

20
25

DIRETRIZES
PARA AS
OUVIDORIAS
PÚBLICAS E
PRIVADAS



Realização



DIRETRIZES
PARA AS
OUVIDORIAS
PÚBLICAS E
PRIVADAS



sumário

- 06 **Introdução**
- 08 • **Função Estratégica e Essencial à Gestão**
 - **Integração com a Alta Gestão e a Governança**
- 09 • **Centralidade da Pessoa Humana**
 - **Autonomia e Independência**
- 10 • **Vinculação Hierárquica**
 - **Amplitude do atendimento da Ouvidoria**
- 11 • **Desempenho da Função**
 - **Acesso Universal e Inclusivo**
 - **Transparência e Prestação de Contas**
- 12 • **Escuta Qualificada e Empática**
 - **Resolução Pacífica de Conflitos**
- 13 • **Proteção de Dados e Garantia de Sigilo**
 - **Inovação e Desenvolvimento Contínuo**
- 14 • **Identificação de Problemas Sistêmicos**
 - **Valorização dos Colaboradores**

Introdução

É fato que as ouvidorias vêm se desenvolvendo no Brasil desde 1985, tendo como fundamento a concepção do Ombudsman clássico sueco que, adaptada para a realidade brasileira, constituiu uma instituição com atribuições que foram definidas por leis de participação, proteção e defesa do usuário do serviço público e orientadas pelo Código de Defesa do Consumidor para a ação nas empresas.

Assim, a ABO – Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman, celebrando seus 30 anos, e a ABRAREC – Associação Brasileira das Relações Empresa – Cliente, comemorando seus 22 anos, cumprindo seus propósitos, uniram-se em uma parceria para apresentar “DIRETRIZES PARA AS OUVIDORIAS PÚBLICAS E PRIVADAS” para o fortalecimento do engajamento institucional, com a finalidade de valorizar posturas éticas, estratégicas e operacionais para empresas, órgãos públicos e instituições que desejam consolidar a ouvidoria como um dos eixos da governança, escuta e auxílio à resolução de conflitos.

Por definição, desde a origem, a ouvidoria — ao representar os legítimos e legais interesses dos cidadãos (clientes, usuários dos serviços, funcionários/colaboradores

fornecedores, parceiros de negócios e demais partes interessadas) — recebe manifestações, elogios, sugestões, críticas, reclamações e denúncias, as quais constituem informações importantes e estratégicas, que permitem a promoção de melhorias, inovação, prevenção de riscos e fortalecimento da confiança institucional.

As diretrizes aqui apresentadas são fundamentadas em princípios universais que norteiam uma atuação ética, autônoma, imparcial, eficiente e transformadora, constituindo um subsídio concreto na geração de valor nas relações interpessoal e institucional, para a ação de dirigentes públicos, conselhos administrativos, presidência/CEOs, áreas de recursos humanos, gestores, pesquisadores e toda a sociedade, demonstrando a possibilidade para a construção de ambientes organizacionais mais justos, inclusivos, responsáveis e facilitadores da participação social, aperfeiçoando as relações das instituições e/ou empresas com os cidadãos.

A adoção destes princípios fortalece a ouvidoria como instrumento da participação, constituindo espaço de diálogo, mediação, proteção de direitos e aprimoramento contínuo, constituindo uma ferramenta de governança, responsabilidade social e desenvolvimento sustentável, articulada com os programas de integridade, compliance e ESG.

1. Função Estratégica e Essencial à Gestão

A ouvidoria é um instituto focado na promoção da participação, proteção e de defesa, dos cidadãos, exercendo a representação dos legítimos e legais interesses das partes integrantes das atividades e processos de prestação e fornecimento de bens e serviços, fortalece a governança, promove a escuta estruturada e orienta a tomada de decisões com base nas experiências, demandas e percepções dos atores dos processos.



2. Integração com a Alta Gestão e a Governança

A ouvidoria deve atuar de forma articulada com os níveis estratégico, tático/administrativo e operacional decisórios da organização, apresentando-lhes recomendações, propostas de políticas, processos e fluxos de trabalho a partir da análise crítica da(s) causa(s) das manifestações recebidas. No exercício das suas funções, deve ter o necessário respaldo da alta administração para realizar, com autonomia, seus objetivos estratégicos, auxiliando a gestão em consonância com as necessidades demonstradas nas manifestações apresentadas.



3. Centralidade da Pessoa Humana

A ouvidoria deve viabilizar a participação, proteção e defesa de usuários de serviços, consumidores, fornecedores, parceiros de negócios e público interno das instituições públicas e privadas, com respeito, imparcialidade e compromisso na busca de soluções eficazes às demandas apresentadas.



4. Autonomia e Independência

A ouvidoria deve ter assegurada autonomia e isenção para avaliar as demandas recebidas e independência para manifestar suas conclusões, sem quaisquer pressões internas e externas, em garantia da imparcialidade, ética e liberdade de juízo.





5. Vinculação Hierárquica

Isenção, autonomia e independência são princípios essenciais da Ouvidoria no Brasil e no mundo, sendo **primordial e imprescindível** que o ouvidor/ ombudsman seja subordinado hierárquico direto do dirigente máximo do órgão, entidade ou empresa.

6. Amplitude do atendimento da Ouvidoria

É dever da ouvidoria atender indistintamente a todos, seja usuário de serviço, consumidor, fornecedor, funcionário/ colaborador, parceiro de negócios e a comunidade em geral, respondendo-lhes às demandas recebidas na forma de sugestões, críticas, reclamações e denúncias.



7. Desempenho da Função

Para desempenhar a sua função é imprescindível a capacitação e a certificação do ouvidor/ ombudsman e de toda equipe de ouvidoria. Também, preferencialmente, é importante que o ouvidor/ ombudsman não acumule funções/ atribuições que possam comprometer ou colocar em risco os princípios de isenção e isonomia, assegurados os recursos humanos, tecnológicos e financeiros para o cumprimento de suas funções.



8. Acesso Universal e Inclusivo

Os canais de acesso da ouvidoria devem ser acessíveis, ágeis, gratuitos, acolhedores e independentes para atender à diversidade de perfis e necessidades dos usuários.

9. Transparência e Prestação de Contas

A ouvidoria deve manter a comunicação clara e sistemática de suas ações e resultados consolidados, contribuindo para a transparência e o fortalecimento da confiança institucional.





10. Escuta Qualificada e Empática

A escuta, assegurado o sigilo, deve ser realizada com sensibilidade, profissionalismo e abertura ao diálogo, valorizando a experiência do manifestante. A ouvidoria oferece aos funcionários um espaço seguro e confidencial para expressar suas preocupações, sugestões, elogios e reclamações. Ao ouvir atentamente as questões levantadas pelos colaboradores, a ouvidoria demonstra que valoriza suas opiniões e se preocupa com seu bem-estar.

11. Resolução Pacífica de Conflitos

A ouvidoria é espaço propício para a prática da mediação, conciliação, buscando a desjudicialização, promovendo soluções dialógicas e sustentáveis, valorizando o direto relacionamento com o manifestante. Os profissionais da ouvidoria atuam como mediadores para, de forma técnica e imparcial, promover o amplo diálogo e colaborar na busca consensual de resolução de conflitos interpessoais e organizacionais, ajudando a encontrar soluções que atendam aos interesses de todas as partes envolvidas, com a devida celeridade, contribuindo para reduzir o estresse, melhorar a convivência e promover um clima de trabalho mais harmonioso e colaborativo.

12. Proteção de Dados e Garantia de Sigilo

A confidencialidade das informações e a proteção dos dados pessoais são pilares da atuação responsável da ouvidoria.

13. Inovação e Desenvolvimento Contínuo

A ouvidoria deve buscar constantemente aperfeiçoar seus métodos, integrar tecnologias e qualificar suas equipes, respondendo com agilidade e inteligência às transformações sociais e contribuir de forma prática, útil e eficaz, com foco em resultados concretos e soluções viáveis; e fomento à cultura de inovação no relacionamento da organização com a sociedade.

14. Identificação de Problemas Sistêmicos

A ouvidoria, ao analisar as questões que lhe são apresentadas, poderá identificar padrões ou tendências, possibilitando a identificação de problemas sistêmicos ou áreas de melhoria dentro da organização. Isso permite que a empresa tome medidas proativas para abordar questões subjacentes e promover mudanças positivas no ambiente de trabalho.

15. Valorização dos Colaboradores

Ao oferecer aos funcionários um canal qualificado de escuta, a ouvidoria promove a valorização dos colaboradores e fortalece seu senso de pertencimento e engajamento, viabilizando o processo de melhoria contínua da organização e estabelecendo um ambiente promotor da segurança psicológica.

ABO NACIONAL

Adriana Eugênia Alvim Barreiro, presidente

Karla Julia Marcelino, vice-presidente

**Maria Lumena Balaben Sampaio, diretora-secretária
Geral**

**Florêncio dos Santos Penteado Sobrinho, diretor
Financeiro**

Regina Barros, diretora de Publicações

Arlon Viçoso, diretor de Eventos

Edson Luiz Vismona, presidente Conselho Deliberativo

**Maria Inês Fornazaro, coordenadora de Relações
Internacionais e Institucionais**

ABRAREC

Vitor Morais de Andrade, presidente

Jacques Meir, vice-presidente

Gabriela Ribas Glinternik, diretora executiva

**Lucia Farias, diretora Administrativa e
Comunidade de Ouvidoria**

REVISÃO, DESIGN E DIAGRAMAÇÃO

Sabrina Ribeiro, assessora de Comunicação ABO Nacional

