



RESOLUÇÃO N. 05, DE 13 DE AGOSTO DE 2025
CRIA A OUVIDORIA E ESTABELECE NORMAS PRINCIPIOLÓGICAS

A **COORDENAÇÃO GERAL DA ACADEMIA BRASILEIRA DE DIREITO ELEITORAL E POLÍTICO – ABRADep**, no uso das atribuições são conferidas pelo Estatuto Social;

Considerando a importância de ampliar os canais de escuta aos membros, assim como criar condições onde os cidadãos e entidades da sociedade civil organizada possam estabelecer um diálogo com nossa academia, dado o seu relevante papel na sociedade;

Considerando a necessidade de se ter um canal de comunicação que ofereça um espaço para que opiniões, reclamações, elogios e outras manifestações possam ter o tratamento adequado, bem como obtermos a mediação de conflitos e defesa de princípios éticos da nossa academia;

Considerando que é uma diretriz disposta no Estatuto Social, em seus artigos 22 e 24, a possibilidade de criação de comissões especiais, como órgãos auxiliares da Coordenação-Geral;

RESOLVE:

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria da ABRADep, vinculada diretamente à Coordenação-Geral, como órgão de comunicação, acolhimento, promoção de boas práticas e facilitação do diálogo interno e com a sociedade.

§ 1º A Ouvidoria será um canal de diálogo permanente dos integrantes da ABRADep com as coordenações geral e temáticas, além do Conselho Fiscal, assegurando atendimento humanizado, ético e transparente.

§ 2º A Ouvidoria atuará com base nos princípios do modelo brasileiro de ouvidoria e no Código de Ética da Associação Brasileira de Ouvidores - ABO, respeitando os direitos fundamentais, a confidencialidade, a imparcialidade e a proteção de dados pessoais, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018).

Art. 2º A Ouvidoria terá por finalidade:

I – Receber, analisar e encaminhar as manifestações de membros, colaboradores e demais pessoas interessadas, relacionadas às atividades da ABRADep;



- II – Acompanhar a tramitação das manifestações até a etapa final, assegurando resposta às pessoas interessadas, em linguagem simples e respeitosa, conforme prazos e procedimentos fixados no regulamento da ouvidoria;
- III – Promover o atendimento de forma humanizada, ética e transparente, assegurada a imparcialidade, com foco no diálogo e no acolhimento;
- IV – Atuar visando sempre a melhoria contínua dos serviços, a integração, a resolução de conflitos e a credibilidade institucional;
- V – Reportar demandas sensíveis diretamente à Coordenação-Geral, objetivando alcançar as melhores soluções, assegurando a integridade da entidade e o cumprimento das normas vigentes;
- VI – Tratar sobre manifestações recebidas diretamente com as coordenações temáticas, assegurando a presteza e a celeridade no atendimento, bem como a resolutividade das demandas, sempre que possível;
- VII – Contribuir com a preservação da boa imagem, a defesa reputacional e a credibilidade da ABRADep, interna e externamente;
- VIII – Favorecer o aprimoramento da gestão, nos níveis tático e estratégico, privilegiando as normas e o cumprimento da missão e da visão de futuro da ABRADep;
- IX – Recomendar ações corretivas e preventivas à Coordenação-Geral e às coordenações temáticas, quando for o caso;
- X – Contribuir para o aprimoramento contínuo da gestão e da governança da entidade, auxiliando a implementação de boas práticas;
- XI – Garantir, sempre que solicitado, o anonimato do(a) manifestante, zelando pela proteção de sua identidade, do sigilo das informações e da confidencialidade dos dados pessoais;
- XII – Promover a cultura do diálogo, da transparência e da ampla participação institucional, bem como a defesa reputacional da ABRADep;
- XIII – Assegurar, junto as áreas responsáveis, que as respostas negativas em manifestações sejam devidamente fundamentadas, prezando por serviços de excelência;
- XIV – Zelar pelo clima organizacional e pela preservação da boa imagem da ABRADep, adotando, sempre que solicitado, ações integrativas e técnicas de mediação e resolução de conflitos;



XV – Realizar ações, cursos e debates sobre os temas relacionados à atuação e ao cotidiano da Ouvidoria, ampliando o diálogo interno e a disseminação do conhecimento acerca do assunto.

Art. 3º A Ouvidoria será composta por 05 (cinco) integrantes escolhidos pela Coordenação-Geral da ABRADep, assegurada a paridade de gênero na composição, da seguinte forma:

I – Ouvidor(a)-Geral;

II – Ouvidor(a) Adjunto(a);

III – Secretário(a) da Ouvidoria;

IV – Representante da Coordenação de Comunicação;

V – Representante da Coordenação Institucional.

Parágrafo único. O mandato dos integrantes será coincidente com da Coordenação-Geral da ABRADep, sendo vedada a recondução.

Art. 4º Ficam instituídos dois canais oficiais de atendimento da Ouvidoria: e-mail: ouvidoria.abradep@gmail.com, além de uma linha de aplicativo de mensagens instantâneas, sem prejuízo de outro que for sugerido.

Art. 5º A Ouvidoria elaborará e apresentará, anualmente, relatório de atividades à Coordenação-Geral, contendo dados estatísticos, propostas de melhoria institucional e recomendações de boas práticas.

Art. 6º Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Publique-se, dê-se ciência e registre-se.

Brasília-DF, 13 de AGOSTO de 2025.

SIDNEY SÁ DAS NEVES
Coordenador-Geral

ANNE CRISTINE SILVA CABRAL
Coordenadora-Geral Adjunta

HANNA DHAYNA OLIVEIRA GONÇALVES
Secretária-Geral

WEDERSON ADVÍNCULA SIQUEIRA
Secretário-Geral Adjunto

EDSON MORAES BOROWSKI
Tesoureiro