



Código de Ética

Ouvidoria-Geral

*Lavras - MG
Junho - 2023*

Código de Ética

Ouvidoria-Geral da UFLA

- I. Adotar padrões de condutas e práticas baseadas na ética, na integridade, na transparência e no respeito.
- II. Observar, em sua atuação, os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição Federal, os dispositivos consignados no Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal e nos demais normativos aplicáveis à sua atividade.
- III. Reconhecer e acolher a diversidade de opiniões, preservando o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa, na medida em que esses sejam compatíveis com os princípios que fundamentam o Estado Democrático de Direito.
- IV. Estabelecer canais de comunicação ágeis, acessíveis, eficientes e humanizados para a consulta de informações.
- V. Exercer suas atividades com independência, autonomia e de forma colaborativa com setores internos e órgãos externos, na construção dos objetivos coletivos da Instituição.
- VI. Facilitar o acesso à Ouvidoria, simplificando e dando transparência aos seus procedimentos e resultados, por meio de relatórios e indicadores.
- VII. Ouvir o(a) cidadão(ã) com paciência, compreensão, bem como ausência de pré-julgamento e de preconceito, reconhecendo-o(a) como pessoa plena de direitos e deveres, mantendo a imparcialidade e o tratamento humanizado e atendendo a todos(as) com cortesia e respeito à sua dignidade.
- VIII. Observar sempre o dever de confidencialidade, atuando para reforçar as salvaguardas de proteção da privacidade, de dados pessoais e de demais atributos das pessoas envolvidas nos relatos que lhe forem endereçados, atuando de modo diligente e fiel, no exercício de seus deveres e responsabilidades.
- IX. Atuar para que o pronunciamento do(a) cidadão(ã) seja respondido, no menor prazo possível, com clareza e objetividade, e que ele(a) seja adequadamente atendido, no que for pertinente.
- X. Buscar o aprimoramento constante das competências, habilidades e práticas relacionadas à função, utilizando, de modo eficaz, os recursos colocados à sua disposição, a fim de manter o constante respeito aos direitos do(a) cidadão(ã), evitando todo e qualquer desvio ético, no combate aos assédios e a qualquer tipo de discriminação.
- XI. Oferecer indicadores consistentes para os(as) gestores(as) e emitir recomendações para o aprimoramento de fluxos e procedimentos, com vistas à melhoria da qualidade dos serviços oferecidos pela Instituição.
- XII. Utilizar as prerrogativas da Ouvidoria para o bem da coletividade, abstendo-se de valer-se delas para fins político-partidários ou auferir vantagens pessoais e/ou econômicas, para si ou outrem em seu nome.
- XIII. Respeitar e fazer cumprir as disposições constantes neste Código de Ética.

Lavras, 28 de junho 2023.