

# CÓDIGO DE ÉTICA

## INTRODUÇÃO

A Associação Internacional de Ombudsman (The International Ombuds Association, IOA) dedica-se à excelência na prática de Ombudsman<sup>1</sup> Organizacional. O Código de Ética estabelece princípios de prática e valores essenciais que são a base para os Padrões de Prática da IOA.

Este Código de Ética reflete o compromisso da IOA com o estabelecimento de programas de Ombudsman consistentemente estruturados, a conduta ética do Ombudsman e a integridade da profissão do Ombudsman Organizacional.

## VALORES ESSENCIAIS

A função do Ombudsman exige comportamento profissional. Os seguintes valores essenciais são fundamentais para o trabalho do Ombudsman:

- Agir com honestidade e integridade;
- Promover a justiça e apoiar o processo justo;
- Manter-se imparcial, ter empatia e respeito pelas diferenças individuais;
- Promover a dignidade, diversidade, equidade, inclusão e pertencimento;
- Comunicar a compreensão precisa por meio da escuta ativa;
- Promover empoderamento individual, autodeterminação e resolução colaborativa de problemas; e
- Esforçar-se para ser um recurso informal acessível, confiável e respeitado.

## PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

### **INDEPENDÊNCIA**

O Ombudsman é independente em estrutura, função, aparência e tomada de decisão. O Ombudsman está subordinado ao nível mais alto possível dentro da organização e não a uma função ou entidade que possa afetar, ou dê a impressão de afetar, a independência do Ombudsman.

### **IMPARCIALIDADE**

O Ombudsman é um recurso neutro e imparcial designado que não toma partido nem atua como defensor de qualquer pessoa ou entidade. O Ombudsman evita conflitos de interesses e condutas que possam ser percebidas como um conflito de interesses.

### **INFORMALIDADE**

O Ombudsman não participa de nenhum processo avaliativo, disciplinar, legal ou administrativo relacionado a preocupações trazidas à atenção do Ombudsman. O Ombudsman não está autorizado a tomar decisões de negócios e políticas ou conduzir investigações formais em nome da organização. O Ombudsman não é um agente da organização para fins de recebimento de notificações de reivindicações contra a organização e não está autorizado a ser um canal formal de denúncias para a organização de assuntos levados à atenção do Ombudsman, exceto quando específica e expressamente exigido por lei.

---

<sup>1</sup> O termo "Ombudsman" inclui todas as nomenclaturas aplicáveis em uso para um ouvidor organizacional. Associação Internacional de Ombudsman [www.ombudsassociation.org](http://www.ombudsassociation.org)  
Adotado em 17 de março de 2022

## **CONFIDENCIALIDADE**

A confidencialidade é a característica que define a prática do Ombudsman. A identidade daqueles que buscam a assistência do Ombudsman e todas as comunicações com eles são confidenciais até o limite máximo permitido por lei. O Ombudsman poderá, a seu critério exclusivo, divulgar informações confidenciais quando a pessoa que estiver buscando assistência der permissão para tal, quando a não divulgação puder resultar em um risco iminente de dano grave ou conforme necessário para se defender contra uma reclamação formal de má conduta profissional.