

PADRÕES DE PRÁTICA

INTRODUÇÃO

Os Padrões de Prática são baseados nos princípios fundamentais e valores essenciais declarados no Código de Ética da Associação Internacional de Ombudsman (International Ombuds Association, IOA). Os princípios são independência, imparcialidade, informalidade e confidencialidade, e descrevem os elementos e requisitos essenciais para operar um programa de Ombudsman sólido. Os valores essenciais enfatizam as características profissionais inerentes ao trabalho de Ombudsman. Os princípios e valores essenciais orientam o Ombudsman¹ no cumprimento de responsabilidades, como auxiliar indivíduos em todos os níveis da organização, resolver conflitos, facilitar a comunicação e auxiliar a organização ao levantar questões, e por meio de feedbacks sobre preocupações emergentes ou sistêmicas. Eles podem ser aplicados em diversos ambientes e jurisdições.

Em combinação com os valores essenciais incorporados no Código de Ética, esses Padrões de Prática formam a base necessária para o papel exclusivo e valioso de um Ombudsman na organização patrocinadora.

1. PADRÕES GERAIS DE PRÁTICA

- 1.1 O Ombudsman é um recurso independente, imparcial, informal e confidencial de uma organização. A conformidade com esses Padrões de Prática é essencial para qualquer programa de Ombudsman.
- 1.2 O Ombudsman auxilia as pessoas por meio de consulta voluntária e fornece informações, orientação e assistência no desenvolvimento de opções para abordar preocupações. Quando possível, o Ombudsman facilita resultados que constroem confiança, reforçam relacionamentos e melhoram a comunicação dentro da organização.
- 1.3 O Ombudsman auxilia a organização identificando irregularidades processuais e problemas sistêmicos. Isso pode incluir a identificação de tendências emergentes, lacunas de políticas e padrões de comportamento problemático, sem revelar comunicações ou informações confidenciais. O Ombudsman pode fornecer recomendações gerais à organização para abordar essas questões.
- 1.4 Cada programa de Ombudsman deve ter um estatuto, termos de referência ou uma descrição detalhada do programa aprovada pela liderança executiva da organização que esteja em conformidade com as disposições do Código de Ética e Padrões de Prática da IOA e que evidencie a base sobre a qual o Ombudsman opera.
- 1.5 O Ombudsman mantém-se profissionalmente atualizado por meio de uma educação continuada pertinente e oferece oportunidades para o desenvolvimento profissional da equipe do Ombudsman.

2. INDEPENDÊNCIA

- 2.1 O Ombudsman é independente em aparência, propósito, prática e tomada de decisão. O Ombudsman opera independentemente das estruturas de subordinação hierárquica e de equipe e sem influência de outras funções ou entidades dentro da organização.
- 2.2 O programa de Ombudsman é subordinado à autoridade mais alta possível dentro da organização. Ao executar suas funções e responsabilidades, o Ombudsman não está programaticamente subordinado a função alguma que afete ou dê a impressão de afetar a independência do Ombudsman.
- 2.3 O Ombudsman não ocupa nenhuma outra função que comprometa ou, de forma aceitável, possa dar a impressão de comprometer a independência do Ombudsman. Se o Ombudsman tiver responsabilidades que não sejam de Ombudsman, essas não devem interferir nas responsabilidades de Ombudsman. O Ombudsman deve comunicar claramente quando está e não está agindo como Ombudsman.

¹ O termo "Ombudsman" inclui todas as nomenclaturas aplicáveis em uso para um ouvidor organizacional.

- 2.4 O Ombudsman tem autoridade para selecionar a equipe e gerenciar o orçamento e as operações do programa de Ombudsman sem influência ou limitações externas indevidas. No entanto, o Ombudsman não tem nenhuma função formal disciplinar, na aplicação ou elaboração de políticas, exceto internamente no programa de Ombudsman.
- 2.5 O Ombudsman tem liberdade sobre se ou como se envolver em preocupações individuais, de grupo ou sistêmicas. Ao agir por iniciativa própria, o Ombudsman pode levar uma preocupação à atenção das pessoas apropriadas.
- 2.6 O Ombudsman tem acesso a indivíduos e informações relevantes dentro da organização, conforme necessário, para cumprir sua função informal e conforme permitido por lei.

3. IMPARCIALIDADE

- 3.1 O Ombudsman funciona como um recurso imparcial, neutro e sem viés.
- 3.2 O Ombudsman não tem interesse pessoal e não tem ganhos ou perdas sobre o resultado de uma questão. O Ombudsman recusa a participação quando identifica que pode ter um conflito de interesses real ou aparente.
- 3.3 O Ombudsman considera de forma justa e objetiva problemas e pessoas que podem ser afetados. O Ombudsman promove processos administrados de forma equitativa, mas não advoga em nome de ninguém.
- 3.4 O Ombudsman facilita a comunicação, o diálogo e a resolução colaborativa de problemas e ajuda a identificar diversas opções razoáveis para revelar ou resolver problemas ou preocupações.

4. INFORMALIDADE

- 4.1 O Ombudsman é um recurso informal e não oficial. O Ombudsman não toma decisões de negócios ou políticas, julga questões, participa de processos disciplinares ou de reclamações ou conduz investigações formais para a organização.
- 4.2 A consulta com o Ombudsman não é uma etapa obrigatória em nenhum processo disciplinar formal ou política de queixas.
- 4.3 O Ombudsman toma medidas específicas relacionadas ao problema de um indivíduo apenas com a permissão expressa dele e apenas conforme permitido e, mesmo assim, a critério exclusivo do Ombudsman, a menos que tal ação possa ser tomada de forma a proteger a identidade do indivíduo que entra em contato com o escritório do Ombudsman.
- 4.4 De acordo com esses padrões, consultar o Ombudsman é completamente voluntário. Entende-se que as pessoas que usam os serviços do Ombudsman concordaram em cumprir os termos, condições e princípios sob os quais o programa foi criado e não chamam o Ombudsman para testemunhar ou divulgar informações confidenciais em qualquer questão formal, legal ou outra.
- 4.5 O Ombudsman não é um agente da organização autorizado a receber notificações de reivindicações, reclamações ou queixas contra a organização, a menos que seja específica e expressamente exigido por lei. O Ombudsman pode encaminhar os indivíduos para a área apropriada onde a notificação formal de reivindicações pode ser feita.
- 4.6 O Ombudsman não cria registros permanentes com informações confidenciais. O Ombudsman tem uma prática consistente para a destruição oportuna de informações confidenciais.

5. CONFIDENCIALIDADE

- 5.1 A identidade daqueles que buscam assistência do Ombudsman, bem como comunicações e informações especificamente relacionadas a eles, são informações confidenciais.
- 5.2 Na medida máxima permitida por lei, o Ombudsman protegerá as informações confidenciais e outros não poderão revogar essa exigência. O Ombudsman e a organização que estabeleceu o programa devem tomar medidas adequadas para proteger a segurança das informações confidenciais.
- 5.3 Exceto conforme previsto nestes padrões, o Ombudsman não divulga informações confidenciais sobre nenhum assunto dentro da organização.
- 5.4 O Ombudsman se oporá à divulgação de informações confidenciais em qualquer assunto formal, administrativo ou legal externo à organização, a menos que uma autoridade judicial ou regulatória apropriada determine que a divulgação seja necessária para evitar uma injustiça manifesta ou que a divulgação seja necessária porque os interesses atendidos pela divulgação claramente superam os interesses atendidos pela confidencialidade do Ombudsman.

- 5.5 O Ombudsman pode divulgar informações confidenciais conforme necessário se determinar que a não divulgação pode resultar em risco iminente de dano grave.
- 5.6 O Ombudsman pode divulgar informações confidenciais sobre um assunto específico quando determinar que é necessário se defender contra uma reclamação formal de má conduta profissional.
- 5.7 As informações confidenciais relacionadas a um indivíduo podem ser divulgadas com a permissão do indivíduo para auxiliar na resolução informal de uma preocupação, mas a critério exclusivo do Ombudsman.
- 5.8 O Ombudsman pode fornecer informações não confidenciais sobre o programa de Ombudsman em qualquer fórum apropriado. O Ombudsman compartilha dados, tendências ou relatórios de forma que as informações confidenciais estejam protegidas.

Adotado em 17 de março de 2022 pela diretoria da Associação Internacional de Ombudsman. Em vigor a partir de 17 de março de 2022.