

Código de Conduta dos Agentes de Ouvidoria

Finep
Ouvidoria

Fevereiro/2023

Finep | 2023
Aprovado em 15/02/2023 por meio da DEL/CA/005/2023

Conselho de Administração

Presidente do CA
Marcelo Gomes Meirelles

Alvaro Kober
Conselheiro Independente

João Luís Rossi
Representante do Ministério da Economia – ME

Miguel Ragone de Mattos
Representante do Ministério da Economia – ME

José Gustavo Sampaio Gontijo
Representante do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações – MCTI

Ana Cristina Rosado Carneiro
Representante Titular dos Empregados da Finep

Diretoria Executiva

Presidente da Finep
Waldemar Barroso Magno Neto

Diretoria de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – DRCT
Marcelo Silva Bortolini de Castro

Diretoria de Inovação – DRIN
Otávio Augusto Burgardt

Diretoria Financeira, de Crédito e Captação – DRFC
Adriano Alves Faria Lattarulo

Diretoria Administrativa – DADM
André Luz de Godoy

Ouvidor

Falber Reis Freitas

F495c

FINANCIADORA DE INOVAÇÃO E PESQUISA
Código de Conduta dos Agentes de Ouvidoria / Ouvidoria -
OUVI. - Rio de Janeiro: Finep, 2023.

14 p.

1. Ética. 2.Documento normativo. I. Título.

CDU 174 (083)

MISSÃO

Promover o desenvolvimento econômico e social do Brasil por meio do fomento público à Ciência, Tecnologia e Inovação em empresas, universidades, institutos tecnológicos e outras instituições públicas ou privadas.

VISÃO

Transformar o Brasil por meio da inovação.

VALORES

- Visão Estratégica
- Compromisso Público
- Excelência na Gestão
- Valorização do seu Capital Humano
- Atitude Inovadora

SUMÁRIO

7

Apresentação

8

Capítulo I

Da conduta geral dos agentes de ouvidoria

9

Capítulo II

Dos princípios, valores e diretrizes

Seção I 9

Dos deveres

Seção II 11

Das vedações

12

Capítulo III

Da conduta específica

13

Capítulo IV

Da assunção de compromissos e responsabilidades

APRESENTAÇÃO

As ouvidorias públicas são a voz do cidadão perante a Administração Pública, introduzindo e internalizando nas organizações a percepção da sociedade a respeito das entregas que realiza.

Para que as ouvidorias sejam efetivas em sua missão, é necessário que tenham equipes capacitadas para a realização das diversas atividades que lhe são típicas, muitas delas atribuídas em leis específicas.

Muito antes da capacidade técnica, vem aquilo que deve sustentar toda a atuação profissional: a ética e a integridade.

Com base nessa visão, foi elaborado este Código de Conduta dos Agentes de Ouvidoria, instrumento adequado para definir princípios, valores, diretrizes e especificidades para a conduta profissional de todos aqueles que atuam na unidade de ouvidoria da Finep.

A publicação deste instrumento está inserida no contexto do aprimoramento contínuo da Ouvidoria, da sua plena inserção no Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv e das melhores práticas que dão forma ao Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP.

CAPÍTULO I

DA CONDOTA GERAL DOS AGENTES DE OUVIDORIA

Art. 1º. No exercício de suas atribuições, os agentes de ouvidoria da Finep observarão as normas aplicáveis, e as regras estabelecidas:

- I.** no Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo federal, constante do Anexo do Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994;
- II.** no Código de Ética, Conduta e Integridade da Finep; e
- III.** na norma disciplinar da Finep.

Parágrafo único. Para os fins deste Código, são considerados como agentes de ouvidoria todos os colaboradores que atuem diretamente na equipe da Ouvidoria da Finep, englobando empregados do quadro efetivo, ocupantes de cargos em comissão não pertencentes ao quadro de empregados efetivos da Finep, prestadores de serviço, estagiários e jovens aprendizes.

CAPÍTULO II

DOS PRINCÍPIOS, VALORES E DIRETRIZES

SEÇÃO I – DOS DEVERES

Art. 2º. Os agentes de ouvidoria da Finep observarão os princípios previstos na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, devendo também basear sua conduta e atuação pelos princípios a seguir:

Atuação ética, íntegra e disciplinada

- I.** ética, como o valor fundamental das relações humanas;
- II.** integridade, entendida como a qualidade ou virtude presentes na atuação proba, sem desvios, conforme o interesse público e os demais princípios, normas e valores que devem nortear a atuação da Administração Pública;
- III.** conformidade e disciplina, verificadas na observância aos normativos internos;
- IV.** transparência, como regra básica de atuação em todas as atividades;

Atuação autônoma

- V.** autonomia, na atuação interna e externa, bem como para a busca da melhor solução para as demandas apresentadas pelo cidadão;

Atuação eficiente, eficaz e efetiva

- VI.** eficiência, por meio da melhor utilização dos recursos disponíveis e da escolha de métodos adequados;
- VII.** eficácia, que se traduz no real alcance dos objetivos e resultados esperados;
- VIII.** efetividade, visando à produção de soluções eficientes, eficazes e que se estendam no tempo;

IX. celeridade e precisão, visando à tempestividade e à otimização na resolução das manifestações;

X. melhoria contínua, como forma básica de atuação para o aprimoramento dos processos e serviços prestados;

XI. simplificação de procedimentos, visando à facilitação do acesso às informações e aos serviços da ouvidoria;

XII. busca pela produção de soluções coletivas, a partir do conjunto de problemas individuais identificados nas manifestações;

Atuação preventiva

XIII. atuação preventiva, auxiliando na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos;

Atuação colaborativa

XIV. colaboração, com as unidades internas da Finep, para o atingimento da missão institucional, e com as unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv e demais órgãos de defesa do usuário de serviços públicos, visando à sua plena atuação;

XV. esclarecer, sempre que necessário ou demandado, sobre o funcionamento da Ouvidoria;

Atuação no tratamento ao cidadão

XVI. cortesia e respeito, preservando a dignidade e identidade das pessoas;

XVII. defesa dos interesses legítimos dos cidadãos;

XVIII. participação social, como instrumento de governança pública;

XIX. ampliação e consolidação contínuas dos meios de participação social como instrumento de governança pública;

Atuação no tratamento de conflitos

XX. atuação focada na solução pacífica de conflitos;

XXI. atuação técnica, empática e imparcial.

SEÇÃO II – DAS VEDAÇÕES

Art. 3º. Os agentes de ouvidoria devem abster-se de:

Tratamento de informações

I. publicar ou compartilhar informação obtida em razão do ofício por qualquer outro meio que não aqueles previstos nos normativos que regulamentam a atuação da Ouvidoria da Finep;

Restrição dos direitos à manifestação

II. adotar medidas tendentes à restrição dos direitos à manifestação de que trata a Lei nº 13.460/2017, salvo se definidas por lei ou se necessárias para coibir ou prevenir violência ou grave ameaça;

III. restringir o acesso livre e gratuito aos meios e aos canais oficiais de recebimento de denúncia;

Atendimento aos cidadãos

IV. iludir ou tentar iludir qualquer pessoa que necessite de atendimento;

Procedimentos de ouvidoria

V. exigir motivos determinantes da apresentação de manifestações à Ouvidoria;

VI. exigir a identificação de denunciante para a apresentação de denúncias ou nos casos dos demais tipos de manifestação;

VII. deixar de receber manifestações em outros meios que não os eletrônicos.

§ 1º. A violação às regras expressas neste Código, após o devido procedimento de apuração, além de outras penalidades legalmente previstas, poderá acarretar a aplicação de sanções aos agentes de ouvidoria, quando cabível.

§ 2º. Na seara ética, a inobservância às disposições deste Código poderá ocasionar a aplicação da penalidade de censura ética prevista no Decreto nº 1.171/1994, no Código de Ética, Conduta e Integridade da Finep e na Norma da Comissão de Ética.

§ 3º. Na esfera disciplinar, a inobservância às disposições deste Código poderá ocasionar a aplicação das penalidades de advertência, suspensão e demissão, conforme estabelecido em normativo interno específico.

CAPÍTULO III

DA CONDOTA ESPECÍFICA

Art. 4º. Com fundamento nos princípios e valores apresentados neste Código de Conduta, os agentes de ouvidoria da Finep comprometem-se a:

- I.** zelar pela tutela da confiança do usuário de serviços públicos que recorre à Ouvidoria;
- II.** adotar as medidas necessárias para salvaguardar os elementos de identificação dos manifestantes; e
- III.** respeitar os usuários de serviços públicos em suas peculiaridades, necessidades e vulnerabilidades, bem como zelar pelo seu melhor interesse.

CAPÍTULO IV

DA ASSUNÇÃO DE COMPROMISSOS E RESPONSABILIDADES

Art. 5º. Os agentes de ouvidoria da Finep deverão assumir formalmente compromissos relacionados a tratamento de informações e de materiais, com ou sem acesso restrito.

Parágrafo único. Os compromissos citados no caput do artigo 5º serão especificados em instrumento próprio denominado Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo – TCMS e Ciência de Responsabilidades.

Finep
Ouvidoria