



MANUAL DE CONDUTA

DOS(AS) AGENTES PÚBLICOS(AS) DA

OUVIDORIA-GERAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º No exercício de suas atribuições, os(as) agentes públicos(as) que atuam na Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Uberlândia 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 1.994;

II - nas Resoluções expedidas pela Comissão de Ética Pública da Presidência da República – CEP/PR, criada pelo Decreto de 26 de maio de 1.999, atua como instância consultiva do Presidente da República e Ministros de Estado

III - no Regimento Geral da Universidade Federal de Uberlândia.

Parágrafo único. Para os fins deste Manual, entende-se por agente público(a) da Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Uberlândia todo(a) aquele(a) que, por força de lei, contrato ou qualquer outro ato jurídico ou administrativo, preste serviços na Ouvidoria-Geral da UFU de natureza permanente, temporária, excepcional ou eventual.

Art. 2º Este Manual tem por finalidade estabelecer princípios, deveres, vedações e padrões de conduta ética aplicáveis aos(às) agentes públicos(as) que atuam na Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Uberlândia, visando:

I - fortalecer a ética e a integridade institucional;

II - garantir o respeito aos direitos das pessoas usuárias dos serviços públicos;

III - promover a transparência, a imparcialidade e a eficiência administrativa;

IV - assegurar atendimento humanizado, célere e acessível; e

V - contribuir para o aperfeiçoamento contínuo da gestão pública universitária.

CAPÍTULO II

DOS PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

Art. 3º A conduta dos(as) agentes públicos(as) que atuam na Ouvidoria-Geral da UFU será orientada pelos seguintes princípios:

- I - legalidade;
- II - impessoalidade;
- III - moralidade;
- IV - publicidade e transparência;
- V - eficiência;
- VI - ética;
- VII - integridade;
- VIII - respeito à dignidade da pessoa humana;
- IX - imparcialidade;
- X - urbanidade e cortesia;
- XI - proteção da confidencialidade e dos dados pessoais;
- XII - participação social;
- XIII - mediação e solução pacífica de conflitos; e
- XIV - promoção do interesse público.

Art. 4º Os(As) agentes públicos(as) que atuam na Ouvidoria-Geral da UFU deverão atuar com independência técnica, respeito institucional e compromisso com a defesa dos direitos das pessoas usuárias dos serviços públicos universitários.

CAPÍTULO III

DOS DEVERES

Art. 5º São deveres dos(as) agentes públicos(as) que atuam na Ouvidoria-Geral da UFU:

- I - desempenhar suas atribuições com honestidade, zelo, responsabilidade e boa-fé;
- II - atender às pessoas com respeito, urbanidade, paciência, empatia e ausência de discriminação;
- III - atuar com imparcialidade, evitando pré-julgamentos;
- IV - assegurar tratamento humanizado às manifestações recebidas;
- V - garantir o sigilo das informações protegidas por lei e resguardar a identidade das pessoas denunciantes e manifestantes;
- VI - observar os prazos legais para tratamento das manifestações;
- VII - orientar as pessoas usuárias sobre os canais de acesso à Ouvidoria-Geral da UFU e ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/UFU;
- VIII - utilizar linguagem clara, objetiva e acessível;
- IX - buscar solução eficiente e tempestiva para as demandas apresentadas;

X - comunicar às autoridades competentes qualquer irregularidade de que tenham conhecimento;

XI - contribuir para o aprimoramento dos fluxos institucionais e da qualidade dos serviços públicos;

XII - colaborar com ações de prevenção e combate ao assédio moral, assédio sexual e quaisquer formas de discriminação;

XIII - tratar com zelo os bens, documentos e informações institucionais;

XIV - manter-se atualizado(a) quanto às normas relacionadas à Ouvidoria, transparência pública, proteção de dados e ética no serviço público;

XV - facilitar o controle social e a participação cidadã; e

XVI - divulgar e incentivar o cumprimento deste Manual.

Art. 6º Constituem deveres específicos do(a) Ouvidor(a)-Geral e das funções de coordenação:

I - promover ambiente de trabalho respeitoso, colaborativo e ético;

II - garantir condições adequadas ao funcionamento da Ouvidoria-Geral da UFU;

III - fomentar ações educativas relacionadas à ética e integridade;

IV - assegurar transparência nos procedimentos administrativos;

V - acompanhar indicadores e relatórios gerenciais; e

VI - promover a melhoria contínua dos serviços prestados pela Ouvidoria-Geral da UFU.

CAPÍTULO IV

DAS VEDAÇÕES

Art. 7º É vedado aos(às) agentes públicos(as) que atuam na Ouvidoria-Geral da UFU:

I - utilizar o cargo, função ou influência para obtenção de favorecimento pessoal ou de terceiros(as);

II - divulgar informações obtidas em razão do exercício funcional sem autorização legal;

III - quebrar sigilo de denúncias, reclamações ou manifestações protegidas;

IV - agir com perseguição, favorecimento, discriminação ou parcialidade;

V - dificultar ou restringir o direito de manifestação do usuário;

VI - exigir identificação da pessoa denunciante nos casos legalmente permitidos de denúncia anônima;

VII - omitir informações relevantes ou alterar registros institucionais;

VIII - iludir ou prestar informações falsas às pessoas usuárias;

IX - utilizar informações privilegiadas em benefício próprio ou de terceiros(as);

X - praticar ou tolerar assédio moral, assédio sexual, preconceito ou qualquer forma de violência;

XI - adotar comportamento incompatível com a dignidade da função pública;

XII - manifestar-se em nome institucional da Ouvidoria-Geral da UFU sem autorização;

XIII - utilizar canais institucionais para fins político-partidários;

- XIV - procrastinar injustificadamente a análise de manifestações;
- XV - retirar documentos ou informações institucionais sem autorização; e
- XVI - exercer atividades incompatíveis com os princípios da administração pública.

Art. 8º É igualmente vedado ao(à) agente público(a) que atua na Ouvidoria-Geral da UFU:

- I - tratar usuários com desrespeito, arrogância ou negligência;
- II - causar entraves injustificados ao acesso à informação;
- III - utilizar redes sociais institucionais para interesses pessoais;
- IV - expor informações sensíveis de usuários ou servidores; e
- V - omitir-se diante de condutas antiéticas praticadas no ambiente institucional.

CAPÍTULO V

DO CONFLITO DE INTERESSES

Art. 9º Os agentes públicos que atuam na Ouvidoria-Geral da UFU deverão evitar situações de conflito entre interesses públicos e privados, observando a legislação vigente, especialmente a Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013.

Parágrafo único. O agente público deverá comunicar imediatamente à chefia qualquer situação que possa comprometer sua imparcialidade ou independência funcional.

CAPÍTULO VI

DO PROGRAMA DE GESTÃO E DESEMPENHO (PGD)

Art. 10. No exercício de atividades em regime de teletrabalho do Programa de Gestão e Desempenho – PGD, o(a) agente público(a) que atua na Ouvidoria-Geral da UFU deverá:

- I - manter disponibilidade nos horários estabelecidos;
- II - preservar o sigilo das informações acessadas;
- III - utilizar adequadamente as plataformas institucionais;
- IV - responder às demandas funcionais com tempestividade; e
- V - adotar postura profissional em reuniões e atendimentos virtuais.

CAPÍTULO VII

DAS RESPONSABILIDADES ÉTICAS

Art. 11. A violação das normas previstas neste Manual sujeitará o(a) agente público(a) que atua na Ouvidoria-Geral da UFU às medidas éticas, administrativas, disciplinares e legais cabíveis, observados o contraditório e a ampla defesa.

§ 1º A apuração de infrações éticas poderá ser encaminhada ao Comissão de Ética da Universidade Federal de Uberlândia.

§ 2º As sanções disciplinares observarão o disposto na Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, e demais normas aplicáveis.

CAPÍTULO VIII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 12. Os(As) agentes públicos(as) que atuam na Ouvidoria-Geral da UFU deverão comunicar às instâncias competentes quaisquer situações de desperdício de recursos públicos, abuso de autoridade, desvios éticos, fraudes, irregularidades administrativas ou violações às normas previstas neste Manual e na legislação aplicável.

Art. 13. Este Manual, desenvolvido pela Equipe da Ouvidoria-Geral da UFU, deverá ser utilizado de forma complementar ao arcabouço legal e normativo vigente, especialmente ao Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, às normas da Comissão de Ética Pública da Presidência da República e aos regulamentos internos da Universidade Federal de Uberlândia, visando orientar e consolidar os padrões de conduta ética esperados dos(as) agentes públicos(as) que atuam na Ouvidoria-Geral da UFU, e avaliado periodicamente pela própria Equipe.

Art. 14. A Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Uberlândia promoverá ações de divulgação, orientação e capacitação acerca deste Manual, com o objetivo de fortalecer a cultura da ética, da integridade, do respeito ao interesse público e da melhoria contínua da prestação dos serviços públicos universitários.

Art. 15. A Ouvidoria-Geral da UFU deverá disponibilizar este Manual em seus meios oficiais de comunicação, assegurando amplo acesso ao seu conteúdo pelos agentes públicos e pela comunidade universitária.

Art. 16. Os casos omissos serão resolvidos pela Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Uberlândia, observadas as normas legais, éticas e regimentais aplicáveis.

UBERLÂNDIA/MG

junho de 2026