



# CÓDIGO DE ÉTICA

# **INTRODUÇÃO.**

**CONSIDERANDO** a Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos usuários de serviços públicos da Administração Pública;

**CONSIDERANDO** a Lei Municipal nº 1524/2022, que estabelece e consolida a lei orgânica da Controladoria Geral; estando a Ouvidoria Municipal inserida na estrutura organizacional da Controladoria Geral;

**CONSIDERANDO** o Decreto Municipal nº 6647/2025, que dispõe sobre a Instrução Normativa SOV Nº01/2017 - Versão 04, que estabelece diretrizes, procedimentos e rotinas para o atendimento, registro, tratamento e resposta às manifestações recebidas pela Ouvidoria.

## DAS DISPOSIÇÕES.

Para os fins deste Código, são considerados como agentes de ouvidoria todos os servidores que atuam, ou vierem a atuar, diretamente na equipe da Ouvidoria Geral do Município, englobando servidores do quadro efetivo ou temporário, ocupantes de cargo em comissão, ou designados para função de confiança e estagiários que, mesmo pertencendo a outro órgão, esteja à disposição ou desenvolva qualquer atividade junto à Ouvidoria Geral do Município seja de natureza permanente, temporária ou excepcional.

## DA CONDUTA GERAL DOS AGENTES DE OUVIDORIA; DOS PRINCÍPIOS, VALORES E DIRETRIZES.

No exercício de suas atribuições, todos os agentes de ouvidoria deverão observar as normas aplicáveis, e as regras estabelecidas no Estatuto dos Servidores Públicos Municipais de Anchieta - Lei nº 027/2012 e Lei Municipal nº 1524/2022 que Estabelece e consolida a lei orgânica da Controladoria Geral.

- ❖ Os agentes de ouvidoria observarão os princípios previstos na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, devendo também basear sua conduta e atuação pelos princípios a seguir:

- ética, como o valor fundamental das relações humanas;
- 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;
- conformidade e disciplina, verificadas na observância aos normativos internos;
- transparência, como regra básica de atuação em todas as atividades;
- autonomia, na atuação interna e externa, bem como para a busca da melhor solução para as demandas apresentadas pelo cidadão;
- eficiência, por meio da melhor utilização dos recursos disponíveis e da escolha de métodos adequados;
- eficácia, que se traduz no real alcance dos objetivos e resultados esperados;
- efetividade, visando à produção de soluções eficientes, eficazes e que se estendam no tempo;
- celeridade e precisão, visando à tempestividade e à otimização na resolução das manifestações;
- melhoria contínua, como forma básica de atuação para o aprimoramento dos processos e serviços prestados;
- simplificação de procedimentos, visando à facilitação do acesso às informações e aos serviços da ouvidoria;

- busca pela produção de soluções coletivas, a partir do conjunto de problemas individuais identificados nas manifestações;
- 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;
- colaboração, com os órgãos dos Poderes Públicos Municipais, para o atingimento da missão institucional, com as demais unidades do Sistema de Ouvidoria dos Poderes Públicos das instâncias Federal e Estaduais e demais órgãos de defesa do usuário de serviços públicos, visando à sua plena atuação;
- esclarecer, sempre que necessário ou demandado, sobre o funcionamento da Ouvidoria;
- cortesia e respeito, preservando a dignidade e identidade das pessoas;
- defesa dos interesses legítimos dos cidadãos;
- participação social, como instrumento de governança pública;
- ampliação e consolidação contínuas dos meios de participação social como instrumento de governança pública;
- atuação focada na solução pacífica de conflitos;

## DAS VEDAÇÕES.

Os agentes de ouvidoria devem abster-se de:

- ✓ 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 Geral do Município e da Controladoria Geral do Município;
- ✓ 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;
- ✓ restringir o acesso livre e gratuito aos meios e aos canais oficiais de recebimento de denúncia;
- ✓ iludir ou tentar iludir qualquer pessoa que necessite de atendimento;
- ✓ exigir motivos determinantes da apresentação de manifestações à Ouvidoria Geral do Município;
- ✓ exigir a identificação de denunciantes para a apresentação de denúncias ou nos casos dos demais tipos de manifestação;
- ✓ deixar de receber manifestações em outros meios que não os eletrônicos.

A violação às regras expressas neste Código, após o devido procedimento de apuração, poderá acarretar a aplicação de sanções e penalidades legalmente previstas aos agentes de ouvidoria.

- ✧ Na seara ética, a inobservância às disposições deste Código poderá ocasionar a aplicação da penalidade de censura ética.
- ✧ 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.

## **DA CONDUTA ESPECÍFICA.**

Com fundamento nos princípios e valores apresentados neste Código de Ética, a equipe de ouvidoria comprometem-se a:

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

# CANAIS OFICIAIS PARA REGISTROS DE MANIFESTAÇÃO NA OUVIDORIA MUNICIPAL.

- ✓ Portal eletrônico - <https://www.anchieta.es.gov.br/esic>;
- ✓ E-mail : [ouvidoria@anchieta.es.gov.br](mailto:ouvidoria@anchieta.es.gov.br);
- ✓ Telefone : (28) 3536-3594;
- ✓ WhatsApp: (28) 99271 7327;
- ✓ Linha direta 156;
- ✓ Caixa Coletora: Estão localizadas em dois lugares: na Sede Administrativa da Prefeitura e na Casa do Cidadão.
- ✓ Presencialmente.

**Prefeito Municipal**  
**Leonardo Antonio Abrantes**

**Controladoria Geral**  
**Pâmela Amélia da Silva Oliosi Bernardi**

**Ouvidor Municipal**  
**Leonardo Bissa Nogueira**