



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

**IV Reunião da Rede de
Ouvidorias do Poder Executivo
Estadual – 28/08/2024**

**Apresentação da Proposta do
Código de Ética do Ouvidor**

OBJETIVO DA INICIATIVA

Possuir no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria um instrumento formal que define as condutas desejáveis e vedadas a seus membros, desenvolvido e atualizado periodicamente com a participação da própria rede de ouvidorias, a qual conhece e é orientada continuamente nos termos do instrumento.

COMO SURTIU A IDEIA



**Modelo de Maturidade
em Ouvidoria Pública**



Dimensões

- ☐ Dimensão: Estruturante
- ☐ Condutas

Há instrumento formal que defina as condutas desejáveis e vedadas aos agentes de ouvidoria?

Plano de Ação

FONTES E REFERÊNCIAS



- Código de Ética do Auditor de Controle Interno.
- Desenvolvimento da Coordenadoria de Ouvidoria.



- Financiadora de Inovação e Pesquisa



Associação Brasileira de
Ouvidores / Ombudsman

- Decálogo do Ouvidor

CRONOGRAMA



ESCOPO DO CÓDIGO DE ÉTICA DO OUVIDOR

APROVA O CÓDIGO DE ÉTICA DO AGENTE DE OUVIDORIA NO ÂMBITO DO SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO DO ESTADO DO CEARÁ.



CAPÍTULO I – DOS VALORES, PRINCÍPIOS E HABILIDADES FUNDAMENTAIS

Previsão de 23 qualificadores – **Ex:** Integridade; Confidencialidade; Imparcialidade; Aprimoramento constante; Escuta ativa; Empatia

CAPÍTULO II – DAS REGRAS DE CONDUTAS A SEREM OBSERVADAS

- Previsão de 23 regras – **Ex:** Zelar pela confiança e credibilidade do usuário de serviços públicos que buscam pelo serviço de ouvidoria

CAPÍTULO III – DAS CONDUTAS VEDADAS

- Previsão em 9 artigos – **Ex:** desempenhar suas funções com preconceito relacionado a raça, identidade de gênero, orientação sexual, nacionalidade, cor, idade, religião, tendência política, posição social, dentre outras formas de discriminação

CAPÍTULO IV – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- Todo agente de ouvidoria, por ocasião de sua posse, assinará termo em que declara conhecer o disposto neste Código de Ética, comprometendo-se em observá-lo no desempenho de suas atribuições.

PONTOS RELEVANTES DO CÓDIGO



Artefato jurídico: INSTRUÇÃO NORMATIVA

- Orientação e padronização
- Abrangência

Agentes de Ouvidoria:

Ouvidores Setoriais + Assessores de Controle Interno e Ouvidoria + Ouvidores Substitutos

Concomitância de regramentos éticos:

- Código de Ética e Conduta da Administração Pública Estadual (Decreto nº 21.198, de 30/04/2013) – previsão de sancionamento ético
- Código de Ética dos agentes de ouvidoria – capacitação e harmonização; sem previsão de sancionamento ético; eventual desempenho insatisfatório pode resultar em recomendação de substituição

RESULTADOS ESPERADOS

- Padronização do atendimento e melhoria de sua qualidade
- Fortalecimento da cultura de integridade e probidade institucionais
- Promoção de ambiente de trabalho inclusivo e respeitoso
- Fomento à melhoria contínua
- Aumento da confiança pública no Sistema Estadual de Ouvidoria



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

Obrigado!