

INSTRUÇÃO NORMATIVA CGE Nº01/2025.**APROVA O CÓDIGO DE ÉTICA DO AGENTE DE OUVIDORIA NO ÂMBITO DO SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO DO ESTADO DO CEARÁ.**

O SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO CEARÁ, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 93, da Constituição Estadual; CONSIDERANDO as competências atribuídas à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE/CE pela Lei Estadual nº 16.710, de 21 de dezembro de 2018, que dispõe sobre o modelo de gestão do poder executivo e altera a estrutura da administração estadual; CONSIDERANDO o disposto no Decreto Estadual nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020, que regulamenta o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará; CONSIDERANDO a importância da ética para o desenvolvimento das atividades dos agentes de ouvidoria e para o fortalecimento da participação e engajamento da sociedade a partir da construção de uma gestão íntegra e transparente; RESOLVE:

Art. 1º. Aprovar o Código de Ética do Agente de Ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará, conforme o anexo único.

Art. 2º. Esta instrução normativa entra em vigor na data de sua publicação.

CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, 11 de fevereiro de 2025.

Aloísio Barbosa de Carvalho Neto

SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL

ANEXO ÚNICO DA INSTRUÇÃO NORMATIVA CGE Nº01/2025**CÓDIGO DE ÉTICA DO AGENTE DE OUVIDORIA DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO DO ESTADO DO CEARÁ****CAPÍTULO I – DOS VALORES, PRINCÍPIOS E HABILIDADES FUNDAMENTAIS**

Art. 1º. No exercício de suas atribuições, os agentes de ouvidoria observarão as regras definidas neste Código, no Código de Ética e Conduta da Administração Pública Estadual, constantes do Decreto nº 21.198, de 30 de abril de 2013 e nos códigos de ética ou de conduta profissional instituídos nos órgãos e entidades a que estejam vinculados.

Art. 2º. São considerados agentes de ouvidoria os servidores designados/nomeados para os cargos de Ouvidor Setorial, Ouvidor Substituto ou Assessor de Controle Interno e Ouvidoria e quaisquer colaboradores que exerçam atividades de ouvidoria ainda que transitoriamente e sem remuneração, por nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo, no âmbito do Sistema de Ouvidoria.

Art. 3º. São essenciais à atuação dos agentes de ouvidoria, no exercício de suas funções na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, dentre outros, os seguintes valores, princípios e habilidades fundamentais:

I – Ética: Valor fundamental das relações humanas e sociais;

II – Integridade: Estabelece credibilidade e fornece a base para a confiança dada a sua atuação proba, sem desvios, conforme o interesse público e os demais princípios, normas e valores que devem nortear a atuação da Administração Pública;

III – Objetividade: Corresponde ao mais alto grau de objetividade profissional na coleta, avaliação e comunicação de informações no tratamento das manifestações de ouvidoria. Devem atuar de forma isenta e imparcial e não serem indevidamente influenciados por interesses próprios ou de terceiros na formulação de suas conclusões;

IV – Confidencialidade: Refere-se ao respeito ao valor e à propriedade das informações que recebem e que não podem divulgar sem a autorização apropriada e finalidade específica, salvo em caso de obrigação legal ou profissional de assim proceder;

V – Competência: Diz respeito à aplicação do conhecimento, capacidade, habilidade e experiência necessária à execução da atividade de ouvidoria;

VI – Boa-fé: Agir com lealdade e em conformidade com o direito;

VII – Legalidade: Pautar-se pelo estrito cumprimento da lei na concessão de direitos, na criação de obrigações ou imposição de vedações;

VIII – Imparcialidade: Atuar com senso de justiça e realizar análises sem pré-julgamento, perseguição ou proteção de pessoas, grupos ou setores nos processos ou atividades de ouvidoria, de modo a assegurar a isenção no seu trabalho, bem como nos demais aspectos relacionados com a efetividade no tratamento e apuração das manifestações de ouvidoria;

IX – Moralidade: Evidenciar junto ao público retidão e postura em relação aos costumes e valores sociais;

X – Transparência: Dar publicidade a sua atuação e a seus resultados de forma acessível ao cidadão, adotando essa postura como regra básica na execução de todas as suas atividades de ouvidoria;

XI – Eficiência: Exercer as atividades de ouvidoria da melhor maneira possível, empenhando-se para obter o melhor resultado com o mínimo de recursos;

XII – Honestidade: Agir com franqueza e realizar suas atividades sem o uso de mentiras ou fraudes;

XIII – Fidelidade ao interesse público: Realizar ações com o intuito de promover o bem público comum e o respeito ao cidadão;

XIV – Cortesia: Manifestar-se com urbanidade e respeito juntos aos cidadãos, servidores e colaboradores envolvidos nas atividades de ouvidoria, preservando a dignidade e identidade das pessoas;

XV – Dignidade e decoro no exercício de suas funções: Manifestar-se com decência em suas ações de forma a preservar a honra e o direito de todos;

XVI – Compromisso: Estar comprometido com a missão e com os resultados organizacionais;

XVII – Independência e Autonomia Funcionais: Exercer suas atividades com independência, autonomia e de forma harmônica e colaborativa com os demais atores sociais e corporativos na construção dos objetivos coletivos da instituição;

XVIII – Aprimoramento constante das competências, habilidades e práticas relacionadas à função de agente de ouvidoria: Manter atualizados seus conhecimentos gerais e específicos, bem como suas habilidades técnicas e comportamentais, acompanhando a evolução das normas, procedimentos e técnicas aplicáveis às atividades referentes ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará;

XIX – Probidade: Agir de forma honesta, fiel ao interesse público e de acordo com a ética e a moralidade;

XX – Escuta Ativa: Ouvir o cidadão com atenção, paciência, compreensão, ausência de pré-julgamento e de quaisquer preconceitos, reconhecendo-o enquanto sujeito pleno de direitos e deveres, mantendo a imparcialidade e o tratamento humanizado e atendendo a todos com cortesia e respeito à sua dignidade;

XXI – Empatia: Capacidade de ouvir, compreender e se colocar na posição do outro, levando em consideração seus sentimentos, desejos, crenças e valores;

XXII – Atuação preventiva: Capacidade de auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos;

XXIII – Mediação de conflitos: Atuar no tratamento de manifestações com atuação focada na solução pacífica de conflitos, com abordagem técnica, empática e imparcial;

XXXIV - O uso de Linguagem Simples: Comunicar-se de forma clara e compreensível a qualquer cidadão, independentemente de seu nível de escolaridade ou familiaridade nas comunicações textuais e verbais;

XXXV - Privacidade e Proteção dos dados pessoais: Todas as informações coletadas devem ser utilizadas de forma transparente e segura, apenas para os fins específicos e legítimos para os quais foram obtidas.

Art. 4º. O agente de ouvidoria deve sempre atuar de forma preventiva procurando evitar erros, falhas ou desperdícios e agregando valores éticos, morais e sociais à gestão pública.

Art. 5º. Consideram-se condutas éticas aquelas pautadas por princípios e valores universais, não se confundindo com as normas disciplinares impostas pelo ordenamento jurídico.

CAPÍTULO II – DAS REGRAS DE CONDUTAS A SEREM OBSERVADAS

Art. 6º. São regras mínimas de conduta a serem observadas pelos agentes de ouvidoria:

I – Zelar pela confiança e credibilidade do usuário de serviços públicos que buscam pelo serviço de ouvidoria;

II – Servir ao interesse público e honrar a confiança pública, executando seus trabalhos com honestidade, diligência e responsabilidade, contribuindo para o alcance dos objetivos institucionais;

III – Respeitar os usuários de serviços públicos em suas peculiaridades, necessidades e vulnerabilidades e atender às manifestações de ouvidoria apresentadas por eles da melhor forma possível;

IV – Adotar padrões de conduta e práticas baseadas na ética, na integridade, na transparência, no respeito e na responsabilidade socioambiental;

V – Utilizar as prerrogativas da função de agente de ouvidoria para o bem da coletividade, abstendo-se de valer-se delas para fins político-partidários ou para auferir vantagens pessoais e/ou econômicas, para si ou outrem em seu nome;

VI – Respeitar e contribuir para o alcance dos objetivos legítimos e éticos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará;

VII – Ter conduta idônea, íntegra e irreparável quando necessário lidar com pressões ou situações que possam ameaçar seus princípios éticos e sua atuação profissional;

VIII – Ser prudente no uso e proteção das informações obtidas em razão de suas atividades;

IX – Conduzir os trabalhos com zelo profissional, atuando com prudência e agindo com atenção, demonstrando diligência e responsabilidade no desempenho de suas atribuições funcionais;

X – Abster-se de utilizar informação para obtenção de vantagens pessoais ou de terceiros, contrária à lei ou em detrimento dos objetivos legítimos



e éticos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará;

XI – Buscar a melhoria contínua de sua proficiência, eficácia e qualidade de seus serviços;

XII – Obedecer às normas vigentes para a prática profissional da função de ouvidoria;

XIII – No âmbito pessoal e profissional, manter conduta compatível com os valores morais, éticos e sociais;

XIV – Adotar conduta adequada e a reserva ao tomar conhecimento acerca do envolvimento de pessoas em práticas inapropriadas;

XV – Repudiar manifestações de preconceitos relacionados à origem, raça, religião, classe social, identidade de gênero, orientação sexual, deficiência física ou quaisquer outras formas de discriminação;

XVI – Atuar com o espírito de lealdade, urbanidade, imparcialidade e cooperação no ambiente de trabalho;

XVII – Ser assíduo e pontual ao serviço;

XVIII – Assegurar-se da correta utilização dos recursos materiais, equipamentos ou serviços postos à disposição para o desempenho de suas atividades;

XIX – Cumprir os prazos para a apresentação dos trabalhos que lhes são designados, comunicando à direção superior do órgão/entidade, com antecedência, quando da impossibilidade de atender ao prazo estabelecido, bem como a motivação para esse impedimento;

XX – Manter a disciplina e respeito no trato com interlocutores tanto no exercício de atividade interna quanto externa à instituição;

XXI – Observar sempre o dever de confidencialidade e das informações protegidas por sigilos legais e classificadas como sigilosas, no processo de tratamento de manifestações, atuando para reforçar as salvaguardas de proteção da privacidade, dados pessoais e demais atributos das pessoas envolvidas nos relatos que lhe forem endereçados, atuando de modo diligente e fiel no exercício de seus deveres e responsabilidades;

XXII – Resistir a todas as pressões de superiores hierárquicos, interessados e outros que visem obter quaisquer favores, benesses ou vantagens indevidas em decorrência de ações imorais, ilegais ou aéticas, e denunciá-las;

XXIII – Levantar as irregularidades de que tiver ciência em razão do cargo ao conhecimento da autoridade superior ou, quando houver suspeita de envolvimento desta, ao conhecimento da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

Art. 7º. O agente de ouvidoria deve agir de acordo com os princípios e valores éticos, mesmo quando enfrentar situações não previstas neste código.

CAPÍTULO III – DAS CONDUTAS VEDADAS

Art. 8º. É vedado ao agente de ouvidoria auferir qualquer tipo de vantagem patrimonial ou financeira, salvo nesse último caso a contraprestação mensal, em razão do exercício de cargo, mandato, função, emprego ou atividade nos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual, devendo a eventual ocorrência ser apurada e punida nos termos da legislação disciplinar, se também configurar ilícito administrativo.

Art. 9º. Configura conduta antiética e, portanto, contrária a este código, o investimento em bens cujo valor ou cotação possa ser afetado por decisão ou política governamental a respeito da qual o agente de ouvidoria tenha, em razão das suas atividades, informações privilegiadas.

Parágrafo Único. Para os fins deste Código, considera-se informação privilegiada aquela que diz respeito a assuntos sigilosos ou relevantes ao processo de decisão no âmbito do Poder Executivo Estadual que tenha repercussão econômica ou financeira e que não seja de amplo conhecimento público.

Art. 10. No relacionamento com outros órgãos da Administração Pública, o agente de ouvidoria deverá esclarecer a existência de eventual conflito de interesse, bem como comunicar qualquer circunstância ou fato impeditivo de sua participação em decisão colegiada ou em órgão e entidade colegiada.

Parágrafo Único. Para os fins deste Código, considera-se conflito de interesse a situação gerada pelo confronto entre o interesse público e privado capaz de comprometer o interesse coletivo ou influenciar, de maneira imprópria, o desempenho da função pública.

Art. 11. Estará em desacordo com os princípios que regem esse Código de Ética, o agente de ouvidoria que não levar ao conhecimento da chefia imediata qualquer circunstância de fato ou de direito que o torne impedido ou suspeito para a realização de atividade a ele incumbida.

Art. 12. É vedado ao agente de ouvidoria discriminar colegas de trabalho, superiores, subordinados e demais pessoas com quem se relacionar em função do trabalho, em razão de preconceito ou distinção de raça, identidade de gênero, orientação sexual, nacionalidade, cor, idade, religião, tendência política, posição social ou quaisquer outras formas de discriminação que venham a perturbar o ambiente de trabalho ou causar constrangimento aos demais servidores, colaboradores ou público externo.

Art. 13. No relacionamento com o cidadão e no procedimento de tratamento e apuração de suas demandas, é vedado ao agente de ouvidoria faltar com a verdade ou omitir deliberadamente informações.

Art. 14. Os agentes de ouvidoria devem cumprir os procedimentos de atendimento estabelecidos no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará, sendo a eles vedado exigir os motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria ou a identificação dos usuários que realizem manifestações de ouvidoria, salvo no caso de elogios, quando a identificação é necessária.

Art. 15. Expressar opiniões ofensivas sobre o trabalho de qualquer servidor ou colaborador da Administração Pública constitui conduta vedada por este Código.

Art. 16. Estará igualmente em desconformidade com este Código a não observância às regras e princípios estabelecidos por lei a todos impostos.

CAPÍTULO IV – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 17. Todo e qualquer cidadão, órgão ou entidade, pública ou privada, poderá apresentar denúncia sobre fatos que digam respeito à violação a este Código por agentes de ouvidoria.

§ 1º As denúncias podem ser apresentadas às Comissões Setoriais de Ética ou por meio dos canais de ouvidoria: Central de Atendimento Telefônico 155, Plataforma Ceará Transparente – www.ceartransparente.ce.gov.br, dentre outros.

§ 2º As denúncias de que tratam este código de ética serão apuradas no âmbito no Sistema de Ética do Poder Executivo Estadual.

Art. 18. O respeito a este Código de Ética mantém a obrigação dos agentes de ouvidoria de observarem as regras estabelecidas em outros códigos de ética ou de conduta aos quais esteja sujeito em razão de condições profissionais ou pessoais.

Art. 19. O Ouvidor Setorial, o de Assessor de Controle Interno e Ouvidoria e o Ouvidor Substituto, por ocasião da nomeação do cargo, assinará termo em que declara conhecer o disposto neste Código de Ética, comprometendo-se em observá-lo no desempenho de suas atribuições.

§ 1º O termo de compromisso às disposições deste código deverá ficar arquivado na respectiva pasta funcional.

§ 2º Os agentes de que tratam o caput desse artigo que estejam exercendo as atividades de ouvidorias na data da publicação desta instrução normativa terão prazo de até 60 (sessenta) dias para a assinatura do termo que trata o parágrafo anterior.

Art. 20. A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará deverá divulgar as normas contidas neste código no âmbito da Rede Estadual de Ouvidorias, de forma a dar amplo conhecimento da sua aplicabilidade no ambiente de trabalho dos agentes de ouvidoria.

CONSELHO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO

PORTARIA Nº007/2025 - A PRESIDENTE DO CONSELHO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO, no uso de suas atribuições legais, RESOLVE CONCEDER VALE-TRANSPORTE, nos termos do § 3º do art. 6º do Decreto nº 23.673, de 3 de maio de 1995, aos **SERVIDORES** relacionados no Anexo Único desta Portaria, durante o mês de FEVEREIRO de 2025. CONSELHO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO, Fortaleza aos 11 de fevereiro de 2025.

Ada Pimentel Gomes Fernandes Vieira
PRESIDENTE DO CONSELHO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO

ANEXO ÚNICO A QUE SE REFERE A PORTARIA 007/2025, DE 11 DE FEVEREIRO DE 2025

NOME	CARGO OU FUNÇÃO	MATRÍCULA	TIPO	QUANT.
CARLOS ALBERTO SOUSA SILVA	ASSESSOR TÉCNICO	300003-6-6	A	80
FERNANDO ANTÔNIO BRITO SOARES	COORDENADOR DE COMUNICAÇÃO	300002-8-5	A	80
JOSÉ AIRTON ARAÚJO	AGENTE DE ADMINISTRAÇÃO	107842-1-2	A	80
JOSÉ JARBAS BATISTA FALCÃO	ASSESSOR TÉCNICO	300003-8-2	A	80
KELSEN BRAVOS DA SILVA	ASSISTENTE TÉCNICO	300005-5-2	A	80
LIA MARA BERNARDES MUNIZ	COORDENADOR JURÍDICO	300000-6-4	A	80

*** ** *

PORTARIA Nº038/2025 - A PRESIDENTE DO CONSELHO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO, no uso de suas atribuições legais, e tendo em vista o disposto no Art. 31 do Regimento deste Conselho, aprovado pelo Decreto nº 29.159, de 16 de janeiro de 2008, e ainda o que consta no Processo nº 08843252/2022, resolve designar **MARIA DA CONCEIÇÃO GUILHERME MARTINS**, graduada em Pedagogia, especialista em Gestão Educacional e mestra em Gestão pública, para proceder a verificação prévia no INSTITUTO MONSIEUR ÔTACILIO, localizado na Rua Eleazar Gomes, 526, Centro, São Benedito, objetivando o credenciamento da instituição a Autorização da Educação Infantil e o reconhecimento do Ensino Fundamental (anos iniciais), concedendo-lhe o prazo de 30 (trinta) dias, para apresentação de circunstanciado relatório à apreciação da Câmara de Educação Básica deste Conselho. CONSELHO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO, em Fortaleza, aos 11 de fevereiro de 2025.

Ada Pimentel Gomes Fernandes Vieira
PRESIDENTE DO CONSELHO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO

Registre-se e publique-se.

*** ** *