



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUA BRANCA
GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

DECRETO N° 11.175/2025

**INSTITUI CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA DOS
SERVIDORES PÚBLICOS ATUANTES NA
OUVIDORIA MUNICIPAL NO ÂMBITO DO
PODER EXECUTIVO MUNICIPAL**

O PREFEITO MUNICIPAL DE ÁGUA BRANCA,
Estado do Espírito Santo, no uso das suas
atribuições legais, e

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentação do Código de Ética e Conduta dos Servidores Públicos da Ouvidoria Municipal em obediência aos preceitos previstos na Lei Federal nº 13.460/2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, com regramento mínimo de funcionamento da Ouvidoria.

DECRETA:

Art. 1º- Fica instituído o Código de Ética e Conduta dos Servidores Públicos da Ouvidoria Municipal do Município de Águia Branca/ES, nos termos da Instrução Normativa nº 02/2025 do Sistema de Ouvidoria Municipal.

Art. 2º- O regulamento estabelecido será aplicado aos servidores públicos atuantes no âmbito da Ouvidoria Municipal.

Art. 3º- Este Decreto entra em vigor na data da sua publicação.

REGISTRA-SE, PUBLIQUE-SE E CUMPRA-SE.

Gabinete do Prefeito Municipal de Águia Branca-ES, em 27 de Janeiro de 2025.

JAILSON JOSÉ QUIUQUI
Prefeito Municipal



PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUA BRANCA GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

INSTRUÇÃO NORMATIVA SOM Nº 02/2025 – SISTEMA DE OUVIDORIA MUNICIPAL

Versão: **01**

Aprovação em: 27/01/2025

Ato de aprovação de Alteração: Decreto nº 11.175/2025

Unidade Responsável: Controladoria Geral do Município

DISPÕE SOBRE O CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA DOS SERVIDORES PÚBLICOS ATUANTES NA OUVIDORIA MUNICIPAL NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º. Este Código de Ética e Conduta estabelece os princípios e normas de conduta éticas aplicáveis aos servidores da Ouvidoria Municipal, no desempenho de suas atribuições no âmbito da Ouvidoria Municipal.

Art. 2º. Para fins deste Código, são considerados como Servidores da Ouvidoria Municipal, todos os colaboradores que atuam diretamente na equipe da Ouvidoria Municipal, englobando servidores públicos do quadro efetivo, ocupantes de cargo em comissão ou estagiários que sejam designados para cumprimento das atribuições de Ouvidoria Municipal.

CAPÍTULO II DOS PRINCÍPIOS, VALORES E DIRETRIZES

SEÇÃO I DOS DEVERES

Art. 3º. Os servidores públicos de Ouvidoria Municipal, além da observância dos princípios previstos na Lei nº 13.460/2017, deverão basear sua conduta e atuação pelos princípios seguintes:

- I. Ética, como o valor fundamental das relações humanas;
- II. Integridade, entendida como a qualidade ou virtude presentes na atuação pública, sem desvio, 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;
- V. Autonomia, na atuação interna e externa, bem como para a busca da melhor



PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUA BRANCA GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

- solução para das demandas apresentadas pelo cidadão;
- VI.** Eficiência, por meio da melhor utilização dos recursos disponíveis e da escolha dos 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 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 de Ouvidoria;
 - XII.** Busca pela produção de soluções coletivas, a partir do conjunto de problemas individuais identificados nas manifestações;
 - 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;
 - XIV.** Colaboração, com os órgãos e Secretarias Municipais, visando a plena atuação e funcionamento do Sistema de Ouvidoria Municipal;
 - XV.** Esclarecer, sempre que necessário ou demandado, sobre o funcionamento da Ouvidoria;
 - 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;
 - XX.** Atuação focada na solução pacífica de conflitos;
 - XXI.** Atuação técnica, empática e imparcial.

SEÇÃO II DAS VEDAÇÕES

Art. 4º. Aos servidores atuantes na Ouvidoria Municipal, são vedadas as seguintes condutas:

- 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 Municipal;
- II.** Adotar medidas tendentes à restrição dos direitos à manifestação de trata da 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 na Ouvidoria Municipal;
- IV.** Iludir ou negar atendimento a qualquer cidadão que necessite do atendimento da Ouvidoria Municipal;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUA BRANCA GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

- V. Exigir motivos determinantes da apresentação das manifestações à Ouvidoria;
- VI. Exigir a identificação de denunciante para 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 servidores de Ouvidoria Municipal, quando cabível.

§2º. A inobservância às disposições deste Código, poderá ocasionar a aplicação das penalidades previstas na Lei Municipal nº 111/91.

CAPÍTULO III DA CONDUTA ESPECÍFICA

Art. 5º. Com fundamento nos princípios e valores apresentados neste Código de Ética e Conduta, os servidores da Ouvidoria se comprometem 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 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 6º. Este Código tem aplicação aos servidores atuantes na Ouvidoria Municipal, sem prejuízo da aplicação de normas especificadas da carreira e de outros regimes jurídicos vigentes.

Art. 7º. As dúvidas e casos omissos serão dirimidos pela Controladoria Geral do Município, com auxílio da Procuradoria Jurídica Municipal.

Art. 8º. Este Código de Ética e Conduta entra em vigor na data de sua publicação.

MENARA SCALDAFERRO RODRIGUES
Ouvidora Municipal