

Riscos, integridade e Ouvidoria

Luzia Araujo

Ouvidora Geral/Ouvidora da Mulher da UFRJ

09/09/2024



UFRJ



A Ouvidoria-Geral da UFRJ

Sonho antigo, cujo projeto inicial data de 1998, sendo retomado em 2003.

A Ouvidoria está posicionada na estrutura hierárquica de assessoramento, sendo diretamente ligada à Reitoria, preservando sua independência funcional.



Aloisio Teixeira (1944- 2012)



Carlos Lessa (1936- 2020)



A primeira **Ouvidora-geral** foi a Prof.ª Cristina Ayoub Riche, que permaneceu no cargo de 2009-2021.

Ouvidoria da Mulher da UFRJ

Portaria UFRJ N° 438, de 16 de janeiro de 2023.

Motivação:

- **Violações de direitos e violências contra mulheres e a**
- **Representatividade, em número, da mulher na UFRJ (2022)**

O atendimento abrange mulheres cis, transgêneres e transexuais, sejam elas servidoras, estudantes, estagiárias, terceirizadas, prestadoras de serviços e demais colaboradoras da UFRJ que tenham sofrido qualquer forma de violência no âmbito da Universidade.

Não se cale, denuncie



UFRJ



Ouvidoria
UFRJ

Equipe da Ouvidoria



Luzia Araujo

A atual ouvidora, **Luzia Araujo**, foi nomeada em dezembro de 2021.



Aline Fonseca



Fernanda Avellar



Débora Abrantes



Karla Sant'Anna



Monica Marques



Mario Arruda

Papel da Ouvidoria Geral e Ouvidoria da Mulher da UFRJ

Como instância de participação e controle social, a Ouvidoria é a **voz do cidadão** e atua em sua representação.

Busca **garantir direitos**, concretizando os princípios da ética e da transparência nas relações com a sociedade.

Seu propósito é o de viabilizar espaços de escuta, expressão e acolhimento, como canal de comunicação entre gestores e as comunidades interna e externa que utilizam os serviços da UFRJ.


Papel da Ouvidoria Geral e Ouvidoria da Mulher da UFRJ

Identifica os anseios, percepções e expectativas da comunidade, contribuindo para que a UFRJ seja uma universidade cada vez mais diversa, participativa, inclusiva, transparente, eficiente e democrática.

Atua junto com os gestores da UFRJ colhendo e fornecendo resultados de avaliação que oportunizam o realinhamento e aperfeiçoamento de procedimentos, permitindo que se antecipem a possíveis riscos e cenários conflituosos.


Junto aos usuários, sua competência pedagógica e propositiva é exercida durante as orientações, esclarecimentos e/ou ações educativas realizadas junto à comunidade acadêmica, a partir de suas demandas, para que ela seja capaz de exercer seus direitos e ser multiplicadora destes saberes.

Papel da Ouvidoria Geral e Ouvidoria da Mulher da UFRJ



VOCÊ SABE O PAPEL DA OUVIDORIA?

- É UM MECANISMO DA DEMOCRACIA PARTICIPATIVA;
- RECEBE ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, DENÚNCIAS, PEDIDOS DE INFORMAÇÃO E DE SIMPLIFICAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO;
- TEM NATUREZA MEDIADORA, SEM CARÁTER JUDICATIVO, DELIBERATIVO OU EXECUTIVO.



O que o cidadão vê.....

- ...resolver demandas
- ...ouvir reclamações
- ...tirar dúvidas
- ...atender telefone
- ...encaminhar demandas

O que é o trabalho de ouvidoria.....

- ...humanização
- ...escuta ativa
- ...ações pedagógicas
- ...mediação
- ...acolhimento
- ...orientação
- ...capacitação contínua
- ...empatia
- ...dados estratégicos
- ...relatórios
- ...cultura de paz
- ...direitos humanos
- ...respeito



Manifestações de Ouvidoria

Plataforma de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (CGU) para o para recebimento e análise de manifestações da sociedade. Disponível no link: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>.

Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

Denúncia: comunicação de práticas que violem direitos ou de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

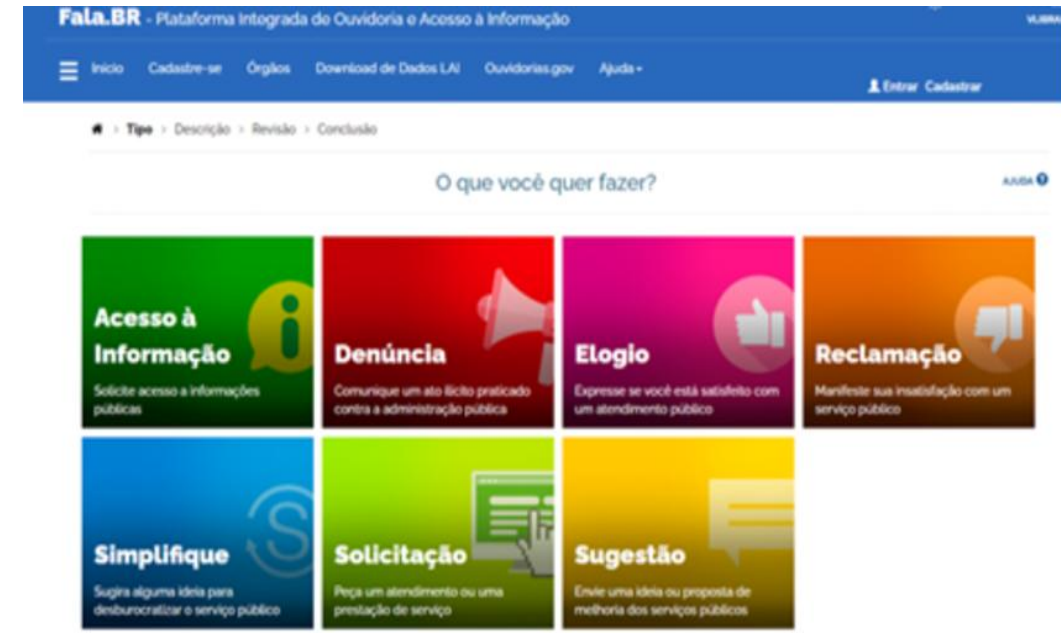
Comunicação: é uma denúncia realizada obrigatoriamente de forma anônima, ou seja, ao escolher essa classificação, automaticamente o sistema deixará habilitada somente a opção "Anônimo".

Solicitação: a requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;

Manifestações de Ouvidoria

- O uso da Plataforma Fala.Br é obrigatório para os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.
- Em sintonia com a necessidade de ampliação da transparência e da participação do cidadão, a Ouvidoria dá visibilidade a Lei 12.527/2011 – Lei do Acesso à Informação (LAI).



A Ouvidoria como agente de integridade

- A integridade é componente fundamental da boa governança. Busca direcionar condutas, valores, princípios e normas na construção de ambientes cada vez mais transparentes, éticos e íntegros.
- De acordo com a Portaria CGU no. 1.089/2018, o risco à integridade de uma instituição é a vulnerabilidade que pode favorecer ou facilitar a ocorrência de práticas de corrupção, fraudes, irregularidades e/ou desvios éticos e de conduta, podendo comprometer os objetivos da instituição.
- A Ouvidoria Pública compõem Programas de Integridade e se insere nas estruturas de prevenção, detecção e monitoramento de riscos, atos de corrupção e desvios que possam impactar as atividades e na qualidade dos serviços prestados à sociedade.



A Ouvidoria como agente de integridade

Estrutura de governança na UFRJ.

Disponível em:

<https://governanca.ufrj.br/superintendencia-de-governanca-ufrj/integridade-publica/estrutura-de-governanca-na-ufrj/>

A Ouvidoria é instância de apoio à Governança no Sistema de Governança da UFRJ.

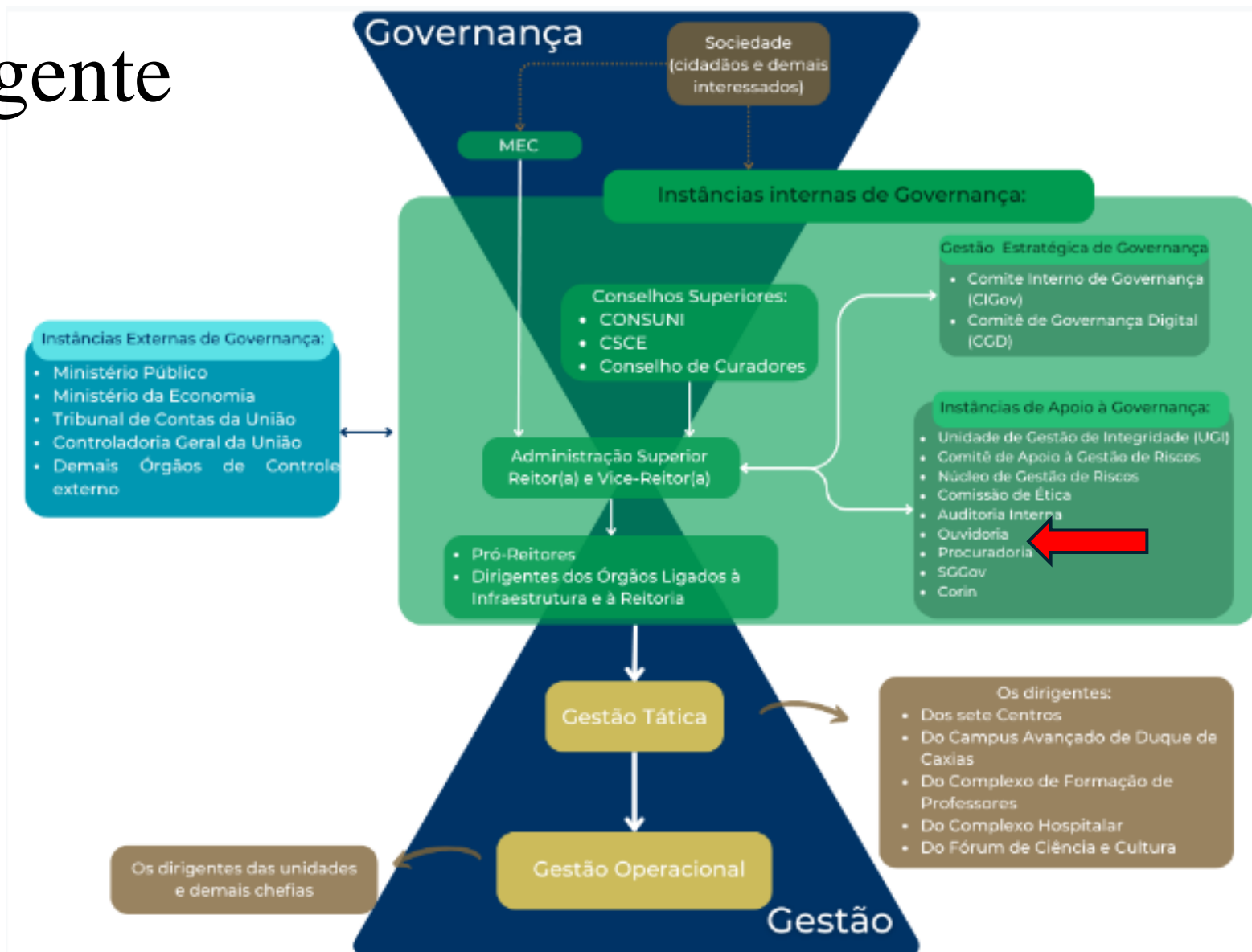


Gráfico ampulheta Sistemas de Governança Pública na UFRJ – Fonte: Elaboração própria

A Ouvidoria como agente de integridade

Como instância de apoio à Governança no Sistema de Governança da UFRJ, a Ouvidoria:

- Recebe e trata manifestações que envolvem: atos de corrupção, improbidade, desvios e outras fraudes;
- Assegura maior transparência aos atos administrativos;
- Estimula o controle social por parte dos usuários de serviços da UFRJ;
- Auxilia nas ações de prevenção e combate à corrupção;
- Estimula a transparência e a prestação de contas,

- Funciona como calibrador de mudanças,
- Contribui para um melhor controle dos atos de gestão;
- Colabora para melhoria contínua da qualidade de serviços e para manutenção da confiança, a integridade e a credibilidade da Instituição.
- Promove monitoramento contínuo da opinião e percepção da comunidade.

A Ouvidoria como agente de integridade

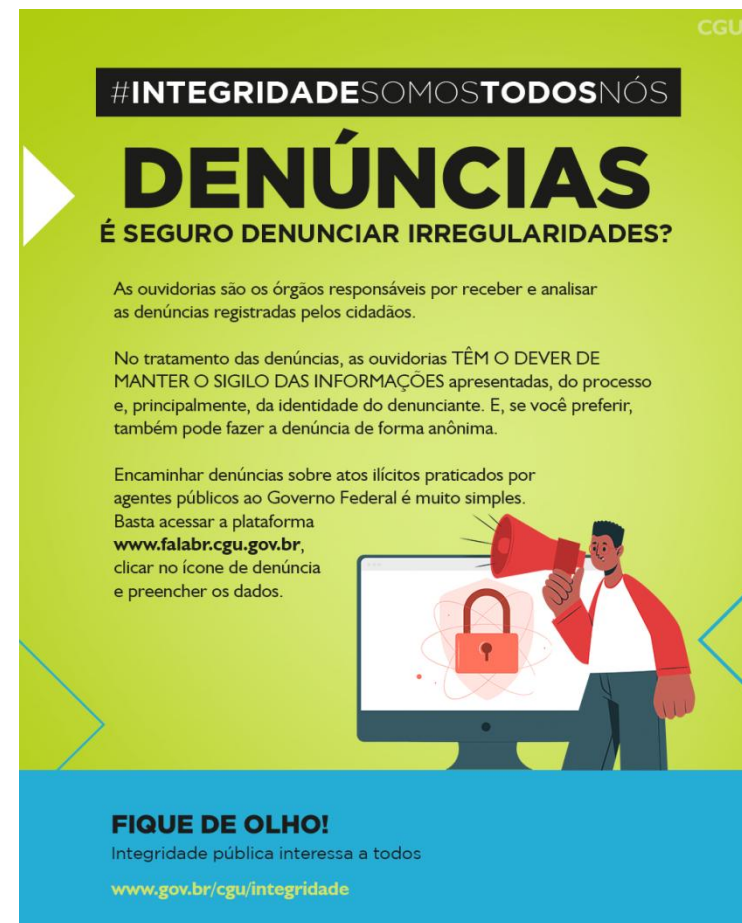
- A Ouvidoria auxilia aos gestores na difícil missão de zelar pela eficiência e probidade dos agentes públicos;
- Atua no combate à corrupção, uma vez que são efetivos mecanismos de transparência e *accountability*;
- As ações preventivas do Plano Anticorrupção, elaborado pelo Governo Federal (BRASIL, 2020- 2025) envolve as Ouvidorias, no subitem 1.6, cabendo destacar:

“A importância da centralização dessas interlocuções por meio de **um único canal** e em uma única base de dados como essencial para a geração de inteligência, tanto no que se refere à **legitimidade dos processos decisórios no âmbito público** – resguardando a sua aderência às necessidades dos administrados – quanto para a **deteccção de desvios e irregularidades.**” (BRASIL, TCU, 2020, p28).

A Ouvidoria como agente de integridade

- O uso de **canais confiáveis de denúncia**, garantem a **proteção da identidade do denunciante**, como forma de resguardá-lo de retaliações, perseguições ou tratamento discriminatório, conforme disposto no Decreto Federal nº 10.153/201961.
- O Decreto nº 11.129/ 2022 que regulamenta a LIA, reforça a necessidade da manutenção de canal de denúncia aberto e dá proteção ao usuário, quando insere este requisito como parâmetro para avaliação do programa de integridade:

“Canais de denúncia de irregularidades, abertos e amplamente divulgados a funcionários e terceiros, e mecanismos destinados ao tratamento das denúncias e à proteção de denunciante de boa-fé.” (Art.57, inciso X)



CGU

#INTEGRIDADE SOMOS TODOS NÓS


DENÚNCIAS

É SEGURO DENUNCIAR IRREGULARIDADES?

As ouvidorias são os órgãos responsáveis por receber e analisar as denúncias registradas pelos cidadãos.

No tratamento das denúncias, as ouvidorias TÊM O DEVER DE MANTER O SIGILO DAS INFORMAÇÕES apresentadas, do processo e, principalmente, da identidade do denunciante. E, se você preferir, também pode fazer a denúncia de forma anônima.

Encaminhar denúncias sobre atos ilícitos praticados por agentes públicos ao Governo Federal é muito simples. Basta acessar a plataforma www.falabr.cgu.gov.br, clicar no ícone de denúncia e preencher os dados.



FIGUE DE OLHO!
Integridade pública interessa a todos

www.gov.br/cgu/integridade

Construção dos Fluxos de Atendimento da Ouvidoria

• • • • •
•
• • • •
• •
• • •
• • •

CONSTRUÇÃO DOS FLUXOS DE TRABALHO DA OUVIDORIA

Baseados na legislação vigente, buscam aprimorar medidas internas da universidade diante das demandas recebidas

LEI 12.527/2011- LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

LEI 13.460/2017 - PROTEÇÃO DOS DIREITOS DO USUÁRIO DE SERVIÇO PÚBLICO



DECRETO 10.890/2021- PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE

PORTARIA CGU 581/2021 - PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE

LEI 13.709/2018 - LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

DECRETO 10153/2019 - PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE

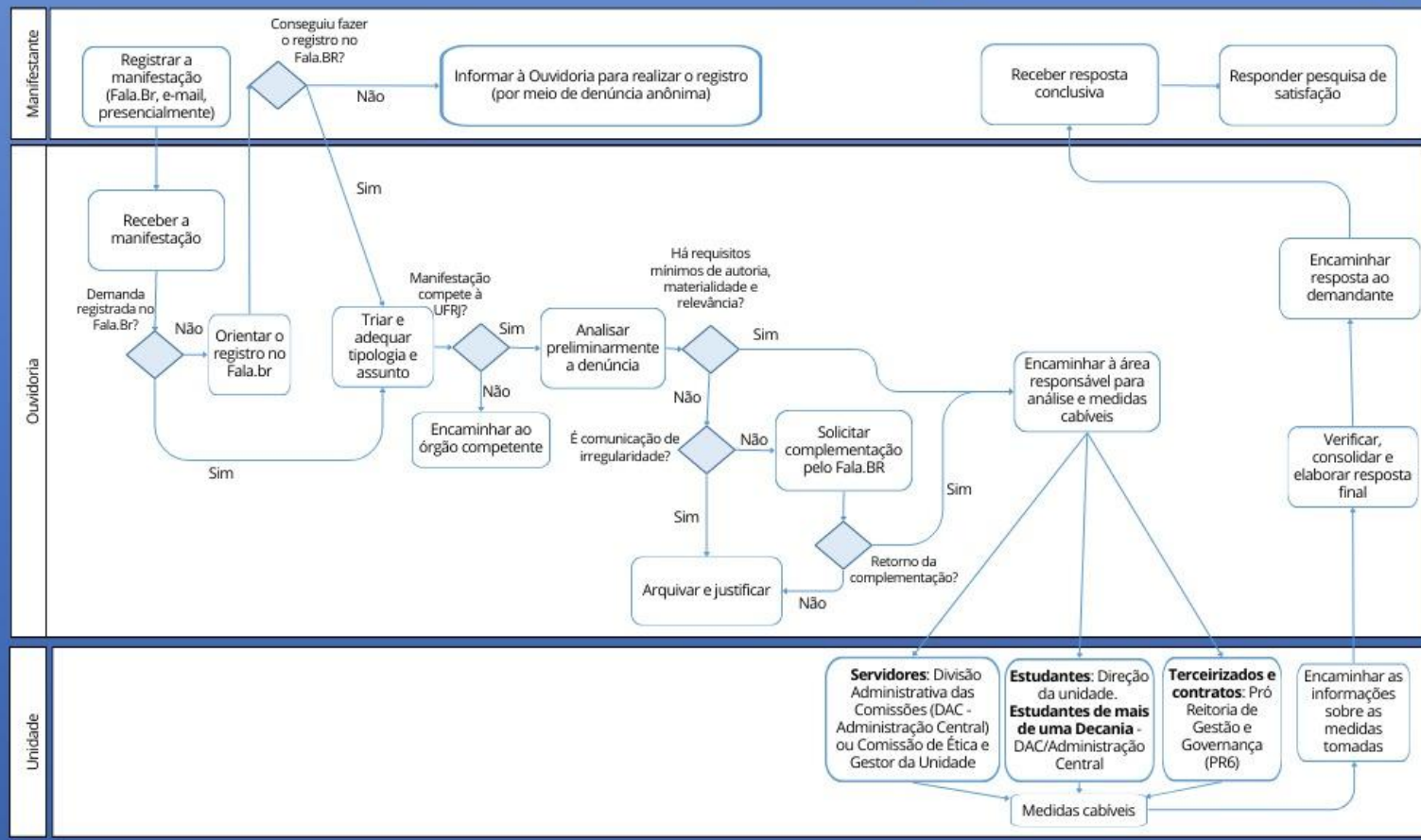
PORTARIA CGU Nº 27/2022 - SISTEMA DE CORREIÇÃO DO PODER EXECUTIVO FEDERAL



Ouvidoria e Integridade: os fluxos para registro e tratamento de demandas na UFRJ. 2023.
Disponível em: http://www.ouvidoria.ufrj.br/images/ouvidoria_e_integridade_4_1.pdf.

FLUXO DE ATENDIMENTO DENÚNCIAS

Comunicações de irregularidades (Denúncia anônima) - Denunciante não recebe retorno sobre o andamento da demanda.

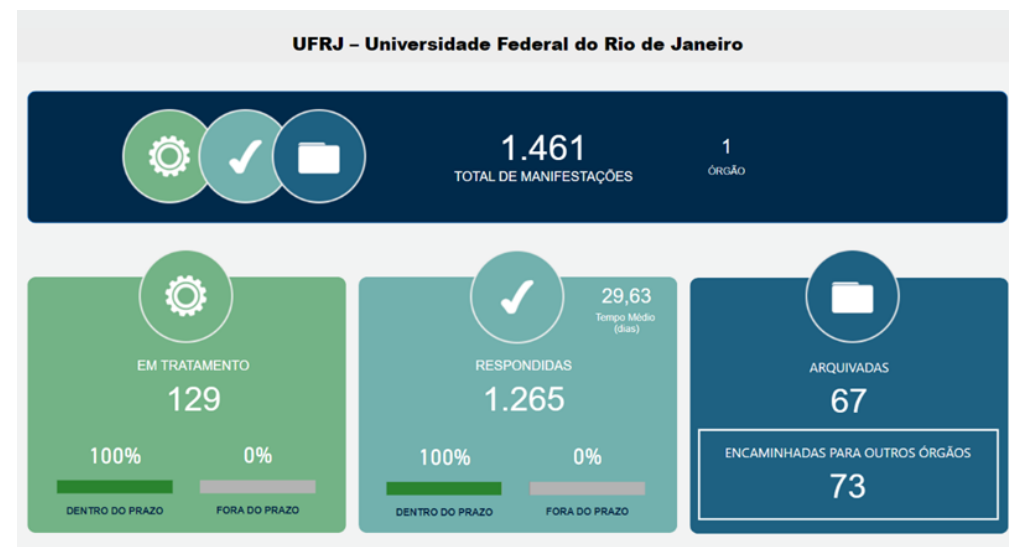


Fluxos de atendimento de Ouvidoria, disponível em:

<http://www.ouvidoria.ufrj.br/index.php/fluxo-de-atendimento-da-ouvidoria>.

Riscos de Integridade sob o olhar da Ouvidoria

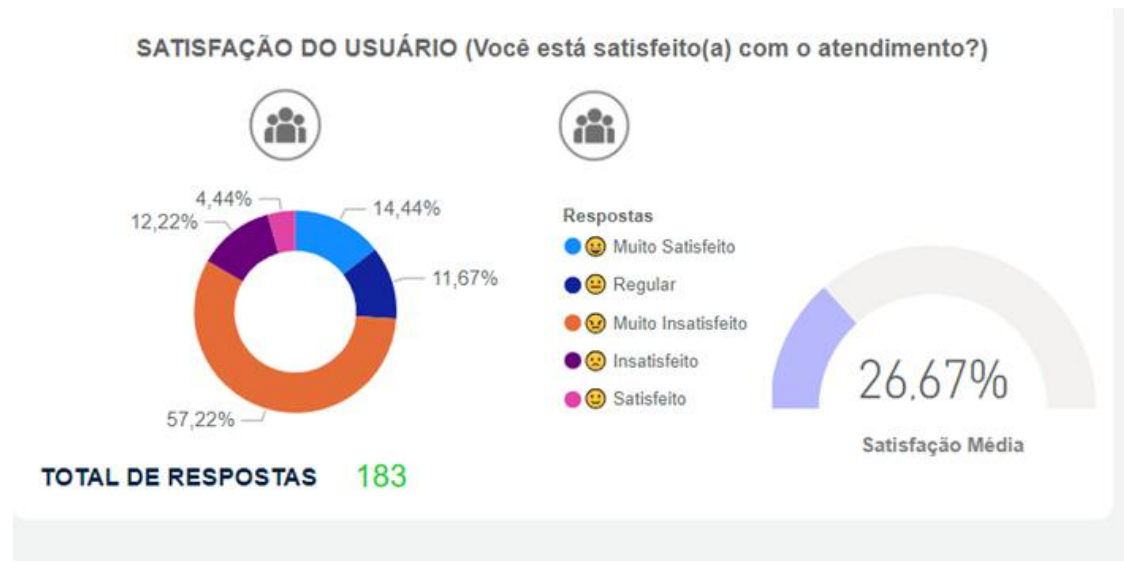
- Os riscos de integridade identificados pela Ouvidoria são oriundos do acolhimento e escuta do público interno ou externo à UFRJ, que utilize nossos serviços.
- Isso pode ocorrer de forma presencial, por correio eletrônico, cartas, telefone e, preferencialmente, pela Plataforma Fala.Br.
- A partir do Painel RESOLVEU, no período entre 07/07/2024 e 06/09/2024, foram cadastradas 1461 manifestações. Todas (100%) tiveram tratamento e foram respondidas dentro do prazo. disponível no link: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>.



Riscos de Integridade sob o olhar da Ouvidoria

- Em relação a avaliação da resolutividades, 93,85% das pessoas consideram as manifestações com respostas conclusivas.

- Em relação à satisfação do usuário, das 183 respostas recebidas, 57,22% dos manifestantes se consideram muito insatisfeitos.



Riscos de Integridade sob o olhar da Ouvidoria



Riscos mais incidentes na UFRJ
07/07/2023 a 06/09/2024

- Gráfico dos assuntos com maior número de manifestação respondidas e em tratamento.

Riscos de Integridade sob o olhar da Ouvidoria

Riscos mais incidentes na UFRJ
07/07/2023 a 06/09/2024

- Lista dos subassuntos com
maior número de manifestação
respondidas e em tratamento.

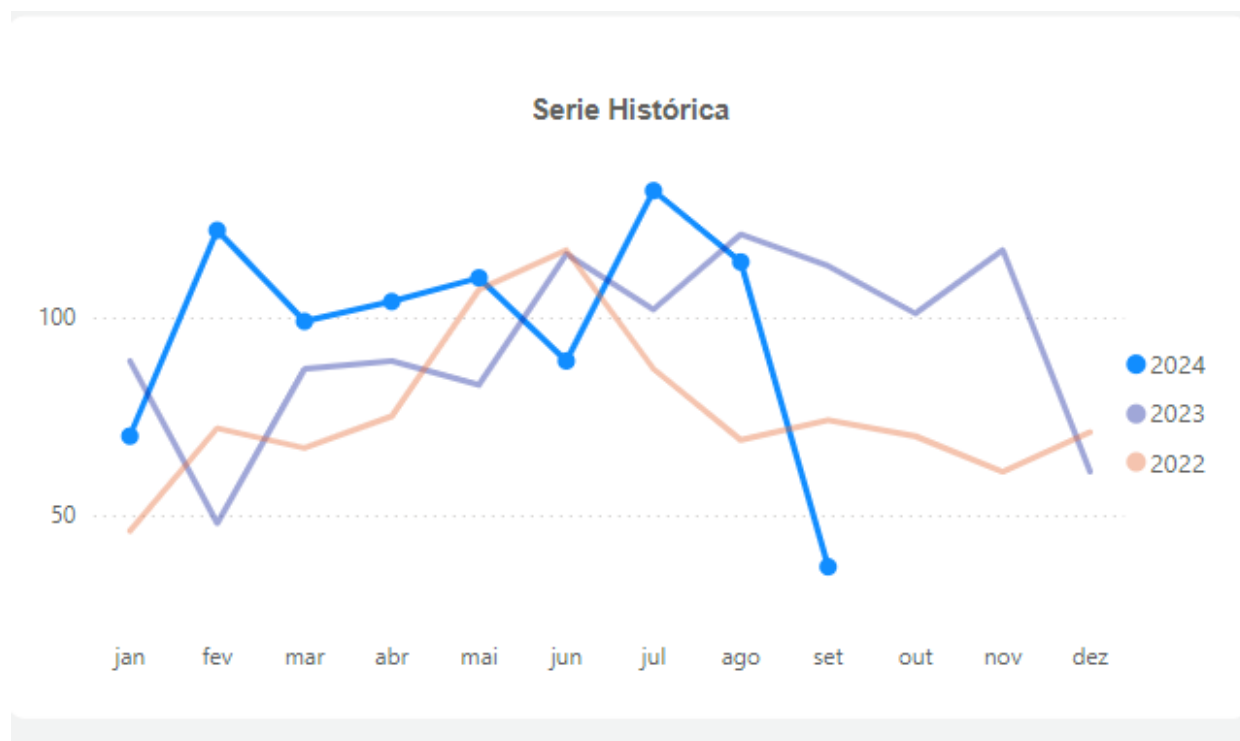
DescSubAssunto	Rankin
Conduta imprópria nas relações de trabalho	29
Conduta de natureza sexual	9
Discriminação	9
Problemas Internos na IES	5
Irregularidade na IES	4
Prestação de Serviços	4
Problemas Internos nos Institutos Federais	4
Assédio Moral Praticado por Professor	3
Colegio de Aplicação	3
Conduta docente	3
Irregularidade em Universidade Federal	3
Irregularidade Praticada por Docente	3
Problemas em Processo Seletivo	3
Cotas/Vagas	2
Denúncia de assédio moral	2
Discriminação em Universidade Federal	2
Irregularidade Bolsas	2
Irregularidades praticadas por servidores	2
Resposta de Manifestação	2
Integridade	1
Acumulação de cargo público	1
Assédio Moral Praticado por Servidor Público	1
Assédio Sexual em UF/IF	1
Atraso na emissão de diploma	1
Cancelamento de Manifestação	1
Cargos Públicos	1
Concessão de Bolsa	1
Concurso ou processo seletivo (edital, prazo, dúv	1
Contra-Cheque/Holerite	1
Denúncia contra Reitor	1
Informações sobre concursos públicos	1
Licitações e contratações públicas	1
Mestrado/Doutorado	1
Pagamento de Auxílio Alimentação e Transporte	1
Polícia Civil	1
Políticas Públicas	1
Racismo na UF/IF	1
Recursos para Educação	1
Remuneração	1
Revalidação de diploma	1
Validação de diploma	1
Vestibular UF/IF	1

Riscos de Integridade sob o olhar da Ouvidoria

Tipos de manifestação na UFRJ
07/07/2023 a 06/09/2024



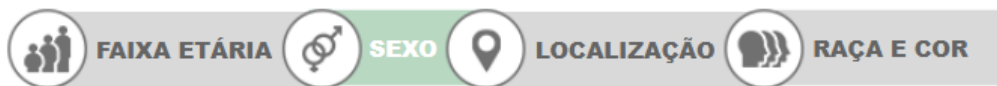
Série histórica de manifestações na UFRJ
01/01/2022 a 06/09/2024.



Riscos de Integridade sob o olhar da Ouvidoria

Perfil dos manifestantes - Gênero De 07/07/2023 a 06/09/2024

PERFIL DO CIDADÃO



Percentual dos manifestantes por gênero



MASCULINO

94 (13.3%)



FEMININO

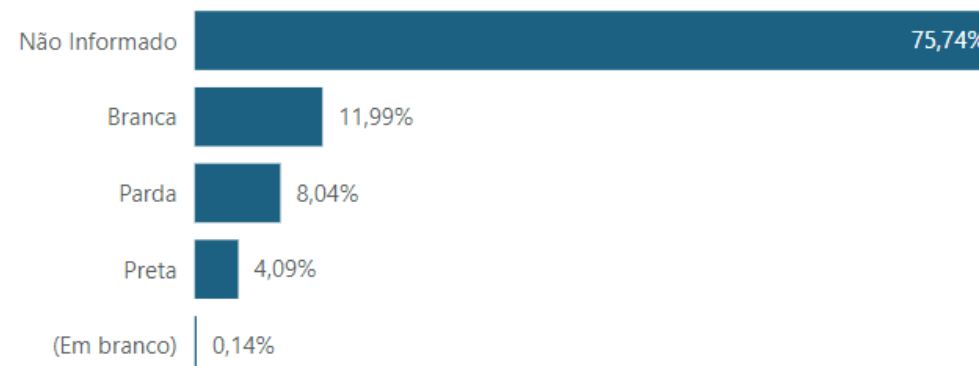
117 (16.5%)

Perfil dos manifestantes - Raça e cor De 07/07/2023 a 06/09/2024

PERFIL DO CIDADÃO



Percentual dos manifestantes por raça e cor



Riscos de Integridade sob o olhar da Ouvidoria

INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS ENVOLVENDO ASSÉDIO MORAL E SEXUAL:

- Demandas registradas no Fala.BR com assunto "Assédio Moral" e "Assédio Sexual". (dados Junho/2023 a Julho/2024).

Disponível em:

<http://www.ouvidoria.ufrj.br/index.php/relatorios-29/282-informacoes-sobre-demandas-envolvendo-assedio-moral-e-sexual>

Análise de demandas com assunto "Assédio Moral" - Junho/2023 à Junho/2024

NUP	Tipo de demanda	Registro	Local de ocorrência	Demandante/ Gênero	Denunciado/ Gênero	Síntese da demanda	Medida tomada
23546.099940/2023-81	Solicitação	06/11/2023	Museu Nacional	Feminino	Estudante (M)	Comentários e ofensas sexistas/racistas em grupo de whatsapp e e-mail do curso	Encaminhado à Direção da unidade
23546.040592/2024-16	Denúncia	22/04/2024	Museu Nacional	Feminino	Estudante (M)	Assédio moral e perseguição em redes sociais	Encaminhado à Direção da unidade
23546.115338/2023-06	Reclamação	26/12/2023	Alojamento Estudantil	Masculino	Estudante (M)	Ameaça de violência física	Encaminhado à PR7
23546.109972/2023-00	Denúncia	06/12/2023	Escola de Química	Feminino	Docente (M)	Desqualificação e humilhação em sala	Encaminhado à DAC.
23546.109378/2023-19	Comunicação	04/12/2023	Faculdade de Administração e Ciências Contábeis	Não Informado	Docente (F)	Humilhação a estudantes em sala e favorecimento de outros	Encaminhado à DAC
23546.106717/2023-05	Denúncia	25/11/2023	Escola de Educação Física e Desportos	Feminino	Docente (F)	Constrangimento em sala de aula	Encaminhado à DAC (23079.261605/2023-61)
23546.104308/2023-66	Comunicação	17/11/2023	COPPEAD	Feminino	Docente (M)	Subtração de e-mail e desligamento do programa arbitrário	Encaminhado à DAC (23079.260590/2023-14)
23546.104110/2023-82	Denúncia	17/11/2023	Faculdade de Arquitetura e Urbanismo	Não Informado	Docente (F)	Humilhação de alunos e trabalhadores da unidade	Encaminhado à DAC (23079.262020/2023-69)
23546.101978/2023-21	Denúncia	10/11/2023	Microbiologia	Não Informado	TAE (M)	Assédio sexual	Encaminhado à DAC
23546.101512/2023-25	Comunicação	09/11/2023	Campus Caxias	Feminino	Docente (F)	Deboche por reclamação dos alunos	Encaminhado à DAC
23546.101174/2023-21	Denúncia	09/11/2023	IGEO	Feminino	Docente (M)	Renúncia de orientação e apropriação indevida de dados de pesquisa	Encaminhado à DAC (23079.200925/2024-26)
23546.100690/2023-39	Denúncia	07/11/2023	Instituto de Relações Internacionais e Defesa	Feminino	Docente (M)	Assédio por parte de superior hierárquico	Encaminhado à DAC
23546.099991/2023-11	Solicitação	06/11/2023	Museu Nacional	Feminino	Estudante (M)	Assédio moral e perseguição em redes sociais. Anexação de Boletim de Ocorrência	Encaminhado à Direção da unidade
23546.098457/2023-89	Denúncia	02/11/2023	Museu Nacional	Masculino	Estudantes	Falsa acusação de racismo, vazamento de conversas de whatsapp	Encaminhado à Direção da unidade



Riscos de Integridade em Macroprocessos

Em fase de elaboração pelo Comitê de Integridade:

- Identificação dos Riscos de Integridade,
- Mapa de Risco,
- Plano de Ação: Medidas de Integridade

#	Risco de Integridade	Descrição	Causas	Consequências
13	Conduta docente ;	Comportamento impróprio ou não ético por parte de docentes como favoritismo, abuso de poder, assédio, discriminação ou falta de respeito	<ul style="list-style-type: none">• Ambiente institucional permissivo- Medo de retaliação-• Desconhecimento dos mecanismos de reclamação e denúncia	<ul style="list-style-type: none">• Dano ao processo de ensino e aprendizagem- Aumento da evasão• Impacto à saúde mental• Desmotivação- Remoção do local de trabalho• Dano à reputação da UFRJ

Considerações finais

Reafirmamos a necessidade de um novo olhar sobre o potencial da Ouvidoria junto ao Comitê de Integridade:

- Na criação de um ecossistema íntegro no ambiente universitário que impacte positivamente no grau de confiança e de credibilidade da comunidade interna e externa que interage conosco e,
- Na melhoria de resultados e performance da UFRJ.

Recomendação:

É necessário que os gestores internalizem a importância da Ouvidoria como mecanismo para uma política eficaz de gerenciamento de riscos relacionados à Integridade da UFRJ.

Referências

CYRILLO, Rose Meire. A Ouvidoria Pública como mecanismo de enfrentamento à corrupção e sua interface com o Programa de Integridade. In: COLETÂNEA DE ARTIGOS DA PÓS-GRADUAÇÃO EM OUVIDORIA PÚBLICA. 2022. Disponível em: https://revista.cgu.gov.br/Cadernos_CGU/article/view/506. Acesso em 05/09/2024

BRASIL. DECRETO Nº 3.678/ 2000. Promulga a Convenção sobre o Combate da Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais, concluída em Paris, em 17 de dezembro de 1997. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D3678.htm. Acesso em 05/09/2024

BRASIL. DECRETO Nº 5.687, DE 31 DE JANEIRO DE 2006. Promulga a Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção, adotada pela Assembleia-Geral das Nações Unidas em 31 de outubro de 2003 e assinada pelo Brasil em 9 de dezembro de 2003. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/decreto/d5687.htm. Acesso em 05/09/2024

BRASIL. DECRETO Nº 11.129, DE 11 DE JULHO DE 2022. Regulamenta a Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, que dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2022/Decreto/D11129.htm#art70. Acesso em 05/09/2024

BRASIL. Tribunal de Contas da União. Referencial de combate a fraude e corrupção. 2a Edição – 2018. p. 69. Disponível em: https://portal.tcu.gov.br/data/files/A0/E0/EA/C7/21A1F6107AD96FE6F18818A8/Referencial_combate_fraude_corrupcao_2_edicao.pdf. Acesso em 05/09/2024

BRASIL. LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/113460.htm. Acesso em 05/09/2024

BRASIL. Controladoria Geral da União. Plano Anticorrupção do governo federal. Brasília, 56 p, 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/anticorrupcao/plano-anticorrupcao.pdf>. Acesso em 05/09/2024

BRASIL. LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm Acesso em 05/09/2024

A landscape photograph of a sunset over sand dunes. The sun is a bright yellow-orange orb on the horizon, casting a long, thin lens flare across the sky. The sky transitions from a pale blue at the top to a warm orange near the horizon. Several wispy, light-colored clouds are scattered across the sky. In the foreground, the sand dunes are illuminated by the low sun, creating a rhythmic pattern of light and shadow. A dark silhouette of a forested ridge runs across the middle ground. The word "Obrigada!" is written in a large, white, sans-serif font in the lower right quadrant of the image.

Obrigada!