

2025



Cartilha I

OUVIDORIA DO CEFET/RJ

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

PARA OS QUE BUSCAM ORIENTAÇÃO OU ACOLHIMENTO

A Ouvidoria dispõe horários para que o cidadão possa falar diretamente com nossa equipe.

Para marcar um horário basta encaminhar *e-mail* para ouvidoria@cefet-rj.br, indicando se o atendimento desejado será presencial (Rua General Canabarro, nº 552 (Campus III), segundo andar) ou através da Microsoft Teams, que agendaremos nosso encontro.

PARA TIRAR DÚVIDAS SIMPLES ESTÃO DISPONÍVEIS OS SEGUINTE CANAIS

Telefone - (21) 2566-2991

Tire suas dúvidas - apenas para pessoas que possuem *e-mail* @cefet-rj.br (*link* na página da Ouvidoria)

E-mail – ouvidoria@cefet-rj.br

Chamados - <https://chamados.cefet-rj.br/>

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



O Elogio é o reconhecimento genuíno e espontâneo de satisfação com um serviço oferecido pelo Cefet/RJ. Pode ser dirigido ao Cefet/RJ enquanto instituição, à uma Diretoria, a um setor ou ao servidor/servidora que prestou o atendimento.

Objetiva valorizar o trabalho de quem atua nos serviços prestados pelo Cefet/RJ.



Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços do Cefet/RJ.



Pedido de adoção de providência para um atendimento ou serviço oferecido pelo Cefet/RJ.



O objetivo da reclamação é resolver um problema ocorrido em um serviço (possíveis falhas operacionais ou administrativas) oferecido pelo Cefet/RJ.

Como escrever sua Reclamação:

- A. Autoria do fato - nome do servidor atendente ou do setor onde ocorreu a falha a ser relatada;
- B. Narre os detalhes específicos dos fatos ocorridos, com datas, horas e local onde ocorreram;
- C. Anexe documentos que comprovem a ocorrência do fato relatado (e-mails, troca de mensagens, documentos enviados/recebidos etc.);
- D. Use a linguagem simples (não tente rebuscar seu texto). Faça seu relato como se estivesse contando a história pela primeira vez a uma pessoa. Ao usar palavras como “dele(a)”, “aquele(a)”, “aquilo”, “aquela coisa”, “o cara”, e etc., tenha certeza de que ficou claro para quem vai ler ao que você está se referindo, para não deixar espaço para entendimentos incorretos.



São manifestações que tratam de ações ou atividades ilícitas praticadas por servidores públicos lotados no Cefet/RJ.

Esses ilícitos dizem respeito a crimes contra a administração pública ou infrações administrativas, tais como:

- Falsificação ou adulteração de documentos públicos
- Emprego irregular de verbas públicas
- Abuso de poder
- Corrupção passiva
- Condescendência criminosa
- Exercer atividades incompatíveis com o cargo ou horário de trabalho
- Prática de assédios ou práticas discriminatórias
- Utilização de bens públicos para questões particulares
- Violação ao Código de Ética
- Descumprimento de procedimentos e políticas internas
- Favorecimento ou conflito de interesses (internos e externos)
- Fraudes
- Recebimento de propina/favores/suborno e demais vantagens indevidas
- Vazamento ou uso indevido de informações

Essas manifestações podem ser enviadas à Ouvidoria em forma de DENÚNCIA (na qual aparecerá o autor da denúncia) ou em forma DENÚNCIA/COMUNICAÇÃO (na qual o nome do usuário não aparecerá, nem para a Ouvidoria).

A manifestação do tipo “COMUNICAÇÃO” impede que a Ouvidoria peça complementação em caso de dúvida ou necessidade de mais informações. Sendo assim, este tipo de manifestação pode acabar sendo arquivado por falta de materialidade. Nesse tipo de denúncia o usuário não poderá acompanhar a manifestação caso essa vá para a corregedoria.

Atenção: As denúncias e comunicações SEM MATERIALIDADE (provas concretas dos fatos ocorrido) serão ARQUIVADAS.

Como redigir uma denúncia:

A. Autoria do fato – O ideal é que denúncias apresentem autoria. Todavia, ausência de autoria não impede que a denúncia seja feita e aceita pela Ouvidoria, tendo em vista que a realização de uma análise ou investigação preliminar pela Ouvidoria poderá identificar a autoria.

B. Materialidade – São detalhes específicos dos fatos ocorridos que sejam capazes de serem verificados. Apenas denúncias com materialidade se apresentam como aptas para apuração. Para se criar a materialidade:

- Faça um relato detalhado e objetivo dos fatos, de preferência com data e locais onde ocorreu.
- Informe o nome da pessoa denunciada (ou pelo menos algo que possa identificá-la), assim como o cargo que ocupa (caso saiba), o setor e a unidade onde trabalha.
- Se houver testemunhas, diga quem são.
- Anexe documentos que comprovem a denúncia.
- Áudios, vídeo e fotos ajudam muito nosso trabalho.
- Se houver vítima é importante informar o nome da vítima e o vínculo ou o não vínculo dessa com a instituição.

C. Compreensão – Como qualquer manifestação de Ouvidoria, a denúncia deve se apresentar de forma clara, concisa e com boa ortografia. Use a linguagem simples (não tente rebuscar seu texto). Faça seu relato como se estivesse contando a história pela primeira vez a uma pessoa. Ao usar palavras como “dele(a)”, “aquele(a)”, “aquilo”, “aquela coisa”, “o cara”, e etc., tenha certeza de que ficou claro para quem vai ler ao que você está se referindo, para não deixar espaço para entendimentos incorretos.

APRENDA A DIFERENCIAR: ERRO, FRAUDE E CORRUPÇÃO

ERRO

O erro é um ato não-intencional na elaboração de registros, que resulte em incorreções ou na aplicação incorreta de normas. Aqui não há intenção do agente público em praticar o ato ou omiti-lo.

Pode ser registrado como “Reclamação” ou “Sugestão” de serviço.

FRAUDE

O termo FRAUDE se refere a ato intencional de omissão ou manipulação de transações, adulteração de documentos, registros, demonstrações contábeis e dispositivos legais com a finalidade de obter vantagem indevida.

É caracterizada pela manipulação, falsificação ou alteração de registros ou documentos; apropriação indébita; supressão ou omissão de transações nos registros contábeis; registro de transações sem comprovação; ou não observância intencional da legislação.

CORRUPÇÃO

A corrupção prejudica as instituições democráticas, freia o desenvolvimento econômico e contribui para a instabilidade política; corroendo as bases das instituições democráticas, distorcendo processos eleitorais, minando o Estado de Direito e deslegitimando a burocracia.

O conceito de corrupção é amplo e inclui as práticas de suborno e de propina, a fraude, a apropriação indébita ou qualquer outro desvio de recursos por parte de um agente público. Além disso, pode envolver casos de nepotismo, extorsão, tráfico de influência, utilização de informação privilegiada para fins pessoais e a compra e venda de sentenças judiciais, entre diversas outras práticas.

PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE

Em um Estado Democrático de direito cada indivíduo, seja cidadão ou não, na qualidade de denunciante, desempenha um papel fundamental na exposição de casos de corrupção, sonegação, fraude, má administração e outras irregularidades que podem ameaçar o interesse social e a ordem pública. Entretanto, ao decidir denunciar eventual irregularidade, o cidadão pode acabar se expondo a riscos pessoais, como ameaças, demissão, processos judiciais, ou mesmo riscos à sua integridade física.

A Ouvidoria promover a proteção do denunciante. Essa obrigação deve ser encarada pelos agentes públicos como uma verdadeira estratégia de combate à corrupção e à prática de outros ilícitos.

Pelo Princípio da Proteção ao Denunciante, indivíduos que levam aos órgãos de controle, de regulação ou de execução, informações sobre atos ilegais ou prejudiciais ao interesse público devem receber proteção especial contra retaliação, perseguição ou tratamento discriminatório, seja por parte de seus superiores, do denunciado, ou de autoridades públicas.

No Brasil, a Lei nº 13.460/2017 assevera que a proteção das informações pessoais é um direito básico protegido com restrição de acesso, nos termos da Lei nº 12.527/2011 – LAI.

No âmbito das Ouvidorias Federais, necessário destacar que a Corregedoria-Geral da União (CRG/CGU) e a Ouvidoria-Geral da União (OGU/CGU), ambas unidades finalísticas da CGU, por meio da Instrução Normativa Conjunta CRG-OGU no 01/2014, estabeleceram diretrizes para a restrição da identidade do denunciante, bem como o recebimento de denúncias anônimas no âmbito da Administração Pública Federal.

O art. 3º da referida instrução normativa estabelece que a ouvidoria tem o dever de proteger a identidade do denunciante, quando solicitado, garantindo o acesso restrito à identidade do requerente. Neste caso, a denúncia deverá ser encaminhada à unidade de apuração sem o nome do demandante, salvo se for indispensável para a apuração dos fatos que o denunciante seja identificado, hipótese esta em que a unidade de apuração ficará responsável por proteger o denunciante.

Ainda no âmbito das Ouvidorias Federais, a nova Instrução Normativa OGU no 05/2018, também determinou que as ouvidorias públicas assegurem a proteção da identidade do denunciante.

Especificamente em relação aos servidores públicos, na Administração Pública Federal, é dever de estes representarem contra suposta irregularidade, seja cometida por qualquer outro servidor ou não, de que tiver ciência em razão do cargo, bem como contra ato ilegal, omissivo ou abusivo cometido por autoridade. A representação, neste caso, é uma espécie de denúncia.

Na esfera administrativa, a Lei no 12.527/2011 - LAI estabelece, em seu art. 44, uma emenda à Lei nº 8.112/1990 (Estatuto dos Servidores Cíveis da União), criando o art. 126- A. Este dispositivo isenta de qualquer responsabilidade administrativa, civil ou criminal o servidor que levar ao conhecimento da autoridade competente a prática de crime ou improbidade de que tenha conhecimento, ainda que indiretamente, em decorrência do cargo, emprego ou função pública.

Ressaltamos ainda que denúncias realizadas por servidores públicos diretamente aos órgãos de controle e não no órgão do cometimento do fato, fora da via hierárquica, são passíveis de proteção quanto a qualquer prejuízo ao denunciante, salvo em caso de indícios de má-fé.

Este entendimento está em conformidade com o documento intitulado “Inexistência de Infração disciplinar decorrente de realização de denúncia por servidor público diretamente ao órgão central de correição”, aprovado na 15ª Reunião da Comissão de Coordenação de Correição, comissão esta composta por um colegiado de autoridades que atua como uma instância consultiva e tem como objetivo promover a integração e uniformizar entendimento dos órgãos e unidades do Sistema de Correição do Poder Executivo Federal.

DENÚNCIA CALUNIOSA

A exceção à proteção ao denunciante está prevista no Parágrafo 2º do Art. 17º da Instrução Normativa OGU nº 05/2018, nas mesmas hipóteses da Instrução Normativa Conjunta CRG-OGU no 01/2014:

§ 2º A restrição de acesso estabelecida no caput deste dispositivo não se aplica caso se configure denúncia caluniosa (art. 339 do Decreto-lei n. 2.848/40 – Código Penal) ou flagrante má-fé por parte do manifestante.

Acrescente-se ainda a necessidade da devida comunicação da identidade do denunciante pelas ouvidorias, caso seja determinado em decisões judiciais e em requisições do Ministério Público e de Comissões Parlamentares de Inquérito.

A Instrução Normativa Conjunta CRGOGU no 01/2014, inciso 3º do Art. 3º, prevê que:

Há uma exceção para o direito de reserva de identidade. Se, após o devido processo, for comprovada má-fé ou denúncia caluniosa, o denunciante perde o direito da reserva de identidade. Nesse caso, o nome do denunciante poderá ser informado para que ele seja responsabilizado.

Denúncia caluniosa é um CRIME que consiste em acusar falsamente alguém de um crime, infração disciplinar ou ato de improbidade. É um dos crimes contra a administração da justiça.

Como se defender de uma denúncia caluniosa?

Para se defender de uma denúncia caluniosa, você pode:

- Reunir provas de inocência, como documentos, testemunhas e registros.
- Registrar uma queixa-crime e buscar reparação pelos danos sofridos.

Decreto-lei nº 2.848/40 do Código Penal.

Denúncia caluniosa é um CRIME previsto no Artigo 339 do Código Penal, cuja pena prevista é reclusão de 2 a 8 anos e multa.

Requisitos:

- Imputação falsa
- Conhecimento da falsidade
- Dolo
- Formalização

A denúncia caluniosa é considerada prejudicial pois pode levar à perseguição injusta de pessoa inocente.

RESPONSABILIZAÇÃO DOS AGENTES PÚBLICOS FEDERAIS

O Servidor público federal que comete algum ilícito administrativo poderá responder pelo ato nas instâncias civil, penal e administrativa, conforme preceitua o art. 121 da Lei nº 8.112/90. Essas responsabilidades possuem características próprias, sofrendo gradações de acordo com as situações que podem se apresentar como condutas irregulares ou ilícitas no exercício das atividades funcionais, possibilitando a aplicação de diferentes penalidades, que variam de instância para instância.

Desta forma, o cometimento de condutas administrativas irregulares ou o descumprimento de deveres funcionais dão margem à responsabilidade administrativa, danos patrimoniais causados à Administração Pública ou a terceiros ensejam a responsabilidade civil e a prática de crimes e contravenções penais à responsabilização penal.

Ao servidor público investigado em sindicância acusatória/punitiva ou em processo administrativo disciplinar são assegurados todos os direitos constitucionais, especialmente os direitos ao contraditório e à ampla defesa, com os meios e recursos a ela inerentes (art. 5º, inciso LV, Constituição Federal).

Comprovada a infração disciplinar pela própria Administração Pública, em processo regular, será possível a aplicação das sanções previstas no art. 127 do Estatuto Funcional:

- I - Advertência;
- II - Suspensão;
- III - Demissão;
- IV - Cassação de aposentadoria ou disponibilidade;
- V - Destituição de cargo em comissão; ou
- VI - Destituição de função comissionada.

A responsabilidade civil do servidor público consiste no ressarcimento dos prejuízos causados à Administração Pública ou a terceiros em decorrência de ato omissivo ou comissivo, doloso ou culposos, no exercício de suas atribuições (art. 122 da Lei nº 8.112/90 e art. 37, § 6º, da Constituição Federal). A responsabilidade civil do servidor público perante a Administração é subjetiva e depende da prova da existência do dano, do nexo de causalidade entre a ação e o dano e da culpa ou dolo da sua conduta. O dano pode ser material ou moral.

RÉGUA DA VIOLÊNCIA



BOAS PRÁTICAS PARA QUE A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA SEJA UM ESPAÇO SEGURO E LIVRE DE ASSÉDIO E DISCRIMINAÇÃO

- Buscar meios de prover atendimento àqueles que apresentam mudanças de comportamento.
- Cobrar compromisso e engajamento da equipe.
- Encaminhar aos gestores, de forma célere, as informações recebidas de que está ocorrendo assédio ou discriminação em sua unidade.
- Promover espaços de avaliação do clima organizacional e das relações sociais das unidades.
- Promover um ambiente de trabalho solidário e cooperativo.
- Treinar os servidores para que estejam preparados para acolher de maneira humanizada e sigilosa as pessoas vítimas de assédio e discriminação.



CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA CELSO SUCKOW DA FONSECA

OUVIDORIA

Rua General Canabarro, 552 – segundo andar
Maracanã - Rio de Janeiro/Rio de Janeiro – CEP 20271-205