

OUVIDORIA ATIVA

AQUI SUA VOZ TEM VEZ



Descubra como encaminhar sugestões, reclamações e elogios de forma eficiente e sigilosa, melhorando os serviços da Agência e fortalecendo a democracia

Confira também um manual de conduta voltado aos empregados(as)



EXPEDIENTE

Diretoria Executiva

Marcelo Ribeiro Freixo
Diretor-Presidente

Gerência de Ouvidoria

Evelyn Melo Silva

Elaboração e organização

Evelyn Melo Silva (Ouvidora)
Rafael Mello (Gerente GCOM)
João Gabriel Galdea (Consultor GCOM)

Design Gráfico

Natália Bomfim
Nathanael Nepomuceno
Maria Eduarda Lopes

SEDE

Setor Comercial Norte, Quadra 02, Bloco G
Asa Norte, Brasília/DF CEP 70.712-907 Brasília – DF
Tel.: 55 (61) 2023-8512
www.embratur.com.br
E-mail: presidencia@embratur.com.br / ouvidoria@embratur.com.br

© 2025 EMBRATUR

Todos os direitos quanto ao conteúdo e design deste material são de titularidade exclusiva da Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo – Embratur, autorizada sua divulgação desde que citada a fonte.

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	5
ATUAÇÃO	6
PERFIL	7
CANAIS DE ATENDIMENTO	8
FLUXO DE ATENDIMENTO	9
Etapas do atendimento.....	9
MANUAL DE CONDUTA	11
CONDUTAS PROIBIDAS	12
ASSÉDIO MORAL.....	16
ASSÉDIO SEXUAL.....	20
CONDUTAS DISCRIMINATÓRIAS.....	23
CONDUTAS PRECONCEITUOSAS	25
NORMATIVOS	27



APRESENTAÇÃO

Ouvidoria: o que é e para que serve

A Ouvidoria é um canal de acolhimento de manifestações de qualquer pessoa, interna ou externa, física ou jurídica, que se comunica com a Embratur, e tem como objetivos promover a melhoria da gestão e da prestação de serviço de qualidade, a preservação do ambiente de trabalho seguro e confiável, e a promoção da cultura de transparência.

Cabe à Ouvidoria receber, analisar e responder às reclamações, sugestões, elogios, denúncias e solicitação de informação recebidas dos cidadãos(ãs) e empregados(as), além de identificar nelas tendências e padrões, de modo a fornecer informações para a gestão, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados pela Agência, obediência à Lei de Acesso à Informação (LAI) e processamento de denúncias sobre irregularidades cometidas pelos jurisdicionados do Código de Ética e Conduta da Embratur.

ATUAÇÃO



10 principais atribuições da Ouvidoria

1

Processar as manifestações que denunciam temas referentes ao Código de Ética e Conduta da Embratur, com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, para a Comissão de Ética.

2

Preservar o anonimato de quem denunciar questões relacionadas ao Código de Ética e Conduta da Embratur, sempre que assim seja demandado.

3

Preservar o sigilo dos dados e informações pessoais e institucionais, referentes aos assuntos tratados em razão do exercício de suas atribuições.

4

Preservar o sigilo dos dados e informações pessoais e institucionais, referentes aos assuntos tratados em razão do exercício de suas atribuições.

5

Assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação garantido pela Constituição, de forma eficiente e adequada, encaminhando às áreas pertinentes, as manifestações e informações solicitadas de acordo com a Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação (LAI) e normas regulamentadoras.

6

Comunicar à Diretoria Executiva (DIREX) acerca do não envio de informações solicitadas pela Ouvidoria às diversas áreas da Embratur.

7

Acompanhar e auxiliar o Comitê de Governança, Integridade, Riscos e Controles nas suas ações.

8

Contribuir para a promoção de ações voltadas à prevenção e ao enfrentamento à corrupção, ao conflito de interesses, às discriminações e ao assédio moral e sexual, no âmbito institucional, por meio de normativos internos, capacitações, palestras e ações pedagógicas.

9

Publicar os documentos e normas internas da Embratur.

10

Publicar Relatório Anual da Ouvidoria, com dados quantitativos e qualitativos acerca dos atendimentos realizados, anonimizados, de forma a contribuir para o aprimoramento da gestão institucional.

PERFIL



Perfil do Diretor-Presidente

Marcelo Freixo é professor de História pela Universidade Federal Fluminense. Integrou a equipe do Grupo de Trabalho de Turismo do Governo de Transição. Foi deputado estadual pela Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro, e deputado federal na Câmara dos Deputados.



Perfil da Ouvidora

Evelyn Melo Silva é advogada, mestre em Direito Público pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro, pós graduada em Direito Digital pelo ITS/ UERJ, em Direito Administrativo pela EMERJ, e em Criminologia, Direito e Processo Penal pela UCAM. Na Embratur, já foi Gerente Jurídica, de 2023-2025.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Como falar com a Ouvidoria



Por **carta ou presencialmente** na sede da Embratur, no Setor Comercial Norte, Quadra 2, Bloco G, Brasília – DF, CEP: 70.712-907.



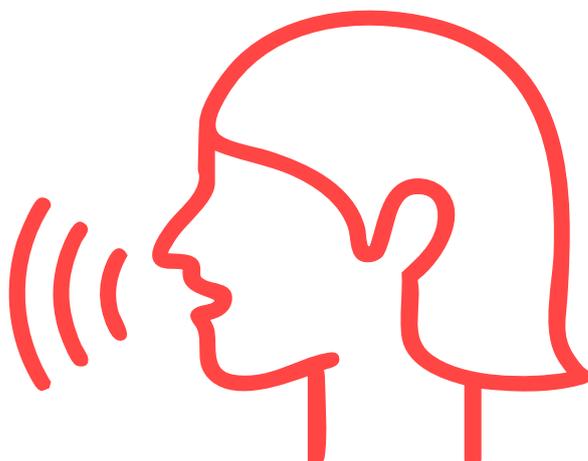
Através do e-mail: **ouvidoria@embratur.com.br**.



Ligando para o telefone fixo: **(61) 2023-8829**.



Pelo Fala.BR, no site **falabr.cgu.gov.br**, respondendo todas as manifestações, ainda que não resultem em procedimentos internos.



FLUXO DE ATENDIMENTO

Etapas do atendimento

As manifestações recebidas pelos canais da Ouvidoria são processadas com o seguinte fluxo:

Entrada da manifestação

- **Pessoa escolhe o melhor meio para acionar a Ouvidoria:**

- Escuta ativa (presencial, na Embratur)
- Carta para a Ouvidoria
- E-mail (ouvidoria@embratur.com.br)
- Protocolo interno (registro via ligação telefônica)
- Portal Fala.BR (CGU): falabr.cgu.gov.br



Triagem

- **As manifestações são analisadas e classificadas:**

- Reclamação (Pertinente/Não Pertinente).
- Denúncia (Pertinente/Não Pertinente).
- Elogio (Pertinente/Não Pertinente).
- Sugestão (Pertinente/Não Pertinente).
- Solicitação (Pertinente/Não Pertinente).
- Acesso à Informação (Pertinente/Não Pertinente).



Análise
Prévia

A Ouvidoria observará o conteúdo da manifestação, realizando análise prévia dos elementos mínimos que permitam a apuração, como autoria e materialidade e, sendo o caso, poderá solicitar ao manifestante que complemente com mais informações.

Análise prévia

- **Elementos mínimos:**
 - Autoria, materialidade e relevância.
 - Decisão:
 - **Se incompleto:** Será solicitado ao manifestante complementação da informação.
 - **Se completo:** Prosseguir.

Em caso de suspeição ou impedimento no atendimento da Ouvidoria, a Ouvidora deve declarar sua suspeição ou impedimento ao Presidente da Embratur, que deverá designar Ouvidor(a) ad hoc.



Denúncias anônimas

- Se houver indícios mínimos de relevância, autoria e/ou materialidade, pode ensejar a apuração do **Comissão de Ética**. Em caso contrário, é arquivada.
- Em caso de denúncia identificada, caso seja solicitado, será usado um **pseudônimo** para **proteger a identidade do denunciante**, e só então tramitar para a comissão.

MANUAL DE CONDUTA

Com o objetivo de promover a integridade na Embratur, a Agência adotou uma série de políticas para prevenção, detecção, punição e remediação de práticas de corrupção, fraudes, irregularidades, assédios e desvios éticos e de conduta. Tais políticas visam, em primeiro lugar, assegurar o respeito à dignidade humana, à probidade, à ética, à governança e ao controle interno. Com isso, estão integradas a ouvidoria, a auditoria e os canais de denúncia e de transparência.

O Código de Ética e Conduta da Embratur, juntamente com resoluções complementares, integram a política de integridade da Agência e busca garantir um ambiente seguro, inclusivo e transparente na Agência, com ênfase na legalidade, igualdade de oportunidades e enfrentamento a violências físicas ou psicológicas.

Os normativos trazem recomendações, orientações e também proibições, incluindo conflitos de interesse, uso indevido de recursos, assédio (moral/sexual), discriminação (racial, de gênero, etc) e condutas preconceituosas. Incluem, ainda, veto a vazamento de dados, nepotismo, favorecimento e práticas que danifiquem a imagem institucional. Confira nas páginas a seguir.



CONDUTAS PROIBIDAS

A Embratur adota uma política de integridade que rejeita a prática de condutas ilícitas no ambiente corporativo, tais como:

Praticar ou compactuar, por ação ou omissão, direta ou indiretamente, no exercício de suas funções relacionadas ao seu mandato, cargo, emprego, ou função, ou fora dele, ato contrário à ética e aos interesses da Embratur, mesmo que tal ato observe as formalidades legais e não cometa violação expressa à lei ou normativo

Exercer, na condição de empregado, atividade profissional que gere conflito de interesses com as exercidas para a Embratur ou incompatível com o seu horário de trabalho

Utilizar-se do cargo ou função com a finalidade de obter favores pessoais ou profissionais para si ou para outrem

Alterar ou deturpar o teor de documentos

Utilizar a força de trabalho de diretores, fornecedores e parceiros para atendimento de interesse particular

Comportar-se nas dependências da Embratur, ou fora dela, de forma descortês, incompatível com as boas práticas de convívio social ou que provoque constrangimentos a terceiros, por estar sob efeito de bebida alcoólica ou sob o efeito de substâncias ilegais

Utilizar estratégias de comunicação da Embratur para promover interesses políticos, particulares ou de terceiros

Utilizar sistemas e canais de comunicação da Embratur para a propagação e divulgação de boatos, pornografia, pedofilia, preconceito de qualquer espécie, incluindo racial, de gênero, idade, de origem, de orientação sexual, de identidade sexual, propaganda comercial, religiosa ou político-partidária

Criar perfis nas redes sociais utilizando o nome da Embratur ou de qualquer Unidade Agência ou ainda, de qualquer dos seus projetos, produtos ou serviços, sem autorização



Publicar imagens, textos ou comentários em redes sociais, ou quaisquer outros meios, que possam expor negativamente a Embratur, sua marca, seus empregados e seus clientes



Gerar despesas para o Embratur, com benefício para si ou para terceiros, referentes a viagens, compras de equipamentos, serviços e outras, motivadas por interesses alheios aos interesses da Agência



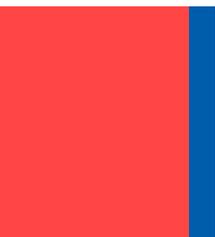
Entregar e divulgar material promocional de qualquer pessoa jurídica, notadamente daquelas que é proprietário ou sócio, ou de qualquer pessoa física, durante contatos mantidos em nome da Embratur, e propor a clientes, fornecedores e parceiros que solicitem seus serviços diretamente



Cobrar honorários profissionais de clientes e fornecedores, assim como comercializar diretamente qualquer produto da Embratur, sem prévia autorização, valendo-se dos produtos e serviços da Agência para obter interesses pessoais



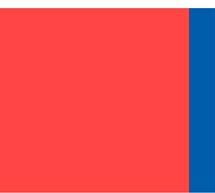
Utilizar a logomarca da Embratur em outras atividades profissionais, diversas daquelas prestadas à Instituição



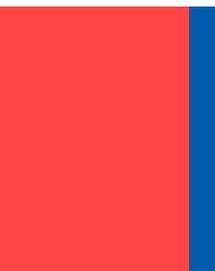
Pleitear, solicitar, provocar, sugerir ou receber qualquer tipo de presente, ajuda financeira, gratificação, prêmio, comissão, doação ou vantagem de qualquer espécie, inclusive convites de caráter pessoal para viagens, hospedagens e outras atrações para si, familiares ou qualquer pessoa, para o cumprimento de suas atividades ou para influenciar outro empregado da Embratur para o mesmo fim



Tratar colegas de trabalho, superiores, subordinados e demais pessoas com quem se relacionar em função do trabalho com descortesia, desrespeito ou agressividade ou praticar atos de violência verbal e física



Discriminar ou ridicularizar colegas de trabalho, superiores, subordinados e demais pessoas com quem se relacionar em função do trabalho, em razão de preconceito ou distinção de raça, sexo, orientação sexual, nacionalidade, cor, idade, religião, tendência política, posição social ou quaisquer outras formas de discriminação



Adotar quaisquer condutas que interfiram no desempenho do trabalho ou que criem ambiente hostil, ofensivo ou com intimidação, tais como ações tendenciosas geradas por simpatias, antipatias ou interesses de ordem pessoal, sobretudo, e especialmente, o assédio sexual de qualquer natureza ou o assédio moral, no sentido de desqualificar outros, por meio de palavras, gestos ou atitudes que ofendam a autoestima, a segurança, o profissionalismo ou a imagem



Publicar conteúdo de caráter erótico vinculado ao turismo, em especial as que envolvam crianças e adolescentes



Conduzir turistas, fornecedores, parceiros e prestadores de serviços ou prestar informações acerca de estabelecimentos onde se coordene ou onde se pratique a prostituição e a exploração sexual de crianças e adolescentes, no Brasil ou no Exterior



Divulgação ou utilização de informações privilegiadas em benefício próprio ou de terceiros, sem autorização ou consentimento da Embratur



Receber presentes, favores ou benefícios de superiores, fornecedores, parceiros comerciais ou outras partes interessadas que possam influenciar ou comprometer a imparcialidade nas decisões



Participação em atividades externas ou vínculos profissionais que possam gerar conflitos com as responsabilidades da Embratur



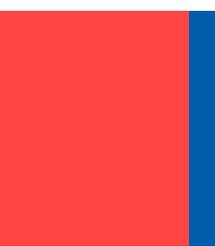
Tomada de decisões em benefício próprio ou de terceiros, em detrimento dos interesses da Embratur



Oferecimento de oportunidades de negócio ou emprego a familiares ou amigos próximos, sem seguir os procedimentos adequados de transparência e imparcialidade



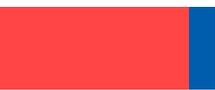
Exercício de funções ou atividades paralelas que possam influenciar ou prejudicar o desempenho das responsabilidades na Embratur



A prática de ato, valendo-se de posição exercida na Embratur, em benefício de interesse de pessoa jurídica com que tenha vínculo, empregados(as), servidores(as) cedidos(as), terceirizados(as), jovens aprendizes ou estagiários(as), cônjuge destes, companheiro(a) ou parentes, consanguíneos ou afins, em linha reta ou colateral, até o terceiro grau, e que possa ser por ele beneficiada ou influir em seus atos de gestão



Prestar serviços, ainda que eventuais, a empresa contratada pela Embratur;



Qualquer outra conduta que possa comprometer a independência, imparcialidade e integridade no exercício das funções na Embratur



Pedido, oferta, promessa, ordem, autorização, recebimento ou fornecimento de forma direta ou indireta, de vantagem indevida a um agente público ou privado, nacional ou estrangeiro



Desvio de recursos ou patrimônio da Embratur para benefício pessoal ou de terceiros

- Utilização indevida de informações privilegiadas para obter vantagens financeiras ou pessoais
- Negociação de contratos ou acordos que beneficiem interesses pessoais ou de terceiros em detrimento dos interesses da Embratur
- Favorecimento indevido de fornecedores, parceiros comerciais ou indivíduos em processos de contratação ou tomada de decisões
- Prática de nepotismo, ou seja, favorecimento de parentes ou amigos em detrimento de critérios objetivos de mérito e competência
- Conluio ou cartelização com outras empresas ou indivíduos para manipular licitações ou preços
- Uso indevido de recursos da Embratur para financiar atividades pessoais ou interesses privados
- Qualquer outra ação ou omissão que viole os princípios éticos, a legislação vigente ou comprometa a integridade e transparência das atividades da Embratur
- Má utilização de credenciais, acessos e informações que causem vazamentos de informação ou comprometa a imagem da Embratur
- Utilização de recursos digitais como computador, internet, telefone, credenciais para fins pessoais
- Guardar informação institucional em meios particulares, de forma não gerenciada, em que não seja possível rastrear a utilização da informação

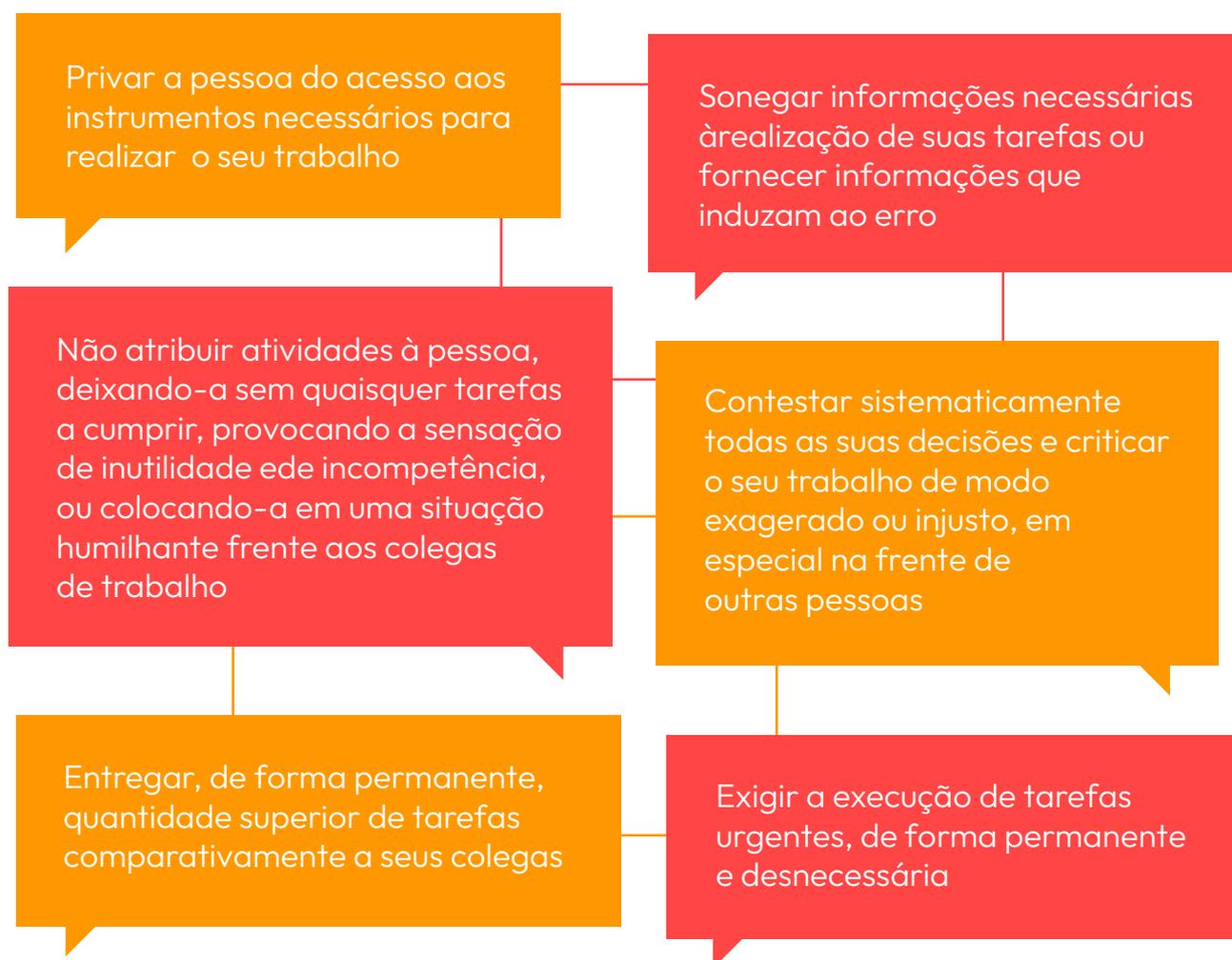
Estas condutas estão previstas no Código de Ética e Conduta, na Política Anticorrupção e de Combate ao Conflito de Interesse da Embratur e na Resolução de Orientações e Procedimentos Internos para a realização de Backup e Restauração de Dados

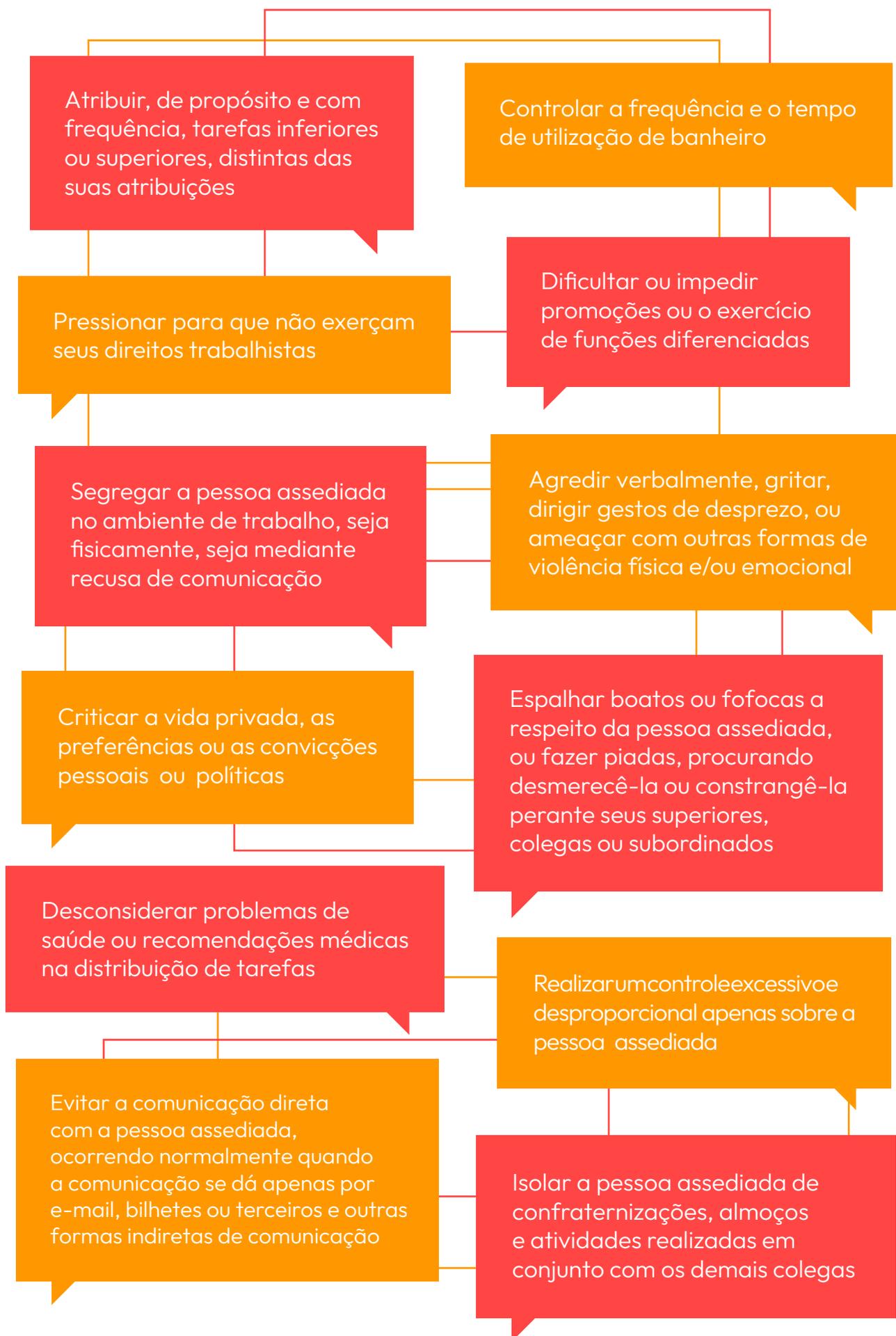
ASSÉDIO MORAL

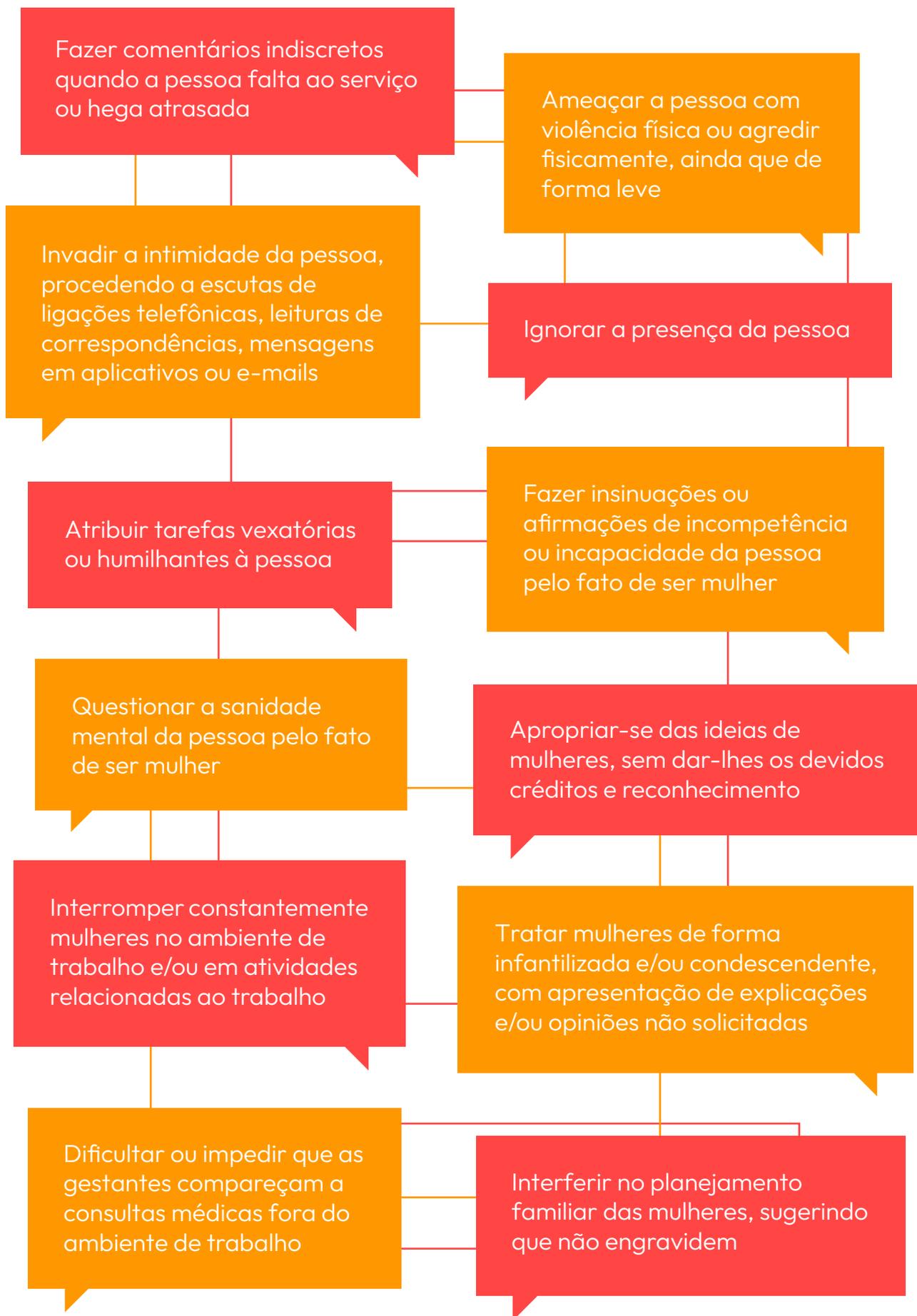
A Embratur firmou compromisso, com o Ministério das Mulheres, para enfrentar o assédio no trabalho, além do próprio Estado Brasileiro ser signatário da Convenção 190, da OIT.

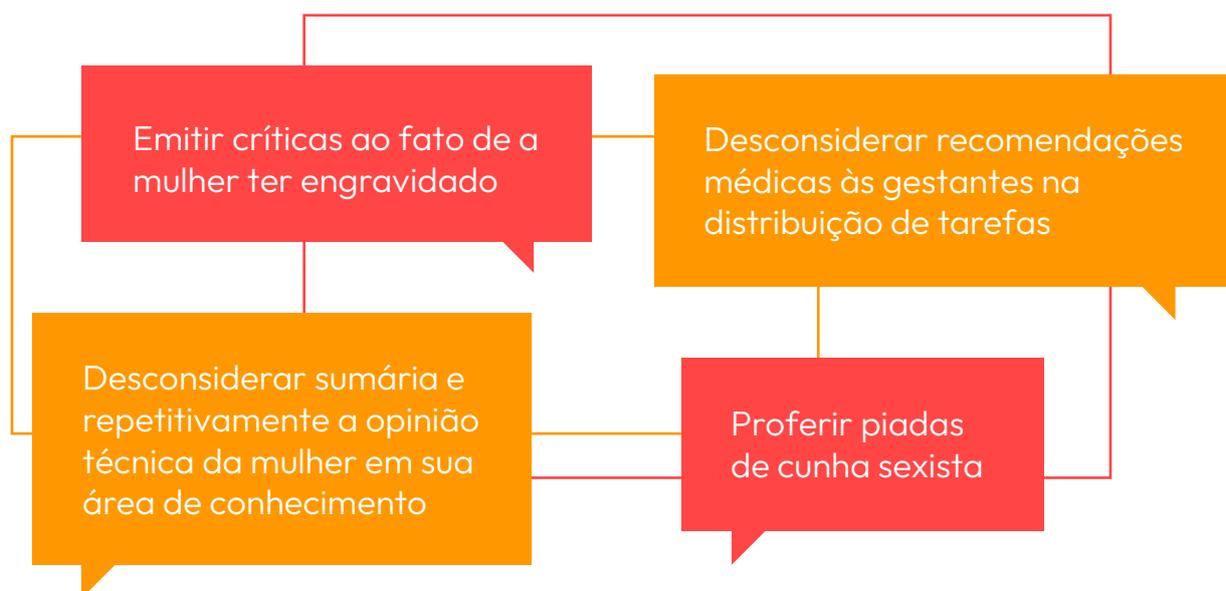
Para tornar a Embratur um local mais seguro para os(as) empregados(as), são vedadas condutas de assédio no ambiente de trabalho, consideradas violações fundamentais dos direitos humanos.

Configuram assédio moral









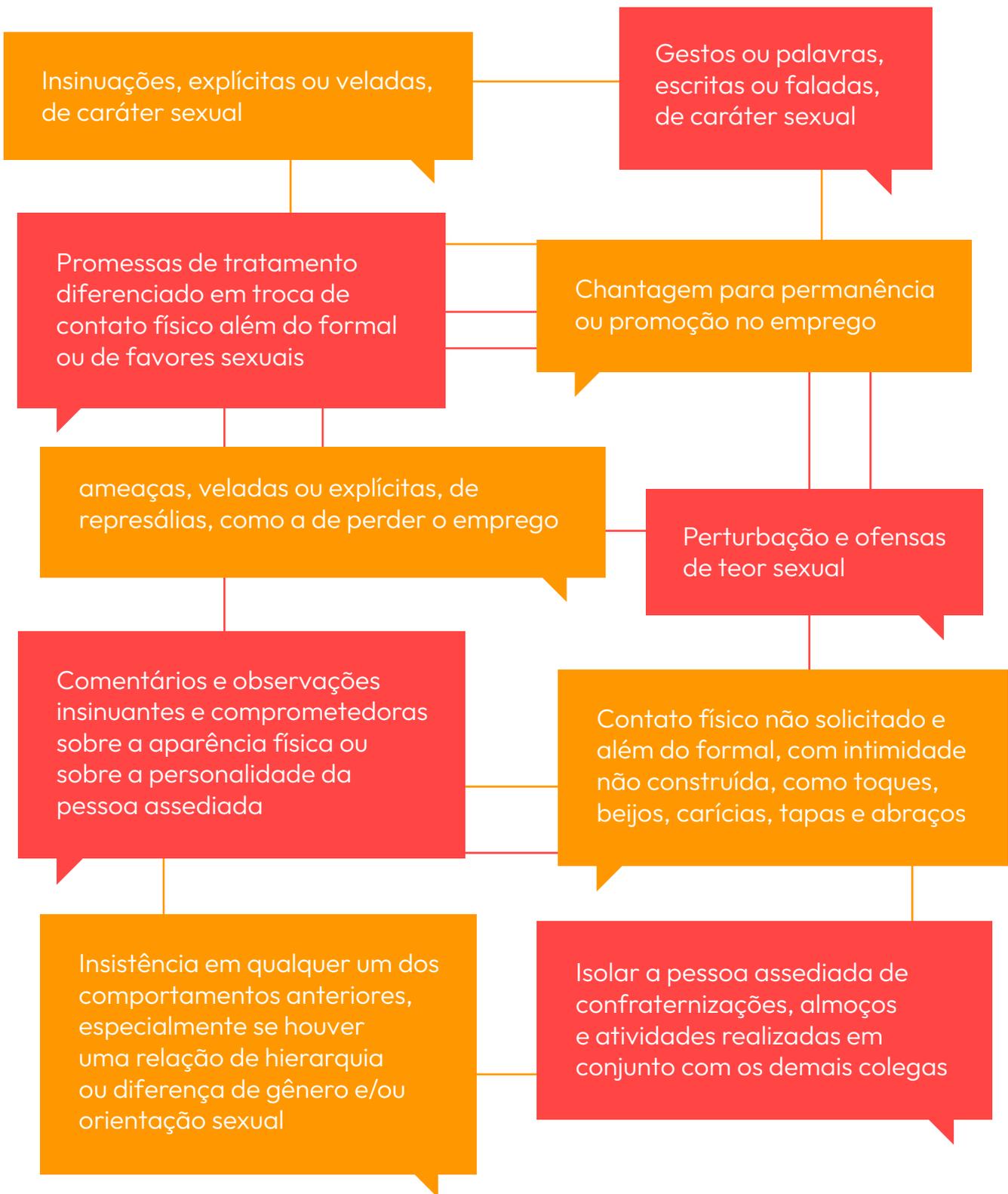
Estas condutas estão previstas na Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral, Sexual e à Discriminação da Embratur

ASSÉDIO SEXUAL

O assédio sexual é uma conduta previsto no art. 216-A do Código Penal, que tipifica como crime o ato de “constranger alguém com o intuito de obter vantagem ou favorecimento sexual, prevalecendo-se o agente da sua condição de superior hierárquico ou ascendência inerentes ao exercício de emprego, cargo ou função” e a pune com pena de detenção de um até dois anos. A Embratur não compactua com este tipo de conduta e rejeita, expressamente, as seguintes ações:

Configuram assédio sexual







Estas condutas estão previstas na Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral, Sexual e à Discriminação da Embratur

CONDUTAS DISCRIMINATÓRIAS

Também são condutas indesejadas no ambiente de trabalho e, por esta razão, a Embratur rejeita essas práticas:

Exclusões e preferências baseadas em cor, sexo, origem social ou geográfica, religião, opinião política, deficiência, orientação sexual ou identidade de gênero, que tenha por efeito destruir ou alterar a igualdade de oportunidade ou de tratamento em âmbito profissional

Qualquer outra distinção, exclusão ou preferência que tenha por efeito destruir ou alterar a igualdade de oportunidades ou tratamento em âmbito profissional

Não promover ou contratar uma pessoa, em razão de sua cor, sexo, origem social ou geográfica, religião, opinião política, deficiência, orientação sexual ou identidade de gênero

Segregar pessoas com doenças

Praticar violência física ou psicológica em função de orientação sexual ou identidade de gênero

Não contratar e não promover ou exonerar mulheres de cargos de direção e chefia em razão de gravidez ou licença-maternidade

Evitar contratar uma pessoa por ter alguma deficiência

Conduta discriminatória contra as pessoas que estão fora dos padrões de beleza exigidos pela sociedade

Conduta discriminatória em relação às diferenças físicas, como os(as) obesos(as), ou muito magros(as), os altos(as) ou baixos(as)

Ameaçar, xingar, ofender e difamar a pessoa em razão de sua orientação sexual ou identidade de gênero

Proibir a entrada e/ou permanência no mesmo ambiente de forma injustificada e sem motivação

- Impedir ou dificultar a ascensão profissional em virtude da orientação sexual ou identidade de gênero
- Negar assistência ou atenção adequada em ambientes em virtude da orientação sexual ou identidade de gênero
- Desrespeitar o uso do nome social
- Criar obstáculos ou impedir que gestantes compareçam a consultas médicas
- Exigir que a mulher não engravide ou impedir/dificultar a ascensão profissional em virtude de gestação
- Desconsiderar ou desvalorizar a opinião técnica da mulher em sua área de conhecimento
- Infantilização da pessoa com deficiência
- Uso de palavras e expressões ofensivas e/ou inferiorizantes
- Não propiciar acessibilidade a espaços e informações, que configurem a manutenção ou imposição de barreiras às pessoas com deficiência, a exemplo de falta de adaptação de acesso como rampas e elevadores de modo que dificulte o trânsito de pessoas com baixa mobilidade; a ausência de sinalização visual e legenda para deficientes auditivos, ou a falta de audiodescrição em vídeos para deficientes visuais
- Citar êxitos de pessoas com deficiência como eventos excepcionais e raros
- Prever que os indivíduos não terão capacidade de realizar atividades por causa de suas deficiências
- Forçar ajuda a uma pessoa com deficiência sem que tenha sido solicitada
- Promover atitudes, práticas ou políticas que marginalizam ou desvalorizam pessoas com deficiência, como falta de respeito por limites e insistência em comportamentos que causam desconforto ou estresse

Estas condutas estão previstas na Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral, Sexual e à Discriminação da Embratur

CONDUTAS PRECONCEITUOSAS

Assim como as condutas discriminatórias são rejeitadas, a Embratur igualmente não compactua com condutas preconceituosas, tais como:

Privar a pessoa do acesso aos instrumentos necessários para realizar o seu trabalho

Sonegar informações necessárias à realização de suas tarefas ou fornecer informações que induzam ao erro

Dificultar ou impedir promoções ou o exercício de funções diferenciadas

Não atribuir atividades à pessoa, deixando-a sem quaisquer tarefas a cumprir, provocando a sensação de inutilidade e de incompetência, ou colocando-a em uma situação humilhante frente aos colegas de trabalho

Proferir piadas de cunho racista

Ameaçar a pessoa com violência física ou agredir fisicamente, ainda que de forma leve

Solicitar entrada alternativa, negando o acesso às entradas sociais de prédios públicos ou privados sem motivação

Não fornecer os mesmos benefícios e salários de outros funcionários que exercem a mesma função

Tratar o funcionário não-branco de maneira diferente dos demais funcionários

Contestar sistematicamente todas as suas decisões e criticar o seu trabalho de modo exagerado ou injusto, em especial na frente de outras pessoas

Entregar, de forma permanente, quantidade superior de tarefas comparativamente a seus colegas

Ignorar a presença da pessoa

Exigir a execução de tarefas urgentes de forma permanente e desnecessária



Atribuir, de propósito e com frequência, tarefas inferiores ou superiores, distintas das suas atribuições



Controlar a frequência e o tempo de utilização de banheiro



Pressionar para que não exerçam seus direitos trabalhistas



Segregar a pessoa no ambiente de trabalho, seja fisicamente, seja mediante recusa de comunicação



Agredir verbalmente, gritar, dirigir gestos de desprezo, ou ameaçar com outras formas de violência física e/ou emocional



Criticar a vida privada, as preferências ou as convicções pessoais ou políticas



Espalhar boatos ou fofocas a respeito da pessoa, ou fazer piadas, procurando desmerecê-la ou constrangê-la perante seus superiores, colegas ou subordinados



Desconsiderar problemas de saúde ou recomendações médicas na distribuição de tarefas



Realizar um controle excessivo e desproporcional apenas sobre a pessoa e/ou vítima



Evitar a comunicação direta com a pessoa, ocorrendo normalmente quando a comunicação se dá apenas por e-mail, bilhetes ou terceiros e outras formas indiretas de comunicação



Isolar a pessoa assediada de confraternizações, almoços e atividades realizadas em conjunto com os demais colegas



Fazer comentários indiscretos quando a pessoa falta ao serviço



Invadir a intimidade da pessoa, procedendo a escutas de ligações telefônicas, leituras de correspondências, mensagens em aplicativos ou e-mails



Atribuir tarefas vexatórias ou humilhantes à pessoa

Estas condutas estão previstas na Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral, Sexual e à Discriminação da Embratur e na Política Antirracista

NORMATIVOS

Normativos e referências da política de integridade e governança da Embratur

[Regimento Interno da Embratur](#)

[Código de Ética e Conduta da Embratur](#)

[Política Anticorrupção e de Combate ao Conflito de Interesses](#)

[Política Antirracista da Embratur](#)

[Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral, Sexual e à Discriminação](#)

[Regulamento dos Procedimentos da Comissão de Ética e Conduta \(PCE\), Procedimento de Sindicância \(PS\) e Procedimento Interno Disciplinar \(PID\).](#)

[Regimento Interno da Comissão de Ética e Conduta da Embratur](#)

[Política de Segurança da Informação e Comunicação](#)

[Equipe de Tratamento e Respostas a Incidentes Cibernéticos](#)

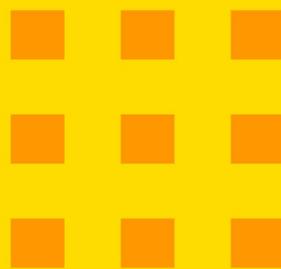
[Diretrizes de integridade dos recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação](#)

[Política de Governança, Integridade, Gestão de Riscos e Controles Internos da Embratur](#)

[Resolução de Orientações e Procedimentos Internos para a realização de Backup e Restauração de Dados](#)

[Norma de Segurança para Controle de Acesso](#)

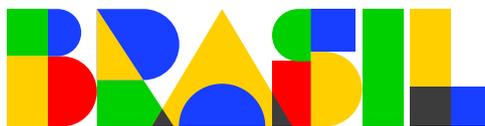
[Lei de Acesso à Informação](#)



 **Embratur**

MINISTÉRIO DO
TURISMO

GOVERNO FEDERAL



UNIÃO E RECONSTRUÇÃO