

2025

PROTOCOLO DE ACOLHIMENTO ÀS VÍTIMAS DE ASSÉDIO MORAL, ASSÉDIO SEXUAL E DISCRIMINAÇÃO NA UFAPE



APRESENTAÇÃO

Este protocolo tem como objetivo orientar a atuação da equipe da Ouvidoria e demais integrantes da Rede Institucional da UFAPE — especialmente a Comissão de Apoio ao Acolhimento — no atendimento a pessoas que se sintam afetadas por situações de assédio, discriminação ou outras formas de condutas inadequadas.

A iniciativa busca garantir um acolhimento sensível, respeitoso e humanizado, respeitando a diversidade de experiências, garantindo o sigilo e oferecendo suporte adequado às vítimas, com base na escuta, empatia e respeito à autonomia.

Reconhecendo que o acolhimento é um processo que exige preparo técnico, sensibilidade e comprometimento institucional, este protocolo também estabelece diretrizes sobre a composição e capacitação das equipes, os cuidados com o ambiente de atendimento, a importância de uma rede de apoio interna e externa, e os critérios para eventuais encaminhamentos.

Trata-se, portanto, de um instrumento que reafirma o compromisso da UFAPE com a construção de um ambiente universitário seguro, ético e livre de qualquer forma de violência.



OBJETIVO

O objetivo deste protocolo é oferecer uma base simples para preparar a equipe da Ouvidoria, bem como os demais integrantes da Rede Institucional da UFAPE — especialmente a Comissão de Apoio ao Acolhimento — para o atendimento adequado a potenciais vítimas de assédio e discriminação.

O acolhimento é um ato de aproximação, inclusão e humanização, que antecede e independe de registro efetivo de denúncia. Ele deve ser centrado “na necessidade da pessoa, respeitando seu tempo de reflexão e decisão e fortalecendo sua integridade psíquica, autonomia e liberdade de escolha” (CNJ, 2021).



ATENÇÃO

Não são escopo deste protocolo as etapas de registro, tratamento e apuração de denúncias, assim como de responsabilização de infratores. O(A) responsável pelo acolhimento não se pronunciará sobre a caracterização ou não de Assédio Moral e Sexual, ou Discriminação, no caso concreto apresentado pelo(a) denunciante. Esse limite busca garantir a imparcialidade e o foco no acolhimento, respeitando os processos institucionais adequados para a responsabilização dos/as infratores/as.

PÚBLICO-ALVO

OUVIDORIA



PROGEPE



DO PROTOCOLO:

Ouvidoria e toda rede de acolhimento da UFAPÉ, compostas por setores, unidades e comissão/comitê envolvidas no apoio, proteção e orientação de vítimas de assédio e discriminação.

- Comissão de Apoio ao Acolhimento
- PROGEPE
- Ouvidoria
- Comissão de Ética
- Comitê de Integridade
- Departamento de Qualidade de Vida
- Coordenação de Cursos
- Gestores.



DO ACOLHIMENTO:

Destina-se a qualquer pessoa, seja do público interno ou externo à UFAPÉ, incluindo servidores(as), colaboradores(as), estudantes, usuários de serviços e outros agentes do serviço público.

ASSÉDIO SEXUAL, ASSÉDIO MORAL E DISCRIMINAÇÃO

Este protocolo não abordará os conceitos e fundamentos de Assédio Sexual, Assédio Moral e Discriminação. Para compreender melhor esses temas, recomendamos a leitura dos Guias de Bolso desenvolvidos pela Ouvidoria da UFAPE, disponíveis no site da instituição, na página da Ouvidoria.



RÉGUA DE CONDUTAS INADEQUADAS

As condutas inadequadas compreendem todo comportamento que se desvia do padrão ético esperado no ambiente de trabalho. Tais atitudes podem ser interpretadas como desrespeito às normas e expectativas da instituição em relação aos seus servidores, terceirizados, estagiários, docentes, discentes, usuários dos serviços públicos, entre outros vínculos institucionais.

A “régua de condutas inadequadas” é um instrumento que evidencia que tais comportamentos compõem um espectro com diferentes graus de gravidade, os quais, por sua vez, demandam respostas institucionais igualmente distintas.

Para a aplicação desse instrumento, é fundamental compreender que a avaliação de uma conduta como inadequada ou não depende do contexto da situação, do histórico de relacionamento entre os envolvidos, e da combinação entre o tom utilizado e as expressões não verbais.

Incorporar essa ferramenta ao protocolo significa, também, atribuir às instituições a responsabilidade de acolher adequadamente tais situações, adotando medidas que promovam a construção de um ambiente de trabalho livre de violência.



ASSÉDIO SEXUAL

1	2	3	4	5	6
Em geral, não ofensivo	Constrangedor e levemente ofensivo	Ofensivo	Bastante ofensivo	Assédio sexual	Violência mais grave
Opiniões corriqueiras sobre temas como cabelo e roupa	Comentários que afirmem ou sugiram distinções de gênero desfavoráveis às mulheres	Práticas insensíveis ou pior às questões de gênero	Comportamentos ou comentários intencionalmente humilhantes e/ou insultantes	Comportamentos constrangedores persistentes e/ou agressivos, e/ou fisicamente intrusivos	Comportamento envolvendo coerção, violência, ameaça ou agressão física

Fonte: Protocolo de Acolhimento às Vítimas de Assédio Moral, Assédio Sexual e Discriminação por Ouvidorias Públicas, 2024.

ASSÉDIO MORAL

1	2	3	4	5	6
Em geral, não ofensivo	Constrangedor e levemente ofensivo	Ofensivo	Bastante ofensivo	Assédio Moral	Violência mais grave
solicitações, apontamentos ou críticas construtivas sobre comportamentos ou desempenho no trabalho	Cobranças e/ou comentários e/ou cobranças inoportunos e/ou repetitivos sobre situações que não afetam o desempenho no trabalho	Criticas recorrentes, insensíveis, desproporcionais ou descaídas	Condutas ou comentários humilhantes e ou desvalorizadores	Violação da dignidade ou integridade psíquica ou física de outra pessoa por meio de conduta abusiva, independentemente de intencionalidade	Condutas envolvendo ameaças, coerção, pressão psicológica grave e/ou agressão física

Fonte: Protocolo de Acolhimento às Vítimas de Assédio Moral, Assédio Sexual e Discriminação por Ouvidorias Públicas, 2024.

DISCRIMINAÇÃO

1	2	3	4	5	6
Em geral, não ofensivo	Constrangedor e levemente ofensivo	Ofensivo	Bastante ofensivo	Discriminação	Violência mais grave
Comentários corriqueiros sobre características pessoais (idade, gênero, raça, deficiência etc)	Piadas ou comentários baseados em estereótipos de raça, gênero, orientação sexual, deficiências etc.	Práticas ou falas insensíveis à marcadores sociais e desigualdades relacionadas à raça, gênero, orientação sexual, deficiência, tipo de vínculo empregatício ou cargo etc.	Comportamentos ou comentários com base em marcadores sociais (raça, gênero, orientação sexual, idade, deficiências etc.) que sejam humilhantes e/ou insultantes	Ações ou omissões que distingam, excluam, restrinjam ou estabeleçam preferência baseada em gênero, idade, orientação sexual, deficiência, crença religiosa, convicção filosófica ou política, raça, cor, vínculo empregatício, cargo etc.	Ato de discriminação que envolve ameaça, coerção, violência verbal e/ou física

Fonte: Protocolo de Acolhimento às Vítimas de Assédio Moral, Assédio Sexual e Discriminação por Ouvidorias Públicas, 2024.



PREPARAÇÃO PARA O ACOLHIMENTO



DA EQUIPE



- **COMPOSIÇÃO:** Preferencialmente, o atendimento deve ser realizado em dupla, garantindo ao(à) acolhido(a) a possibilidade de escolher o perfil dos(as) profissionais que o(a) atenderão. Isso implica, de forma intencional, na composição de equipes de acolhimento diversas, que contemplem diferentes perfis, garantindo um atendimento mais sensível e adequado às necessidades de cada pessoa.
- **CAPACITAÇÃO:** É desejável que a equipe esteja preparada por meio de formações em temas relacionados ao assédio, à discriminação e suas repercussões jurídicas e gerenciais; à gestão participativa e humanizada; à comunicação não violenta; e à atuação de espectadores(as). Deve-se considerar, quando pertinente, as diferentes realidades do trabalho presencial e do teletrabalho.

Além disso, é fundamental que os(as) profissionais responsáveis pelo acolhimento tenham letramento étnico-racial, de gênero e sobre outras formas de discriminação e suas interseccionalidades, garantindo um atendimento mais sensível, inclusivo e eficaz.

Em termos práticos, a equipe deverá ser capacitada para

i) Esclarecer à vítima como se dá o eventual processo de apuração e quais são suas garantias contra retaliações, tanto nos casos em que a pessoa denunciada seja servidor(a), quanto nos casos em que se trate de pessoa terceirizada, estagiária ou usuária dos serviços da UFAPE;

ii) Identificar a pertinência de possíveis encaminhamentos que a vítima possa buscar, tanto no âmbito interno da UFAPE — como apoio psicológico, solicitação de medidas acautelatórias, acionamento da Câmara de Mediação de Conflitos, quando aplicável — quanto no âmbito externo, como o acesso a atendimento médico em serviços sociais ou de saúde, ou a formalização de denúncia junto à delegacia de polícia competente.

✦ ESTRUTURA FÍSICA

O espaço destinado ao acolhimento deve ser reservado, bem iluminado, confortável e adequadamente ventilado, além de contar com o mobiliário necessário para o atendimento, como mesa e cadeiras. O aspecto mais importante é que o ambiente assegure o sigilo e a privacidade da pessoa acolhida.

Adicionalmente, podem ser incluídos elementos que promovam maior conforto e acolhimento, como a disponibilização de água e café, lenços e música ambiente, desde que compatíveis com a natureza do atendimento

Em resumo, o local designado para o acolhimento deve:

- Ser livre de interferências externas;
- Favorecer uma escuta respeitosa;
- Permitir a permanência pelo tempo necessário para a escuta integral da narrativa, sem pressa ou interrupções, com possibilidade de sinalização de que o espaço está em uso;
- Privilegiar a livre expressão de sentimentos, memórias e desejos.



CANAIS DE ATENDIMENTO

O atendimento poderá ser realizado de forma presencial ou remota, conforme a preferência da vítima, utilizando-se de aplicativo de reunião virtual ou outro meio acessível e disponível à equipe de acolhimento.



REDE DE APOIO



A Comissão de Acolhimento da UFAPÉ conta com o apoio da Rede Externa de Proteção, composta por serviços públicos de áreas como educação, saúde, assistência social e segurança pública.

Essa rede deve ser acionada sempre que a demanda de acolhimento ultrapassar as possibilidades institucionais da UFAPÉ, garantindo suporte adequado à vítima.

DO ACOLHIMENTO

ETAPAS



1

PREPARAÇÃO DO LOCAL:

O espaço deve ser reservado e deve-se garantir a reserva da informação sobre o atendimento.

Importante o(a) acolhido(a) ter a garantia de um ambiente seguro e confortável para a escuta e a fala (vide estrutura física).

2

RECEPÇÃO DO(A) ACOLHIDO (A):

O(a) acolhido(a) deve ser recebido, preferencialmente, por aqueles que realizarão o atendimento, os quais devem se identificar de forma clara, com postura ética e boa comunicação.

Logo na chegada, o(a) acolhido(a) deve ser informado sobre como será o processo e sobre o que é e o que não é acolhimento.

É importante esclarecer que será feito um registro não identificado e sigiloso do atendimento para fins institucionais, mas não necessariamente da denúncia.

3

ESCUA RESPEITOSA E QUALIFICADA:

Feitos os esclarecimentos iniciais, deve-se proceder à escuta do relato, a qual deve compreender as seguintes ações:



Informe que o objetivo é oferecer um espaço de escuta segura, confidencial, e sem julgamentos;

Continua na página seguinte



Trate o tema com urgência, prioridade e agilidade;



Mesmo que você não tenha percebido determinada situação narrada pela vítima, é preciso deixar suas percepções individuais de lado para lidar com esta situação;



Pergunte à vítima se ela deseja realizar essa conversa na presença de algum(a) colega em quem confia ou um representante institucional (Coordenação de curso, Ouvidoria, gestão de pessoas etc.);



Informe à vítima quando precisar fazer anotações;



Deixe claro o caráter sigiloso da conversa e garanta que a vítima e as possíveis testemunhas estão seguras e não enfrentarão problemas sobre o que for dito;



Informe a vítima sobre o direito à preservação da imagem da pessoa apontada como agressora e do caráter sigiloso do que for falado;



Não interrompa a vítima quando ela estiver falando;



Mostre interesse pelo assunto que está sendo tratado;



Não desvie o tema da conversa;



Faça perguntas e esclareça o que não foi entendido antes de dar qualquer encaminhamento;



A escuta sempre deve ser desenvolvida com a centralidade no sujeito acolhido: seu bem-estar, seu tempo individual, suas necessidades específicas e seu processo íntimo devem ser sempre levados em consideração;



Permita que a pessoa fale livremente, sem julgamentos, interrupções ou pressa;



Validação das emoções: reafirmar a legitimidade das emoções e preocupações expressas, demonstrando solidariedade e compreensão;



Reafirmar a segurança e confidencialidade do relato.

ATENÇÃO

É IMPORTANTE ENFATIZAR QUE A FORMALIZAÇÃO DE UMA DENÚNCIA É OFERECIDA SEM IMPOSIÇÕES, COM O CONSENTIMENTO DA VÍTIMA.

ALÉM DE DEIXAR CLARO QUE A VÍTIMA E AS POSSÍVEIS TESTEMUNHAS ESTÃO SEGURAS E NÃO ENFRENTARÃO PROBLEMAS EM DECORRÊNCIA DO QUE FOR DITO.

ATENTE-SE TAMBÉM PARA QUE A VÍTIMA NÃO PRECISE RECONTAR SUA HISTÓRIA PARA OUTRA PESSOA, DE MODO A EVITAR A REVITIMIZAÇÃO.



4 Identificação das necessidades:

★ Perguntar sobre suas necessidades imediatas:

Verificar se a pessoa precisa de suporte imediato, para além da escuta, como acompanhamento psicológico, e orientar sobre como alcançá-los – recordando que estas não são funções de uma Ouvidoria.

★ O(a) acolhido(a) pode ser informado sobre as alternativas de medidas acautelatórias e como acioná-las (setores competentes dentro do órgão e eventual atribuição da ouvidoria para fazer intermediação).

5 Orientação e suporte:

★ Esclarecimento de direitos: Informar sobre os direitos da pessoa e os serviços disponíveis, sem pressionar por uma decisão.

★ Proposta de encaminhamentos na Ouvidoria:

Explicar sobre a opção de formalização de denúncia de maneira clara e objetiva, mas sem imposição e os possíveis encaminhamentos a partir do registro da denúncia.

★ Respeito ao tempo da pessoa: Quando uma pessoa procura acolhimento para estes temas, ela pode estar com pensamento confuso, não apresentar as ideias de forma linear. É preciso dar espaço para que pessoa apresente seu relato. Além disso, é preciso garantir que a decisão de formalizar ou não a denúncia seja tomada no tempo da pessoa, sem pressões.



6 Encerramento:

✦ Reforçar a disponibilidade contínua informando que a Ouvidoria continuará disponível para apoio em qualquer momento, caso a pessoa decida formalizar a denúncia ou buscar mais suporte;

✦ Certifique-se de que a vítima entendeu o que foi conversado e se está de acordo com os encaminhamentos acordados;

✦ Esclareça que há assistência disponível na instituição (Comissão de Apoio ao Acolhimento, Ouvidoria, Departamento de Qualidade de Vida) e que os próximos passos a serem dados podem ser debatidos e ajustados com esses núcleos;

✦ Se for o caso, oriente a vítima a buscar apoio psicológico, dentro ou fora do ambiente de trabalho, para obter auxílio nesse período.

7 Registro do atendimento:

✦ Relembrar sobre a necessidade de registro do atendimento.

✦ Certifique-se de que a vítima entendeu o que foi conversado e se está de acordo com os encaminhamentos acordados.

✦ Registre o atendimento ofertado de forma objetiva e sem identificar a vítima.



FLUXO BÁSICO DO ACOLHIMENTO



Fonte: Protocolo de Acolhimento às Vítimas de Assédio Moral, Assédio Sexual e Discriminação por Ouvidorias Públicas, 2024.

O QUE FAZER APÓS O ACOLHIMENTO?



Nem todo acolhimento resultará, necessariamente, em encaminhamentos. A principal diretriz é oferecer orientação sobre os diferentes canais de denúncia disponíveis e suas respectivas finalidades.

Entretanto, nos casos em que a legislação determina a obrigatoriedade de comunicação às autoridades competentes, o encaminhamento ou a notificação torna-se obrigatório, podendo ocorrer por diferentes meios.

Em situações que envolvem vítimas como crianças, adolescentes ou idosos, a responsabilidade pelo encaminhamento, via de regra, recai sobre a pessoa que tomou conhecimento do fato.



Bibliografia:

Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv)

PROTOCOLO DE ACOLHIMENTO ÀS VÍTIMAS DE ASSÉDIO MORAL, ASSÉDIO SEXUAL E DISCRIMINAÇÃO POR OUVIDORIAS PÚBLICAS



Brasília • 2024



OUVIDORIA
UFAPE