



BOLETIM DE SERVIÇO



EDIÇÃO Nº 121

Recife, 4 de agosto de 2025

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO**

REITORA

Maria José de Sena

VICE-REITORA

Maria do Socorro de Lima Oliveira

PRÓ-REITORA DE ENSINO DE GRADUAÇÃO

Danielli Matias de Macedo Dantas

PRÓ-REITORA DE EXTENSÃO, CULTURA E CIDADANIA

Renata Valéria Regis de Sousa Gomes

PRÓ-REITORA DE GESTÃO ESTUDANTIL E INCLUSÃO

Tália de Azevedo Souto Santos

PRÓ-REITOR DE PESQUISA

Thieres George Freire da Silva

PRÓ-REITOR DE PLANEJAMENTO E ADMINISTRAÇÃO

Rodrigo Gayger Amaro

PRÓ-REITOR DE PÓS-GRADUAÇÃO

Rinaldo Aparecido Mota

PRÓ-REITORA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO ESTRATÉGICA

Joana dos Santos Silva

PRÓ-REITORA DE GESTÃO DE PESSOAS

Renata Andrade de Lima e Souza

APRESENTAÇÃO



Boletim de Serviço está previsto na Lei nº 4.965, de 05 de maio de 1966, que dispõe sobre a publicação dos atos relativos aos servidores públicos civis do Poder Executivo. O Boletim de Serviço é o instrumento utilizado para dar ao público conhecimento dos atos e procedimentos formais editados no âmbito da Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE), atendendo ao princípio da publicidade, prescrito no art. 37 da Constituição Federal. Seu conteúdo está organizado em conformidade com os assuntos administrativos rotineiros da Instituição.

Conforme Resolução CONSU/UFRPE nº 071, de 18 de dezembro de 2020, as portarias no âmbito da UFRPE serão emitidas pelos responsáveis dos respectivos Setores, Departamentos Acadêmicos, Unidades Acadêmicas, Coordenações de Cursos de Graduação, Coordenações de Programas de Pós-graduação, Pró-reitorias, Institutos e Núcleos Administrativos, caso as mesmas não tenham como consequência efeitos financeiros.

EDIÇÃO

PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
BOLETIM DE SERVIÇO

EDIÇÃO Nº 121, segunda-feira, 4 de agosto de 2025.

Página | 3

SUMÁRIO

DECISO	4
DMV	4
DQ	5
OUVIDORIA	5

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
BOLETIM DE SERVIÇO

EDIÇÃO Nº 121, segunda-feira, 4 de agosto de 2025.

Página | 4

DECISO

PORTARIA DECISO/UFRPE Nº 30/2025, DE 01 DE AGOSTO DE 2025.

A DIRETORA DO DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS, Profª. Ana Carolina Aguerri Borges Da Silva, nomeada pela Portaria GR/UFRPE Nº181/2025, de 27/02/2025, publicada no Diário Oficial da União de 06/03/2025, alterada pela portaria GR/UFRPE Nº 215/2025, de 13 de março de 2025, no uso de suas atribuições legais e estatutárias,

RESOLVE:

Art. 1º DESIGNAR os(as) docentes lotados(as) no Departamento de Ciências Sociais - DECISO/UFRPE/SEDE para comporem a COMISSÃO DE ORGANIZAÇÃO DO SEMINÁRIO DE 15 ANOS DO DECISO:

NOME	SIAPE	OBSERVAÇÃO
Ana Carolina Aguerri Borges da Silva	1434320	Presidente
Alessandra Uchôa Sisnando	1706262	Membro
Andréa Lorena Butto Zarzar	2215319	Membro
Arlindo Souza Neto	1234316	Membro
Júlia Figueredo Benzaquen	1536770	Membro
Rayane Maria de Lima Andrade	3356724	Membro

ANA CAROLINA AGUERRI BORGES DA SILVA
DIRETORA DO DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
DECISO - UFRPE

PORTARIA DECISO/UFRPE Nº 31/2025, DE 01 DE AGOSTO DE 2025.

A DIRETORA DO DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS, Profª. Ana Carolina Aguerri Borges Da Silva, nomeada pela Portaria GR/UFRPE Nº181/2025, de 27/02/2025, publicada no Diário Oficial da União de 06/03/2025, alterada pela portaria GR/UFRPE Nº 215/2025, de 13 de março de 2025, no uso de suas atribuições legais e estatutárias, e tendo em vista o que consta no Processo Nº 23082.020289/2025-82,

RESOLVE:

Art. 1º AUTORIZAR o afastamento integral de curta duração do docente Lucas Parreira Álvares, SIAPE nº 1948517, para participar, na qualidade de palestrante, da Reunião de Antropologia do Mercosul, a ser realizada na cidade de Salvador/BA, no período de 04 a 08 de agosto de 2025.

ANA CAROLINA AGUERRI BORGES DA SILVA
DIRETORA DO DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
DECISO - UFRPE

DMV

PORTARIA DMV/UFRPE Nº 038/2025, DE 04 DE AGOSTO DE 2025

O DIRETOR PRO TEMPORE DO DEPARTAMENTO DE MEDICINA VETERINÁRIA, nomeado pela Portaria GBR/UFRPE nº 771, de 22 de julho de 2025, publicada no Diário Oficial da União em 23 de julho de 2025, no uso de suas atribuições legais e estatutárias, e tendo em vista o que consta no Processo UFRPE nº 23082.019765/2025-12,

RESOLVE:

Art. 1º Autorizar, em sua área de competência, o afastamento do servidor Gustavo Ferrer Carneiro, ocupante do cargo de Professor do Magistério

Superior, matrícula SIAPE nº 1646206, para participar como palestrante no I Simpósio Paraibano de Ciência Animal, da Faculdade Rebouças de Campina Grande, no período de 28 a 29 de agosto de 2025.

Art. 2º Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

(Assinado digitalmente em 04/08/2025 10:30)
FABIANO SELLOS COSTA
DIRETOR DE DEPARTAMENTO - SUBSTITUTO
DMV (11.01.05)
Matrícula: 1457824

Processo Associado: 23082.019765/2025-12

Visualize o documento original em <https://sigs.ufrpe.br/public/documentos/index.jsp> informando seu número: 45, ano: 2025, tipo: PORTARIA, data de emissão: 04/08/2025 e o código de verificação: b0d63a9aba

PORTARIA DMV/UFRPE Nº 039/2025, DE 04 DE AGOSTO DE 2025

O DIRETOR PRO TEMPORE DO DEPARTAMENTO DE MEDICINA VETERINÁRIA, nomeado pela Portaria GBR/UFRPE nº 771, de 22 de julho de 2025, publicada no Diário Oficial da União em 23 de julho de 2025, no uso de suas atribuições legais e estatutárias, e tendo em vista o que consta no Processo UFRPE nº 23082.019922/2025-90,

RESOLVE:

Art. 1º Autorizar, em sua área de competência, o afastamento do servidor Leucio Câmara Alves, ocupante do cargo de Professor do Magistério Superior, matrícula SIAPE nº 0384005, para participar da 30th Conference of the World Association for the Advancement of Veterinary Parasitology, na cidade de Curitiba - Paraná, no período de 17 a 21 de agosto de 2025.

Art. 2º Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

(Assinado digitalmente em 04/08/2025 10:30)
FABIANO SELLOS COSTA
DIRETOR DE DEPARTAMENTO - SUBSTITUTO
DMV (11.01.05)
Matrícula: 1457824

Processo Associado: 23082.019922/2025-90

Visualize o documento original em <https://sigs.ufrpe.br/public/documentos/index.jsp> informando seu número: 46, ano: 2025, tipo: PORTARIA, data de emissão: 04/08/2025 e o código de verificação: 05ffa1e43a

PORTARIA DMV/UFRPE Nº 040/2025, DE 04 DE AGOSTO DE 2025

O DIRETOR PRO TEMPORE DO DEPARTAMENTO DE MEDICINA VETERINÁRIA, nomeado pela Portaria GBR/UFRPE nº 771, de 22 de julho de 2025, publicada no Diário Oficial da União em 23 de julho de 2025, no uso de suas atribuições legais e estatutárias, e tendo em vista o que consta no Processo UFRPE nº 23082.019786/2025-38,

RESOLVE:

Art. 1º Autorizar, em sua área de competência, o afastamento da servidora Renata Pimentel Bandeira de Melo, ocupante do cargo de Professora do Magistério Superior, matrícula SIAPE nº 1076653, para participar da 30th Conference of the World Association for the Advancement of Veterinary Parasitology, na cidade de Curitiba - Paraná, no período de 17 a 22 de agosto de 2025.

Art. 2º Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

(Assinado digitalmente em 04/08/2025 10:30)
FABIANO SELLOS COSTA

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
BOLETIM DE SERVIÇO

EDIÇÃO Nº 121, segunda-feira, 4 de agosto de 2025.

Página | 5

DIRETOR DE DEPARTAMENTO - SUBSTITUTO
DMV (11.01.05)
Matrícula: 1457824

Processo Associado: 23082.019786/2025-38

Visualize o documento original em <https://sigs.ufrpe.br/public/documentos/index.jsp> informando seu número: 47, ano: 2025, tipo: PORTARIA, data de emissão: 04/08/2025 e o código de verificação: aa21f87175

PORTARIA DMV/UFRPE Nº 041/2025, DE 04 DE AGOSTO DE 2025

O DIRETOR PRO TEMPORE DO DEPARTAMENTO DE MEDICINA VETERINÁRIA, nomeado pela Portaria GBR/UFRPE nº 771, de 22 de julho de 2025, publicada no Diário Oficial da União em 23 de julho de 2025, no uso de suas atribuições legais e estatutárias, e tendo em vista o que consta no Processo UFRPE nº 23082.019312/2025-96,

RESOLVE:

Art. 1º Autorizar, em sua área de competência, o afastamento da servidora Maria Madalena Pessoa Guerra, ocupante do cargo de Professora do Magistério Superior, matrícula SIAPE nº 0385031, para participar da mesa redonda intitulada "Importância da Pesquisa e da Pós-Graduação para o Desenvolvimento do Semiárido Nordestino" e como avaliadora no Seminário Integrado de Avaliação de Projetos de Pós-Graduação para o Desenvolvimento Estratégico da Região Nordeste, nos dias 28 e 29 de agosto de 2025, na Universidade Federal do Piauí, em Teresina - PI.

Art. 2º Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

(Assinado digitalmente em 04/08/2025 10:30)
FABIANO SELLOS COSTA
DIRETOR DE DEPARTAMENTO - SUBSTITUTO
DMV (11.01.05)
Matrícula: 1457824

Processo Associado: 23082.019312/2025-96

Visualize o documento original em <https://sigs.ufrpe.br/public/documentos/index.jsp> informando seu número: 48, ano: 2025, tipo: PORTARIA, data de emissão: 04/08/2025 e o código de verificação: 1005ed477f

PORTARIA DMV/UFRPE Nº 042/2025, DE 04 DE AGOSTO DE 2025

O DIRETOR PRO TEMPORE DO DEPARTAMENTO DE MEDICINA VETERINÁRIA, nomeado pela Portaria GBR/UFRPE nº 771, de 22 de julho de 2025, publicada no Diário Oficial da União em 23 de julho de 2025, no uso de suas atribuições legais e estatutárias, e tendo em vista o que consta no Processo UFRPE nº 23082.018794/2025-67,

RESOLVE:

Art. 1º Autorizar, em sua área de competência, o afastamento da servidora Andrea Paiva Botelho Lapenda de Moura, ocupante do cargo de Professora do Magistério Superior, matrícula SIAPE nº 2309515, para participar de Banca de avaliação de Professor Titular na Universidade Federal de Campina Grande, Campus de Patos - PB, no período de 08 a 09 de agosto de 2025.

Art. 2º Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

(Assinado digitalmente em 04/08/2025 10:30)
FABIANO SELLOS COSTA
DIRETOR DE DEPARTAMENTO - SUBSTITUTO
DMV (11.01.05)
Matrícula: 1457824

Processo Associado: 23082.018794/2025-67

Visualize o documento original em <https://sigs.ufrpe.br/public/documentos/index.jsp> informando seu número: 49, ano: 2025, tipo: PORTARIA, data de emissão: 04/08/2025 e o código de verificação: f0350074f2

DQ

PORTARIA N.º 26 – DQ/UFRPE, DE 04 DE AGOSTO DE 2025.

Dispõe sobre o Afastamento da Técnica – Ivoneide Mendes da Silva - para participar como apresentadora oral na "PBL 2025 – Conferência Internacional", na cidade de Belo Horizonte/MG, no período de 29/10 a 01/11 de 2025.

O DIRETOR DO DEPARTAMENTO DE QUÍMICA DA UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO, no uso de suas atribuições legais,

RESOLVE:

Art. 1.º Autorizar o afastamento integral das atividades exercidas da Técnica Ivoneide Mendes da Silva, conforme solicitado no processo de nº 23082.018368/2025-23, para participar como apresentadora oral na "PBL 2025 – Conferência Internacional", na cidade de Belo Horizonte/MG, no período de 29/10 a 01/11 de 2025.

Art. 2.º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Recife, 04 de agosto de 2025.

(Assinado digitalmente em 04/08/2025 14:23)
SEVERINO CARLOS BEZERRA DE OLIVEIRA
DIRETOR DE DEPARTAMENTO - TITULAR
DQ (11.01.09)
Matrícula: ###521#1

Visualize o documento original em <https://sigs.ufrpe.br/public/documentos/index.jsp> informando seu número: 30, ano: 2025, tipo: PORTARIA, data de emissão: 04/08/2025 e o código de verificação: ff68e36a85

OUVIDORIA



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
OUVIDORIA**

Rua Dom Manoel de Medeiros, s/n, Dois Irmãos – CEP: 52171-900
Recife/PE, telefone: (81) 3320-6015 – E-mail: ouvidoria.reitoria@ufrpe.br

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 01/2025 – OUVIDORIA/UFRPE, DE 01 DE AGOSTO DE 2025.

Dispõe sobre a aprovação e implementação do Manual de Atendimento da Ouvidoria da UFRPE, que consolida os protocolos de atendimento utilizados pela unidade, e sobre a adoção do Protocolo de acolhimento às vítimas de Assédio Moral, Assédio Sexual e Discriminação, elaborado pela Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV), no âmbito da Universidade.

A OUVIDORA DA UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO, designada pela Portaria GR/UFRPE nº 1.527, de 20 de dezembro de 2022, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela legislação e normativos internos em vigor,

Considerando a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

Considerando o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no país e institui a Carta de Serviços ao Usuário;

Considerando o Decreto nº 9.942, de 05 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal;

Considerando o Decreto nº 10.153, de 03 de dezembro de 2019, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados

contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018;

Considerando a Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências;

Considerando a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei de Acesso à Informação-LAI;

Considerando a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD;

Considerando a necessidade de padronizar os procedimentos internos de atendimento da Ouvidoria, assegurando maior eficiência, integridade e transparência no serviço prestado à comunidade universitária;

Considerando a relevância do Protocolo de Acolhimento às vítimas de Assédio Moral, Assédio Sexual e Discriminação, elaborado pela Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV) da Ouvidoria-Geral da União, como instrumento orientador das práticas de acolhimento e encaminhamento humanizado de denúncias envolvendo essas violações;

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar, na forma dos anexos a esta Instrução Normativa:

I – o Manual de Atendimento da Ouvidoria da UFRPE, que estabelece diretrizes, condutas e fluxos para os atendimentos realizados pela equipe da Ouvidoria, promovendo a padronização, a transparência e o alinhamento às normas federais de proteção aos direitos dos usuários dos serviços públicos;

II – o Protocolo de acolhimento às vítimas de Assédio Moral, Assédio Sexual e Discriminação por Ouvidorias Públicas, elaborado pela Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV) da Ouvidoria-Geral da União, a ser adotado como instrumento orientador das práticas de escuta e encaminhamento de denúncias que envolvam esse tipo de violação de direitos no âmbito da UFRPE.

Art. 2º A implementação dos documentos referidos no art. 1º tem como objetivo qualificar e padronizar os fluxos e procedimentos dos atendimentos realizados pela Ouvidoria da UFRPE, assegurando transparência, qualidade, acolhimento humanizado, comunicação acessível, proteção de dados, registro adequado das manifestações e alinhamento aos direitos dos usuários dos serviços públicos.

Art. 3º O Manual e o Protocolo deverão ser amplamente divulgados nos canais institucionais da Ouvidoria e utilizados como material de apoio para a formação continuada da equipe.

Art. 4º Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Documento assinado digitalmente
 NORMA NANCY EMANUELLE SILVERIO DA SILVA
Data: 01/08/2025 18:40:30-0300
Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

Recife, 01 de agosto de 2025.

NORMA NANCY E. S. DA SILVA
Matrícula SIAPE nº 1653167
Ouvidora

Manual de atendimento da Ouvidoria da UFRPE

2025



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	03
CONDUTAS DESEJÁVEIS DOS(AS) AGENTES DA OUVIDORIA DA UFRPE	04
CONDUTAS VEDADAS AOS(ÀS) AGENTES DA OUVIDORIA DA UFRPE	05
TIPOS DE ATENDIMENTO E PROCEDIMENTOS	06
Atendimento presencial	06
Atendimento telefônico	10
Atendimento por WhatsApp	11
Atendimento por e-mail	12
Atendimento por videoconferência	14
Atendimento via Carta	16
Atendimento via Plataforma Fala.BR	17
GUARDA DOS FORMULÁRIOS DE REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO	21
CONTROLE INTERNO E REGISTROS	22
PROCESSO DE REVISÃO DO MANUAL	22
ELABORAÇÃO E VALIDAÇÃO	23

INTRODUÇÃO

Este **Manual de Atendimento da Ouvidoria da UFRPE** tem como objetivo orientar e padronizar os fluxos, condutas e procedimentos adotados pela equipe da Ouvidoria no atendimento ao público, promovendo transparência, qualidade, acolhimento humanizado e respeito aos direitos dos usuários dos serviços públicos. Sua elaboração está fundamentada nas seguintes normas legais e regulamentares:

- Lei nº 13.460/2017 (Direitos dos Usuários de Serviços Públicos);
- Decreto nº 9.094/2017 (Simplificação de serviços públicos);
- Decreto nº 9.492/2018 (Tratamento das manifestações de ouvidoria);
- Decreto nº 10.153/2019 (Proteção ao denunciante);
- Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação);
- Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais);
- Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (Dispõe sobre o funcionamento das ouvidorias).

No atendimento, é dever da equipe:

- Receber e acolher os(as) usuários(as) com respeito, empatia e imparcialidade;
- Utilizar linguagem simples, clara e acessível, promovendo comunicação não violenta;
- Garantir acesso gratuito, inclusivo e desburocratizado aos canais da Ouvidoria;
- Orientar sobre o correto registro e acompanhamento das manifestações;
- Agir com urbanidade, confidencialidade e cortesia;
- Proteger os dados pessoais e preservar a identidade dos(as) manifestantes e denunciante, conforme a legislação vigente;
- Zelar pela qualidade e integridade das informações registradas e pela eficiência no tratamento e respostas às manifestações.

Este Manual será utilizado como instrumento prático de orientação no cotidiano da equipe da Ouvidoria da UFRPE. Sua versão atualizada estará disponível para consulta pública no portal institucional: www.ouvidoria.ufrpe.br, e servirá como material de apoio para capacitações internas e aperfeiçoamento contínuo do atendimento prestado.

CONDUTAS DESEJÁVEIS DOS(AS) AGENTES DA OUVIDORIA DA UFRPE

Servidores(as), terceirizados(as) e estagiários(as) que atuam na Ouvidoria devem:

- I. Atuar com ética, integridade, imparcialidade e transparência, observando os princípios da administração pública (legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência);
- II. Tratar todas as pessoas com respeito, igualdade e cortesia, sem qualquer forma de discriminação ou prejulgamento;
- III. Manter o sigilo e a confidencialidade das informações tratadas na Ouvidoria;
- IV. Garantir acessibilidade e inclusão, respeitando necessidades específicas e vulnerabilidades dos(as) usuários(as);
- V. Observar e cumprir os regulamentos internos e normas legais que regem a atividade da Ouvidoria;
- VI. Garantir o cumprimento dos prazos legais e regimentais;
- VII. Realizar os atendimentos de forma padronizada e com qualidade.

CONDUTAS VEDADAS AOS(ÀS) AGENTES DA OUVIDORIA DA UFRPE

É proibido aos(às) integrantes da equipe da Ouvidoria:

- I. Praticar qualquer forma de discriminação ou assédio;
- II. Divulgar, utilizar ou compartilhar indevidamente informações confidenciais obtidas no exercício da função, mesmo após o desligamento da atividade;
- III. Omitir, distorcer ou falsear informações em atendimentos, registros ou relatórios;
- IV. Dificultar o acesso dos(as) usuários(as) aos canais de atendimento da Ouvidoria;
- V. Praticar atos que comprometam a imparcialidade, integridade ou credibilidade da Ouvidoria;
- VI. Participar como defensor(a) dativo(a) ou como membro de comissões disciplinares ou éticas em processos decorrentes de manifestações recebidas pela Ouvidoria.

TIPOS DE ATENDIMENTO E PROCEDIMENTOS

Atendimento presencial

Horário de atendimento presencial:

- Sem agendamento prévio: terças e quintas, das 8h às 12h e das 13h às 17h;
- Com agendamento prévio: segundas, quartas e sextas, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

O agendamento pode ser feito por e-mail, telefone ou WhatsApp institucional da Ouvidoria.

Local do atendimento presencial:

Prédio Central da Unidade Sede da UFRPE na Rua Dom Manoel de Medeiros, s/n – Bairro Dois Irmãos, Recife/PE (ao lado do Departamento de Registro e Controle Acadêmico – DRCA, corredor de saída do Restaurante Universitário – RU)

Instalações

A Ouvidoria deve disponibilizar ambiente físico adequado para o atendimento, com condições que garantam acessibilidade, privacidade e sigilo, assegurando um espaço seguro e acolhedor para o registro das manifestações.

Diretrizes do Atendimento Presencial

Durante o atendimento presencial, a Ouvidoria observará as seguintes diretrizes:

- Atendimento personalizado, acessível e centrado no usuário;
- Flexibilidade diante de situações não previstas;
- Respeito às condições cognitivas, físicas e emocionais dos(as) usuários(as);
- Observância de normas de pontualidade, cordialidade, discrição, urbanidade e sigilo.

TIPOS DE ATENDIMENTO E PROCEDIMENTOS

Atendimento presencial

Procedimentos

- Receber o(a) usuário(a) com escuta ativa, empatia e acolhimento, respeitando sua individualidade;
- Garantir a privacidade do atendimento, realizando-o em sala reservada, com portas fechadas, podendo contar com a presença de mais de um servidor da Ouvidoria;
- Verificar se o(a) usuário(a) tem interesse em registrar a manifestação (elogio, sugestão, solicitação, reclamação ou denúncia) de forma presencial na Ouvidoria;
- Disponibilizar o formulário físico para registro de manifestação, também disponível no site da Ouvidoria, quando necessário;
- Em caso de denúncia ou comunicação de irregularidade, preservar os dados de identificação do(a) manifestante, conforme o Decreto nº 10.153/2019;
- Sempre que possível, incentivar o(a) manifestante a registrar sua manifestação diretamente na Plataforma Fala.BR, com apoio da equipe, caso necessário.

TIPOS DE ATENDIMENTO E PROCEDIMENTOS

Atendimento presencial

Formalização de registro da Manifestação

- Quando a manifestação for realizada verbalmente, deve ser reduzida a termo por um(a) servidor(a) da Ouvidoria, por meio do preenchimento de formulário específico, que deverá ser lido e revisado pelo(a) usuário(a). Nele, constarão os dados de identificação e assinatura do(a) manifestante (exceto nos casos de denúncia anônima);
- O formulário preenchido e assinado pelo(a) manifestante será digitalizado e anexado à manifestação registrada na Plataforma [Fala.BR](#) pela Ouvidoria;
- No campo “Fale Aqui” da Plataforma Fala.BR, inserir a seguinte frase: “Manifestação recebida presencialmente, ora em anexo, registrada no Fala.BR por força do inciso II do art. 10 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024”.

Após o registro da manifestação no Fala.BR, a equipe da Ouvidoria deve informar ao(à) manifestante o número do protocolo gerado, orientando sobre como ele(a) poderá acompanhar o andamento da manifestação. O próprio sistema Fala.BR envia automaticamente um e-mail para o endereço informado pelo(a) manifestante, confirmando o registro e comunicando sempre que uma nova resposta for inserida na manifestação.

TIPOS DE ATENDIMENTO E PROCEDIMENTOS

Atendimento presencial

Para facilitar o acompanhamento e uso adequado da Plataforma Fala.BR, a Ouvidoria deverá:

- Disponibilizar um tutorial simplificado sobre como utilizar o Fala.BR, preferencialmente com linguagem acessível e recursos visuais;
- Divulgar os canais de atendimento da Ouvidoria para esclarecimento de dúvidas ou obtenção de informações complementares, incluindo:
 - Atendimento presencial;
 - E-mail institucional;
 - Telefone fixo e/ou WhatsApp institucional;
 - Site da Ouvidoria: www.ouvidoria.ufrpe.br;
 - Plataforma Fala.BR: falabr.cgu.gov.br.

Essas informações devem estar visíveis em todos os canais de comunicação da Ouvidoria, reforçando o compromisso com a transparência, acessibilidade e orientação ao usuário.

Cuidados na transcrição

Ao transcrever manifestações verbais, a Ouvidoria deverá garantir:

- Registro completo, fiel e integral dos fatos e das demandas apresentadas;
- Desmembramento adequado da manifestação, promovendo registros distintos sempre que envolver diferentes tipologias, assuntos ou unidades destinatárias.

TIPOS DE ATENDIMENTO E PROCEDIMENTOS

Atendimento telefônico

Número: (81) 3320-6015

Horário de atendimento:

- Segundas, quartas e sextas: das 7h às 12h e das 13h às 16h
- Terças e quintas: das 7h às 12h e das 13h às 17h

Finalidade do atendimento telefônico

O atendimento telefônico não permite o registro direto de manifestações. Esse canal é exclusivo para:

- Esclarecimentos sobre como registrar uma manifestação na Plataforma Fala.BR;
- Orientações gerais sobre o andamento de manifestações já registradas;
- Encaminhamento para o canal mais adequado, conforme a demanda do(a) cidadão(ã).
- Outras informações sobre os serviços ofertados pela UFRPE.

Procedimentos:

- Utilizar mensagens padronizadas, acolhedoras e em linguagem cidadã;
- Garantir o sigilo e a proteção de dados pessoais, evitando o compartilhamento de informações sensíveis ou de identificação;
- Respeitar os princípios da impessoalidade, cordialidade e acessibilidade.

TIPOS DE ATENDIMENTO E PROCEDIMENTOS

Atendimento por WhatsApp

Número: 813320615

- **Horário de atendimento:** Segunda à sexta: das 8h às 12h e das 13h às 17h

Finalidade do atendimento por WhatsApp

O atendimento por WhatsApp não permite o registro direto de manifestações. Esse canal possui as mesmas finalidades do atendimento telefônico.

Procedimentos:

- Utilizar mensagens padronizadas, acolhedoras e em linguagem cidadã;
- Disponibilizar tutoriais sobre o uso da Plataforma Fala.BR e sobre como registrar uma denúncia, para facilitar o acesso e a autonomia do(a) usuário(a);
- Garantir o sigilo e a proteção de dados pessoais, evitando o compartilhamento de informações sensíveis ou de identificação;
- Respeitar os princípios da impessoalidade, cordialidade e acessibilidade.

Mensagens automáticas

Durante o horário de atendimento:

Olá!

Seja bem-vindo(a) à Ouvidoria da UFRPE.

Estamos aqui para te escutar e ajudar no que for possível. Se quiser registrar uma reclamação, denúncia, sugestão, solicitação ou pedido de informação, acesse a Plataforma Fala.BR: <https://falabr.cgu.gov.br> Me conta, como posso te ajudar agora?

Fora do horário de atendimento:

Olá!

A Ouvidoria da UFRPE agradece seu contato.

No momento, não estamos disponíveis para atendimento. Nosso horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h (exceto feriados). Enquanto isso, se precisar registrar uma manifestação, acesse a Plataforma Fala.BR: <https://falabr.cgu.gov.br> Assim que possível, retornaremos seu contato.

TIPOS DE ATENDIMENTO E PROCEDIMENTOS

Atendimento por e-mail

Endereço: ouvidoria.reitoria@ufrpe.br

Procedimentos:

- Ler e analisar a mensagem com atenção, respondendo com acolhimento, clareza e linguagem cidadã;
- Orientar o(a) manifestante a registrar sua manifestação diretamente na Plataforma Fala.BR: <https://falabr.cgu.gov.br>;
- Disponibilizar tutoriais sobre o uso da Plataforma Fala.BR e sobre como registrar uma denúncia, para facilitar o acesso e a autonomia do(a) usuário(a);
- Como opção, encaminhar ao(à) manifestante o formulário próprio de registro de manifestação da Ouvidoria, disponível no site, solicitando o preenchimento e autorização expressa para que a Ouvidoria registre a manifestação em seu nome na Plataforma Fala.BR;
- Após o registro pela Ouvidoria, encaminhar ao(à) manifestante o número de protocolo gerado pelo sistema;
- Salvar cópia do e-mail e anexar à manifestação a ser registrada no Fala.BR, assegurando a proteção de dados pessoais;
- Em casos que envolvam dados sensíveis, assédio, discriminação ou denúncias, garantir o sigilo da manifestação.

TIPOS DE ATENDIMENTO E PROCEDIMENTOS

Atendimento por e-mail

Formalização da manifestação recebida por e-mail

A manifestação recebida por e-mail só será formalizado com o Formulário de registro de manifestação devidamente preenchido com os dados de identificação do(a) manifestante (nome, e-mail e, se possível, CPF), relato dos fatos e assinatura (manual ou digital). Caso haja necessidade, solicitar complementação de informações.

Após o recebimento:

- O formulário preenchido e assinado será anexado à manifestação que a Ouvidoria registrará no Fala.BR, juntamente com a cópia do e-mail de encaminhamento;
- No campo “Fale Aqui” da Plataforma Fala.BR, inserir a seguinte frase: Manifestação recebida por e-mail, ora em anexo, registrada no Fala.BR por força do inciso II do art. 10 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

A identificação do(a) manifestante será facultativa apenas nos casos de denúncia anônima.

Cuidados no registro da manifestação no Fala.BR

Ao registrar manifestações recebidas por e-mail na Plataforma Fala.BR, a Ouvidoria deverá assegurar:

- O registro completo, fiel e integral das informações contidas no formulário e nos anexos enviados;
- O desmembramento adequado da manifestação, criando registros distintos sempre que envolver diferentes assuntos, tipologias ou unidades destinatárias.

TIPOS DE ATENDIMENTO E PROCEDIMENTOS

Atendimento por videoconferência

O atendimento por vídeo chamada é facultativo ao(à) usuário(a) e tem por objetivo ampliar o acesso aos serviços da Ouvidoria, especialmente para:

- Pessoas que residem em outras localidades distinta da unidade sede;
- Usuários(as) que necessitam de acolhimento imediato em dias de funcionamento remoto da Ouvidoria (segundas, quartas e sextas), podendo ser utilizado também nos demais dias (terças e quintas).

Horário e agendamento:

- Disponível de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, com agendamento prévio por telefone, e-mail ou WhatsApp institucional;
- O atendimento é realizado por meio da plataforma Google Meet (institucional), com link enviado antecipadamente ao(à) manifestante;
- Quando necessário, a Ouvidoria enviará um termo de consentimento para gravação da chamada;
- Sempre que possível, o atendimento deve contar com a presença de dois servidores, para garantir segurança, transparência e ética.

Diretrizes do atendimento por videoconferência

A Ouvidoria deverá observar as seguintes diretrizes durante o atendimento:

- Atendimento personalizado, acessível e centrado no(a) usuário(a);
- Flexibilidade para lidar com situações não previstas;
- Respeito às condições cognitivas, físicas e emocionais dos(as) usuários(as);
- Cumprimento das normas de pontualidade, cordialidade, urbanidade, discrição e sigilo.

TIPOS DE ATENDIMENTO E PROCEDIMENTOS

Atendimento por videoconferência

Procedimentos:

- Acolher o(a) usuário(a) com escuta ativa, empatia e respeito, promovendo um ambiente de confiança;
- Verificar se há interesse em registrar uma manifestação (elogio, sugestão, solicitação, reclamação ou denúncia);
- Disponibilizar, quando necessário, o formulário de manifestação, também disponível no site da Ouvidoria;
- Em casos de denúncia ou comunicação de irregularidade, preservar a identidade do(a) manifestante, conforme o Decreto nº 10.153/2019;
- Sempre que possível, incentivar o registro direto pelo(a) próprio(a) manifestante na Plataforma Fala.BR, com apoio da equipe, se necessário.

TIPOS DE ATENDIMENTO E PROCEDIMENTOS

Atendimento via Carta

As manifestações recebidas por correspondência física (carta) serão digitalizadas pela equipe da Ouvidoria, garantindo sua integridade, legibilidade e autenticidade. Após esse procedimento, serão inseridas como anexo na Plataforma Fala.BR, com a devida formalização e registro em tempo hábil.

Destino da correspondência original

Após digitalização, a carta poderá:

- Ser devolvida ao(à) remetente, preferencialmente;
- Ou ser mantida sob guarda pela Ouvidoria, conforme o disposto no inciso III do § 3º do art. 12 do Decreto nº 8.539/2015.

Prazos de guarda da correspondência

Quando a correspondência for mantida sob a guarda da Ouvidoria, devem ser observados os prazos estabelecidos pelo órgão central do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv), conforme a natureza da manifestação:

- Reclamação, solicitação, elogio e sugestão:
 - Arquivo corrente: 5 anos, para garantir a pronta recuperação da informação;
 - Arquivo intermediário: 5 anos adicionais, com eliminação futura.
- Denúncias identificadas ou anônimas:
 - Arquivo corrente: 5 anos;
 - Arquivo intermediário: 15 anos adicionais, com eliminação futura.

Diretrizes aplicáveis ao atendimento por carta

O atendimento por carta observará as mesmas diretrizes previstas para o atendimento presencial.

TIPOS DE ATENDIMENTO E PROCEDIMENTOS

Atendimento via Plataforma Fala.BR

A Plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>) é o canal oficial e de uso obrigatório pela Ouvidoria e pelas unidades organizacionais da UFRPE, para o registro, triagem, tratamento, tramitação e resposta às manifestações de ouvidoria, conforme estabelecido pelo Decreto nº 9.492/2018, Decreto nº 10.153/2019 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Sobre a Plataforma

O Fala.BR é um sistema integrado da Controladoria-Geral da União (CGU), disponível 24 horas por dia, para o envio de manifestações como: Denúncias; Reclamações; Solicitações; Sugestões; Elogios; Pedido de simplificação de serviços (Simplifique!); Pedido de Acesso à informação (Lei nº 12.527/2011).

Funcionamento

- A plataforma exige acesso com uso dos dados da conta Gov.br (exceto em casos de denúncia anônima);
- Permite o acompanhamento da manifestação por meio do número de protocolo;
- Garante o sigilo dos dados, a confidencialidade das informações e a segurança do conteúdo registrado.

Registros obrigatórios

Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria, independentemente do meio (presencial, e-mail, carta), devem ser obrigatoriamente registradas na Plataforma Fala.BR, assegurando:

- Rastreabilidade;
- Transparência;
- Conformidade legal.

TIPOS DE ATENDIMENTO E PROCEDIMENTOS

Atendimento via Plataforma Fala.BR

É vedada a tramitação de manifestações entre setores da UFRPE por qualquer outro meio que não seja o Fala.BR, salvo nas situações de pré-atendimento, esclarecimentos preliminares ou orientações gerais.

Manifestações recebidas diretamente por unidades organizacionais da UFRPE devem ser encaminhadas, obrigatoriamente, à Ouvidoria para que sejam formalizadas e tratadas exclusivamente pela Plataforma Fala.BR, conforme regulamentos internos e legislação.

Responsabilidades da Ouvidoria na Plataforma Fala.BR

Conforme Regimento Interno, compete, dentre outras atividades, à Ouvidoria da UFRPE:

- Registrar no Fala.BR as manifestações recebidas por outros meios (presencial, carta, e-mail etc.);
- Manter o cadastro institucional atualizado;
- Criar, administrar e inativar perfis de acesso no sistema, conforme informações fornecidas pelas unidades organizacionais;
- Cumprir as regras do Termo de Uso da Plataforma;
- Gerir os assuntos, subassuntos e campos qualificadores das manifestações;
- Atender às orientações da CGU e da Ouvidoria-Geral da União;
- Assegurar o controle de acesso às informações, garantindo que apenas pessoas autorizadas tenham acesso.

TIPOS DE ATENDIMENTO E PROCEDIMENTOS

Atendimento via Plataforma Fala.BR

O que acontece após o registro no Fala.BR?

- No menu Triar Novo: a Ouvidoria analisa a manifestação, faz a gestão do nível de criticidade e preenche a tag;
- Acessando a manifestação, realizará a gestão do assunto, subassunto, tag e unidade de interesse, e poderá:
 - Responder diretamente;
 - Solicitar complementações ao(à) manifestante;
 - Criar extrato da manifestação, nos casos de denúncias, para garantir a proteção dos dados de identificação do(a) denunciante;
 - Tramitar para a unidade organizacional competente da UFRPE;
 - Encaminhar, nos casos de ausência de competência da UFRPE, para outro órgão público;
 - Arquivar a manifestação, nos casos previstos em legislação;

O(a) manifestante será informado(a) pelo sistema sobre todas as etapas do tratamento da manifestação.

Prazos

A unidade organizacional deverá responder em até 10 dias, prorrogável por igual período até o limite legal de 30 dias (podendo ser prorrogada por mais 30 dias, mediante justificativa fundamentada). Fora do Fala.BR será possível prorrogar o prazo até 2 vezes, a terceira prorrogação, deverá ser registrada no Fala.BR.

TIPOS DE ATENDIMENTO E PROCEDIMENTOS

Atendimento via Plataforma Fala.BR

Complementações, alterações e desistência:

- Não é possível alterar o conteúdo da manifestação após o envio;
- Se necessário, a Ouvidoria poderá solicitar complementação ao usuário ou complementar diretamente a manifestação com informações adicionais decorrentes do atendimento;
- O(a) manifestante pode desistir da manifestação, mediante novo registro mencionando o número de protocolo, sem necessidade de justificativa;
- Mesmo em caso de desistência, a Ouvidoria, considerando a criticidade dos fatos relatados, poderá utilizar as informações recebidas, resguardando o sigilo da identidade do(a) manifestante, e registrar uma nova manifestação.

Inclusão de anexos

O(a) usuário(a) pode incluir até 10 arquivos por manifestação, com tamanho total máximo de 30MB. Quando necessário, orientar o(a) usuário(a) a criar uma pasta drive compartilhada e inserir no corpo da manifestação o link de acesso. Neste caso, a Ouvidoria deve orientar ao usuário para não deletar a pasta, além de salvar no drive da Ouvidoria, por medida de segurança. São aceitos formatos como:

- Documentos de texto (.doc, .pdf);
- Imagens (.jpg, .png);
- Planilhas;
- Áudios e vídeos.

Recomendações ao(à) usuário(a)

- Caso a manifestação seja longa, recomenda-se redigi-la em outro documento e anexá-lo, evitando a perda de dados por expiração da sessão (ocorre após 20 minutos de inatividade);
- É importante guardar o número de protocolo para acompanhamento posterior.

GUARDA DOS FORMULÁRIOS DE REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO

Os formulários para registros de manifestações utilizados nos atendimentos realizados pela Ouvidoria da UFRPE, quando devidamente preenchidos e assinados por usuários(as) do serviço público, serão:

- Digitalizados e inseridos como anexo na Plataforma Fala.BR;
- Mantidos sob guarda física ou digital, conforme a classificação da manifestação e os prazos definidos pelo órgão central do Sistema de Ouvidorias (SisOuv)

A guarda dos documentos deve seguir os princípios da confidencialidade, integridade, disponibilidade e rastreabilidade, assegurando a preservação da informação durante todo o ciclo de vida documental.

CONTROLE INTERNO E REGISTROS

- Todos os atendimentos realizados, sempre que possível, devem ser registrados em planilha interna de controle (Excel e/ou Trello), conforme o canal de origem;
- As manifestações recebidas fora do Fala.BR devem ser inseridas manualmente no sistema, bem como inseridos em planilhas de controle interno;
- O banco de dados da Ouvidoria deve ser atualizado continuamente para fins de controle e elaboração de relatórios ou recomendações.

PROCESSO DE REVISÃO DO MANUAL

A Ouvidoria da UFRPE deverá manter processo periódico de revisão deste Manual, com o objetivo de garantir a atualização contínua de seus conteúdos e o alinhamento com a legislação vigente, diretrizes da CGU, mudanças institucionais e boas práticas no atendimento ao cidadão.

Periodicidade mínima de revisão será bienal, ou sempre que houver:

- Alteração relevante na legislação ou normativos da CGU;
- Mudança significativa na estrutura da Ouvidoria ou nos canais de atendimento;
- Inclusão de novos fluxos, tecnologias ou atribuições;
- Identificação de inconsistências ou sugestões de melhoria por servidores ou usuários.

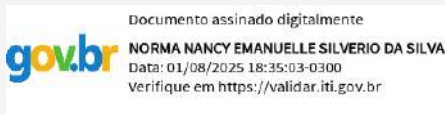
As revisões deverão conter a identificação dos responsáveis pela atualização e data de nova versão.

ELABORAÇÃO E VALIDAÇÃO

Elaboração: Norma Nancy E. S. da Silva – Ouvidora da UFRPE

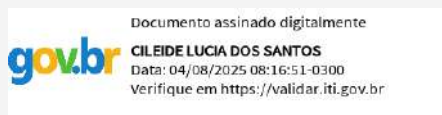
Responsável técnica pela redação do conteúdo, com base na Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Data de elaboração: 01 de agosto de 2025.



Validação: Cileide Lucia – Coordenadora de Apoio Administrativo – CADM da Ouvidoria/UFRPE

Data de validação: 04 de agosto de 2025.



Revisões:



ouvidoria
UFRPE

Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv)

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



PRODUÇÃO

Adriana Sobral Barbosa Mandarinino (ENAP)
Alda Souza Figueredo (STJ)
Ane Márcia Lima (Correios)
Ana Elisa Barreto Matias (CFQ)
Camila Messias (DATAPREV)
Daniella Maria Barandier Toscano (CAPES)
Danniel Chagas (IFPR)
Débora Françolin (CGU)
Edvon Nogueira (CGU)
Elisiane da Silva Szubert (UFRGS)
Elem Cristina Mota (Correios)
Elizangela Capanema Souza Koboldt (CGU)
Fernanda da Silva Campos (IBAMA)
Heloisa Curvello (CGU)
Janaina Anchieta Costa (UNIFESP)
Luiz Henrique Chagas Passos de Oliveira (Correios)
Maise Ferreira dos Santos (Câmara de Araraquara)
Maria Alice Rodrigues (CGU)
Maria Angélica Aben-Athar (Sudeco)
Simone Gama Andrade (CGU)
Tatiana Kelly Bastos (CEFET-MG)
Tatiana Estanislau (STJ)

REVISÃO

Ariana Frances Carvalho de Souza (Coordenadora-Geral da Rede Nacional de Ouvidorias)

AGRADECIMENTOS

Caixa Econômica Federal - CEF
Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais - CEFET/MG
Conselho Nacional de Justiça – CNJ
Controladoria Geral do Estado do Amapá - CGE/AP
Controladoria Geral da União - CGU
Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - CAPES
Empresa de Pesquisa Agropecuária e Extensão Rural de Santa Catarina - Epagri / SC
Empresa de Pesquisa Energética - EPE
Fundação Oswaldo Cruz
Instituto do Rio Grande do Sul – IFRS
Instituto Federal de Santa Catarina – IFSC
Ministério da Gestão e Inovação - MGI
Ouvidoria Parlamentar da Câmara dos Deputados
Prefeitura de Eldorado/SP
Prefeitura Municipal de Uberlândia/MG
Secretaria de Controle e Transparência do Espírito Santo - SECONT /ES
Tribunal de Contas do Estado de São Paulo - TCE/SP
Tribunal Regional Eleitoral do Amapá - TRE/AP
Tribunal Superior do Trabalho – TST
Universidade Federal do ABC
Universidade Federal do Delta do Parnaíba
Universidade Federal do Mato Grosso do Sul – UFMS
Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ
Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN

CONTEÚDO

1. APRESENTAÇÃO.....	4
2. OBJETIVO.....	4
3. PÚBLICO-ALVO	5
4. GLOSSÁRIO.....	6
5. ASSÉDIO MORAL	8
6. ASSÉDIO SEXUAL	9
7. DISCRIMINAÇÃO	10
8. RÉGUA DE CONDUTAS INADEQUADAS	11
ASSÉDIO SEXUAL.....	11
ASSÉDIO MORAL	11
DISCRIMINAÇÃO.....	12
9. PREPARAÇÃO PARA O ACOLHIMENTO.....	12
DA EQUIPE	12
ESTRUTURA FÍSICA	13
10. CANAIS DE ATENDIMENTO	13
11. REDE DE APOIO	13
12. DO ACOLHIMENTO	14
ETAPAS.....	14
O QUE FAZER APÓS O ACOLHIMENTO?	16
SERVIÇOS ÚTEIS:	16
REFERÊNCIAS:.....	18

1. APRESENTAÇÃO

O assédio moral e sexual e todas as formas de discriminação constituem violações de direitos humanos que ameaçam a igualdade de oportunidades, em especial para mulheres, pessoas negras, indígenas, pessoas com deficiência e pessoas LGBTQIAP+.

No âmbito da Administração Pública, essas violações impedem o desenvolvimento de um ambiente de trabalho digno e igualitário, além de confrontarem padrões éticos e prejudicarem a eficiência, diminuindo a produtividade e a qualidade dos serviços prestados à sociedade.

Adicionalmente, o Guia Lilás (CGU, 2023) descreve que o assédio moral, o assédio sexual e as discriminações no ambiente de trabalho expõem as pessoas a situações de humilhação, constrangimento, intimidação, agressividade, menosprezo, causando-lhes sofrimento psíquico e/ou físico, interferindo negativamente tanto na sua vida pessoal quanto na profissional.

Neste contexto, as ouvidorias públicas se apresentam como interface fundamental no relacionamento entre o Estado, seus(suas) agentes públicos(as) (sejam servidores, terceirizados ou estagiários) e os(as) cidadãos(ãs), representando importantes aparatos para a prevenção, identificação e o enfrentamento aos assédios sexual e moral e todas as formas de discriminação.

Com este protocolo, a Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv) pretende auxiliar as ouvidorias públicas de todo o País no adequado acolhimento de vítimas de **assédio moral, assédio sexual e discriminação** na Administração Pública, ao apresentar-lhes técnicas e orientações sobre escuta ativa e respeitosa, de modo a transmitir confiança e segurança às possíveis vítimas, sem, contudo, extrapolar as suas competências institucionais.

Considerando que as ouvidorias atuam ao lado de outros atores no enfrentamento ao assédio moral, assédio sexual e discriminação, e não deve ter exclusividade no ato de acolher eventuais vítimas, o conteúdo deste protocolo pode ser utilizado também por toda Rede de Acolhimento dos órgãos e entidades da Administração Pública.

2. OBJETIVO

O objetivo deste protocolo é fornecer uma base simples para preparar as equipes de ouvidorias públicas - e eventualmente dos demais integrantes das Redes de Acolhimento - para o atendimento adequado a potenciais vítimas de assédios 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).

A aplicação deste protocolo deve ser ajustada à estrutura organizacional, à competência e ao funcionamento institucional, assim como à legislação aplicável. De modo a garantir que cada ouvidoria possa fornecer um acolhimento adequado à sua realidade e a seus recursos.

A intenção deste documento é servir de apoio e ponto de partida, não tendo caráter exaustivo ou prescritivo.

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.

3. PÚBLICO-ALVO

- **Do protocolo:** equipes de ouvidoria e toda rede de acolhimento da instituição, compostas por setores e unidades envolvidas no apoio, proteção e orientação de vítimas de assédio e discriminação.

A rede de acolhimento inclui, mas não se limita às seguintes unidades e setores:

- i. Ouvidorias;
 - ii. Unidades de gestão de pessoas;
 - iii. Secretarias-executivas das Comissões de Ética Setoriais;
 - iv. Assessorias de Participação Social e de Diversidade;
 - v. Gestores (as);
 - vi. Corregedorias ou unidades correcionais;
 - vii. Unidades do Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor (SIASS), quando houver, dentre outros setores correlatos que existirem na instituição.
- **Do acolhimento:** Destina-se a qualquer pessoa, seja do público interno ou externo à organização, incluindo servidores(as), colaboradores(as), estudantes, usuários de serviços e outros agentes do serviço público.

4. GLOSSÁRIO

Acolhimento: É a prática de receber e atender alguém de forma empática e respeitosa, oferecendo suporte emocional por meio de ações de escuta, fornecimento de informações sobre os caminhos possíveis para soluções focadas, sempre na confidencialidade e na pessoa assediada ou discriminada.

Assédio Moral: Violação da dignidade ou integridade psíquica ou física de outra pessoa por meio de conduta abusiva, **independentemente de intencionalidade**, por meio da **degradação das relações socioprofissionais e do ambiente de trabalho**, podendo se caracterizar pela exigência de cumprimento de tarefas desnecessárias ou exorbitantes, discriminação, humilhação, constrangimento, isolamento, exclusão social, difamação ou situações humilhantes e constrangedoras suscetíveis de causar **sofrimento, dano físico ou psicológico**. (CNJ, 2020).

Assédio Moral Organizacional: É um processo de condutas abusivas ou hostis, amparado por estratégias organizacionais ou métodos gerenciais que visem a obter engajamento intensivo ou a excluir pessoas que exercem atividade pública as quais a instituição não deseja manter em seus quadros, por meio do desrespeito aos seus direitos fundamentais (CNJ, 2020; MGI, 2024).

Assédio Sexual: Assédio Sexual: Conduta de conotação sexual praticada contra a vontade de alguém, sob forma verbal, não verbal ou física, manifestada por palavras, gestos, contatos físicos ou outros meios, com o efeito de perturbar ou constranger a pessoa, afetar a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador. (CNJ, 2020). A principal característica que diferencia o assédio sexual de outras condutas é o fato de existir posição de superioridade hierárquica, poder ou de ascendência e utilização dessa posição para constranger alguém com objetivo de obter vantagem ou favorecimento sexual. O assédio sexual é crime. Além disso, na esfera administrativa é considerado infração grave que pode resultar na aplicação da penalidade de demissão (CGU, 2023).

Assédio moral virtual: Acontece pelos meios eletrônicos, podendo ocorrer no ambiente da própria instituição ou fora dela. O tipo mais comum de assédio moral virtual é o horizontal, quando acontece entre colegas de mesma hierarquia nas relações de trabalho (TST e CSJT, 2023; CSJT, 2023).

Consentimento: elemento fundamental das interações pessoais saudáveis e éticas. É a concordância mútua, clara e afirmativa das partes envolvidas em qualquer atividade, sendo revogável a qualquer momento

Cuidado Informado ao Trauma ou Atendimento Sensível ao Trauma: prática de acolhimento que considera os impactos do trauma na vida da pessoa e visa evitar que as práticas de atendimento ou questionamento causem novos traumas (revitimização).

Cyberbullying: É um tipo de violência praticada contra uma pessoa por meio da internet. Nessa situação, o espaço virtual é utilizado para intimidar e hostilizar alguém (chefes, subordinados, cole-

gas de trabalho, dentre outros), por meio de calúnia, difamação, injúria e qualquer outro insulto ou ataque covarde a sua honra e reputação (TST e CSJT, 2023; CSJT, 2023).

Discriminação: É toda distinção, exclusão, restrição ou preferência baseada em sexo, gênero, idade, orientação sexual, deficiência, crença religiosa, convicção filosófica ou política, raça, cor, descendência ou origem nacional ou étnica, que tenha por objeto anular ou restringir o reconhecimento, gozo ou exercício, em igualdade de condições, de direitos humanos e liberdades fundamentais nos campos político, econômico, social, cultural ou em qualquer outro campo da vida pública ou privada (BRASIL, 2010).

Empoderamento da Vítima: estratégia de atendimento que busca devolver à vítima a sensação de controle sobre sua própria situação, estimulando sua capacidade de tomar decisões informadas e de buscar apoio adequado. O empoderamento é uma prática que valoriza a autonomia e ajuda a reduzir a sensação de impotência comum em situações de assédio e discriminação (Zimmerman; 1995).

Escuta Ativa com Validação Emocional: técnica que além de ouvir de forma empática, a validação emocional é o ato de consideração e legitimar as emoções expressas pela vítima, sem julgamento. A criação de um espaço seguro e a oferta de escuta ativa e validação emocional permite que a pessoa processe sua experiência traumática, promovendo um senso inicial de segurança e apoio e apoio. Na escuta ativa, ao se sentir acolhido e compreendido, os cidadãos que recorrem às Ouvidorias para registrar suas demandas, sobretudo nos casos de conflitos interprofissionais e assédios, têm grande probabilidade de transcenderem à própria dor psicológica de que são portadores, expressando-a com mais objetividade e clareza, sem receio de serem julgados ou punidos (Marcelino, 2022).

Escuta inicial: Ocorre no primeiro atendimento da pessoa a ser acolhida. É importante que quem busca o acolhimento tenha segurança em apresentar seu relato. Na escuta inicial, a prioridade é acolher o indivíduo, levantar informações precisas sobre o motivo da busca pelo cuidado de forma atenta e sem julgamentos. Nessa fase, as informações são registradas, e são oferecidas orientações sobre a conduta mais adequada para o caso, considerando a segurança da pessoa acolhida. Após a escuta inicial, devem ser descritas de maneira objetiva e sem juízo de valor em relação ao que foi relatado, sem, contudo, identificar o autor do relato.

Escuta qualificada: Para essa escuta o(a) profissional deverá utilizar os seguintes elementos: liberdade, confiança, compreensão, paciência, prontidão para ajudar, atenção, abertura à fala para a fluência dos conteúdos mais profundos da vítima, não recriminação e o sigilo (Maynart, 2014). Essa escuta utiliza a empatia, um modo de comunicação entre sujeitos que acontece independentemente da intenção consciente, permitindo que se estabeleça uma troca subjetiva sem a intervenção da fala. Na comunicação não violenta, define-se essa escuta de “*curiosidade empática*” (Rosemberg, 2006), escutar para além das palavras que estão sendo ditas. Focar a atenção no que a pessoa possa estar sentindo e precisando naquele momento. Para que essa escuta seja eficaz é importante que os profissionais sejam capacitados e sensibilizados para ouvir e responder de forma sensível, em especial as mulheres, pessoas negras e indígenas, pessoas com deficiência e pessoas LGBTQIAP+.

Importunação Sexual: Entre suas principais características está a ausência de hierarquia entre os envolvidos a exemplo do constrangimento entre colegas de trabalho. O assédio sexual horizontal não é “crime de assédio” previsto no Código Penal brasileiro, mas pode ser entendido como crime de importunação sexual previsto no art. 215-A (CGU,2023).

Rede de apoio: É um conjunto de pessoas e instituições que podem prover suporte em momentos de necessidade, que visa ajudar na manutenção da saúde e do bem-estar psicológico de uma pessoa. A rede de apoio promove relações interpessoais íntimas e de comunidades.

Registro de Denúncia: É o ato de comunicar a ocorrência de um ato ilícito ou irregularidade, levando as informações aos órgãos competentes para apuração. A denúncia pode ser feita por qualquer pessoa física ou jurídica, respeitando as prioridades de atendimento definidas em lei.

Revitimização: processo em que uma vítima de violência, ao procurar suporte ou proteção, vivência novas experiências de violência e opressão. Pode se dar por meio da culpabilização, julgamento ou desvalorização da narrativa (Zanello, Silva e Costa, 2015); ou ainda pela exigência de que a vítima reviva a violência sofrida desnecessariamente.

Stalking: Perseguir alguém de forma reiterada e por qualquer meio, ameaçando a sua integridade física ou psicológica, restringindo-lhe a capacidade de locomoção ou, de qualquer forma, invadindo ou perturbando sua esfera de liberdade ou privacidade (art. 147-A, BRASIL, 1940).

Tele assédio moral: é quando o assédio ocorre no ambiente de teletrabalho, ou seja, um dos polos é um teletrabalhador ou uma teletrabalhadora (TST e CSJT, 2023; CSJT, 2023).

5. ASSÉDIO MORAL

São exemplos de situações que podem configurar a prática de Assédio Moral:

- Contestar sistematicamente as decisões de um(a) trabalhador(a), e/ou criticar o seu trabalho de modo exagerado ou injusto, em especial na frente de outras pessoas;
- Ignorar deliberadamente a presença de um(a) trabalhador(a), de forma a causar isolamento social ou psicológico;
- Atribuir tarefas vexatórias e/ou humilhantes ou desproporcionais à função da pessoa;
- Exigir o cumprimento de tarefas desnecessárias, inatingíveis ou exorbitantes;
- Privar a pessoa do acesso aos instrumentos necessários para realizar o seu trabalho;
- Desconsiderar os problemas de saúde de um(a) trabalhador(a), expondo-o(a) a situações de desconforto ou agravamento de suas condições físicas e mentais;
- Controlar a frequência e o tempo de utilização de banheiro.

Atos de gestão: A princípio não configuram assédio moral, mas situações corriqueiras às relações de trabalho:

- Cobranças de trabalho, realizadas de maneira ética e respeitosa;
- Divergências sobre determinado tema comunicadas de forma direta, construtiva e respeitosa;
- Conflitos pontuais ou moderados, relacionados a situações específicas;
- Críticas construtivas com o objetivo de aperfeiçoamento;
- Movimentações internas;
- Avaliações de desempenho realizadas por colegas e/ou superiores, desde que não seja feita de forma a causar situação vexatória na pessoa avaliada.

COMO DIFERENCIAR CONFLITO DE ASSÉDIO MORAL?

O conflito faz parte das rotinas familiares, sociais e de trabalho. No ambiente de trabalho, apresenta algumas características que ajudam a diferenciá-lo do assédio moral:

- É consciente e se manifesta na comunicação direta;
- A interação entre os trabalhadores divergentes é mantida;
- É ocasional e ocorre em torno de elementos/situações específicas;
- Os ideais defendidos são explícitos;
- Pode estar relacionado ao alcance de metas ou desdobramentos de um projeto e não objetiva afastar do trabalho os profissionais que tenham opiniões diferentes.

Fonte: Ministério do Desenvolvimento Regional, 2022.

6. ASSÉDIO SEXUAL

Situações que podem configurar assédio sexual:

- Conversas indesejadas sobre sexo;
- Gestos inapropriados ou insinuativos;
- Contatos físicos indesejados, como toques, apalpar, encostar órgão genital nas partes íntimas de outra pessoa (por exemplo, esfregar-se, lambe, ejacular na frente da vítima ou outras ações invasivas);
- Insinuações explícitas ou veladas de caráter sexual;
- Exibicionismo;
- Criação de um ambiente pornográfico, incluindo exibição de imagens, vídeos ou conteúdos com teor sexual explícitos;
- Oferecimento de vantagens ou pequenas favores para a pessoa assediada, em troca de sexo;

- Convites impertinentes ou inoportunos para encontros com conotação sexual;
- Provocações sexuais ou observações com duplo sentido.

O assédio sexual pode ocorrer de forma explícita ou sutil com contato físico, ou não, por meio de expressões faladas ou escritas, de gestos, imagens enviadas por e-mails e aplicativos de mensagens, comentários em redes sociais, vídeos, presentes, ou qualquer outra forma de interação com teor sexual indesejado.

Os abusos de cunho sexual que venham a acontecer no ambiente de trabalho, mas que por algum motivo não possam ser enquadrados como “assédio sexual” poderão ser vistos como importunação sexual. (BRASIL, 1940)

Ações que não configuram o assédio sexual:

- Elogios sem conteúdo sexual, feito de forma respeitosa;
- Paqueras e flertes correspondidos e consensuais.

7. DISCRIMINAÇÃO

São exemplos de práticas discriminatórias no ambiente de trabalho:

- Preterir ou deixar de selecionar uma pessoa devido à sua raça, idade, orientação sexual, identidade de gênero ou deficiência, ou qualquer outro fator relacionado a características pessoais.
- Privar trabalhadores de oportunidades de promoção com base em estereótipos ou preconceitos.
- Oferecer salários menores a empregados que desempenham a mesma função e têm a mesma qualificação devido a fatores como gênero, deficiência ou raça.
- Realizar ou tolerar comentários ofensivos ou piadas sobre características pessoais, como religião, idade ou origem étnica, criando um ambiente desconfortável, hostil e inseguro.
- Negar acesso a treinamentos ou projetos importantes a grupos específicos, como pessoas LGBTQIA+

Não configura discriminação o simples reconhecimento de marcadores sociais como raça, gênero, deficiência, idade, ou orientação sexual. Ou seja, apontar que uma pessoa é negra, idosa, ou possui uma deficiência, por si só, não é discriminá-la. Assim, não há necessidade de empregar eufemismos nessas definições, como, por exemplo, descrever alguém como “moreno(a)”, na “melhor idade”, ou “especial”. A discriminação ocorre quando há exclusão, marginalização ou estigmatização em razão desses marcadores.

8. RÉGUA DE CONDUTAS INADEQUADAS

As condutas inadequadas envolvem tudo aquilo que foge do esperado quanto ao comportamento ético necessário no local de trabalho. Tais condutas podem ser entendidas como desconsideração aos regramentos e expectativas da instituição em relação a seus servidores, terceirizados, estagiários, professores, estudantes, usuários dos serviços públicos dentre outros tipos de vinculação.

A régua de condutas inadequadas é uma formulação que evidencia que as ações inadequadas constituem um espectro com graus distintos de gravidade, os quais, de igual maneira, podem suscitar respostas institucionais distintas.

Para o emprego da régua, cumpre-se entender que a avaliação de uma conduta como inadequada ou não depende do contexto em que a situação se insere, do histórico de relacionamento entre os envolvidos e da combinação entre o tom do que é dito e das ações não verbais¹.

Incorporar tal instrumento neste protocolo significa, ainda, responsabilizar as instituições a bem acolherem estas situações, expressando atos que apoiem a construção de espaço 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: Mayra Cotta adaptada de Kathleen Kelley Reardon)

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	Críticas recorrentes, insensíveis, desproporcionais ou descabidas	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	Conduta envolvendo ameaça, coerção, pressão psicológica grave e/ou agressão física

(Fonte: elaboração própria, adaptada de Mayra Cotta)

1. Neste sentido, as régua abaixo apresentadas servem apenas de exemplificação do caráter gradativo de condutas inadequadas, às quais, na prática, vão sempre depender da particularidade da situação analisada.

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: elaboração própria, adaptada de Mayra Cotta)

9. PREPARAÇÃO PARA O ACOLHIMENTO

DA EQUIPE

- **Composição:** Preferencialmente, o atendimento deve ocorrer em dupla e o(a) acolhido(a) deve ter a possibilidade de escolher o perfil de quem o atenderá. Isto significa intencionalmente ter pessoas diversas compondo a equipe de acolhimento.
- **Capacitação:** É desejável que a equipe seja capacitada em temas relacionados ao assédio, à discriminação e suas repercussões jurídicas e gerenciais, à gestão participativa e humanizada, à comunicação não violenta e à intervenção da espectadora e do espectador, considerando, quando pertinente, as diferentes realidades do trabalho presencial e do teletrabalho. Além disso, é relevante para quem fará o acolhimento o letramento étnico-racial, de gênero, e demais formas de discriminação e suas interseccionalidades.

Em termos práticos, a equipe deverá ser capacitada para

- i) esclarecer à vítima como ocorre eventual processo de apuração e quais são suas garantias contra a retaliação, tanto no caso de a pessoa denunciada ser servidora ou empregada pública como no caso de ser terceirizada, estagiária ou usuária dos serviços do órgão;
- ii) identificar o cabimento de possíveis encaminhamentos que a vítima possa buscar dentro da instituição (por exemplo, solicitação de medidas acautelatórias ou auto-composição de conflitos, quando cabível) ou fora dela (por exemplo, atendimento médico ou psicológico nos serviços sociais ou de saúde ou realização de denúncia à delegacia de polícia competente).

ESTRUTURA FÍSICA

O espaço escolhido para o acolhimento deve ser reservado, iluminado, confortável, ter boa ventilação, além de possuir o mobiliário necessário para o atendimento como mesa e cadeira. O mais importante é que o espaço garanta a segurança do sigilo e privacidade. Para além disso, podem ser interessantes itens que promovam maior comodidade como a disponibilização de água e café, lenços e música ambiente.

Em resumo, o local designado deve:

- Ser livre de interferências externas;
- Favorecer uma escuta respeitosa;
- Garantir a permanência pelo tempo necessário para escuta integral da narrativa, sem pressa ou interrupções, com possibilidade de sinalização do momento em que estiver sendo utilizado para o atendimento;
- Privilegiar a expressão livre de sentimentos, memórias e desejos.

10. CANAIS DE ATENDIMENTO

O atendimento poderá ser presencial ou remoto, a depender da escolha da vítima, podendo ser realizado por telefone, aplicativo de reunião remota, ou outro meio disponível para a equipe de acolhimento.

11. REDE DE APOIO

Elementos que podem auxiliar no acolhimento, mas cujas funções extrapolam às de uma ouvidoria. Neste sentido, é relevante o mapeamento de possíveis apoios como atendimento psicológico ou de saúde física; orientação jurídica; encaminhamento à delegacia da mulher; gestão de recursos humanos; conselho tutelar, dentre outras parcerias que possam ser acessadas pela equipe de acolhimento para qualificar suas atividades.

12. DO ACOLHIMENTO

ETAPAS

i) **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).

ii) **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) acolhi-do(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 de-núncia.

iii) **Escuta respeitosa e qualificada:** Feitos os esclarecimentos iniciais, deve-se proceder à escuta do relato, a qual deve compreender as seguintes ações (TST, 2023):

- Informe que o objetivo é oferecer um espaço de escuta segura, confidencial, e sem julgamentos;
- 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) co-lega em quem confia ou um representante institucional (área da saúde, 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 co-mo 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.

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 (TST, 2023).

Atente-se também para que a vítima não precise recontar sua história para outra pessoa, de modo a evitar a revitimização.

iv) Identificação das necessidades:

- **Perguntar sobre suas necessidades imediatas:** Verificar se a pessoa precisa de suporte imediato, para além da escuta, como acompanhamento psicológico ou jurídico, 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 (exemplos de medidas podem ser encontrados no PFEPAD (Brasil, 2024b)) e como acioná-las (setores competentes dentro do órgão e eventual atribuição da ouvidoria para fazer intermediação).

v) 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.

vi) 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;**
- **Se houver, esclareça que há assistência disponível na instituição** (Canais de Acolhimento, Comitês de Prevenção e Enfrentamento, Ouvidoria, Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio - CIPAA etc.) 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 profissionais de saúde, dentro ou fora do ambiente de trabalho, para obter auxílio nesse período.**

vii) Registro do atendimento: Relembrar sobre a necessidade de registro do atendimento. Certi-

fique-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



O QUE FAZER APÓS O ACOLHIMENTO?

Nem sempre um acolhimento gerará a necessidade de encaminhamento. A regra é orientar sobre as diferentes possibilidades de canais de denúncia e suas finalidades. Porém, nos casos em que a lei obriga a informação à autoridade competente, o encaminhamento/notificação é obrigatório, e pode acontecer de diferentes maneiras. No caso de situações que envolvem vítimas como crianças, adolescentes ou idosos, quem tem o dever de encaminhar, em geral, é quem toma conhecimento do fato.

SERVIÇOS ÚTEIS:

Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180

- Recebe denúncias de violações contra as mulheres, feita por qualquer pessoa;
- Orienta mulheres em situação de violência, encaminhando-as para serviços especializados;
- Informa sobre os direitos da mulher, legislação vigente e rede de atendimento e acolhimento de mulheres em situação de vulnerabilidade;
- Tem abrangência nacional, funcionamento 24 por dia, 7 dias por semana.
- A ligação é direta e gratuita, inclusive em alguns países do exterior. Admite denúncia anônima;
- Permite denúncias pelo aplicativo móvel Direitos Humanos Brasil, e pelo Telegram.

Ministério Público

Órgão Estadual ou Federal que atua como fiscal da lei, dotado de autonomia funcional, administrativa e financeira, que não faz parte de nenhum dos três poderes.

- Tem como função primordial a defesa dos direitos dos cidadãos e dos interesses da sociedade;
- No caso de idosos, o Ministério Público tem também o poder de aplicar medidas protetivas;
- **Para os demais públicos, pode solicitar a aplicação delas ao Poder Judiciário.**
- Pode determinar a instauração de inquéritos policiais ou outros processos judiciais voltados à responsabilização de agressores ou proteção de vítimas.

Delegacias

- As delegacias são órgãos da Polícia Judiciária (Polícia Civil) responsáveis pela apuração da ocorrência de crimes, apuração essa que ocorre através dos Inquéritos Policiais.
- Existem delegacias comuns e delegacias especializadas. Em municípios maiores é possível encontrar mais delegacias especializadas, sendo as mais importantes para a nossa temática a:
 - Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher (DEAM);
 - Delegacia Especializada de Proteção à Criança e ao Adolescente (DEPCA);
 - Delegacia Especializada de Proteção e de crimes contra o Idoso;
 - Delegacia de Crimes Cibernéticos.

REFERÊNCIAS:

BRASIL. (2024a). Decreto nº 12.122, de 30 de julho de 2024. Institui o Programa Federal de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 30 jul. 2024.

_____. (2024b) Portaria Ministério da Gestão e da Inovação - MGI n.º 6.719, de 2024. Plano Federal de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação na Administração Pública Federal (PFPEAD). Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 31 julho 2024.

_____. Lei nº 12.288, de 20 de julho de 2010. Estatuto da Igualdade Racial. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 21 de julho de 2010.

_____. Decreto-Lei n.º 2.848, de 7 de dezembro de 1940. Código Penal. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 31 dez. 1940.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO - CGU (2023). Guia Lilás: Orientações para prevenção e tratamento ao assédio moral e sexual e à discriminação no Governo Federal. Disponível em: https://www.gov.br/previdencia/pt-br/noticias/2023/julho/Guia_prevencao_assedio_discriminacao.pdf.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA - CNJ (2021). Protocolo para julgamento com perspectiva de gênero [recurso eletrônico]. Brasília: Conselho Nacional de Justiça – CNJ; Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados — Enfam.

_____. (2020). Resolução Nº 351 de 28/10/2020. DJe/CNJ nº 349/2020, de 29 de outubro de 2020, p. 15-21.

CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO - CSJT (2023). Guia Prático para Prevenir e Enfrentar. Resolução n. 360/CSJT, de 25 de agosto de 2023.

MAYNART, Willans. et al. (2014) A Escuta Qualificada e o Acolhimento na Atenção Psicossocial. Acta Paulista de Enfermagem, São Paulo, v. 29, n. 1, p. 75-83, 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ape/a/GbQ3nnHqHpPTSzm8JX4Jdqf>.

MARCELINO, Júlia. 2022. Estudos Sobre a Atuação das Ouvidorias em Instituições Brasileiras. Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman | Ano 6 - nº 5 – 2022. São Paulo (SP). 2022. Disponível em: https://revista.abonacional.org.br/files/edicoes/artigos/revista_cientifica_ABO_2022-2.pdf

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL - MDR (2022). Cartilha Informativa sobre Assédio Moral. Disponível em https://www.gov.br/mdr/pt-br/acesso-a-informacao/governanca/programa-integridade/campanhas/Cartilha_Informativa_sobre_Assedio_Moral.pdf

ROSENBERG, Marshall B. Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. Editora Agora, 2006.

TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO – TST; CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO - CSJT (2023). ATO CONJUNTO TST.CSJT.GP N.º 52, DE 29 DE AGOSTO DE 2023. DIÁRIO ELETRÔNICO DA JUSTIÇA DO TRABALHO. Nº3797/2023 Data da disponibilização: Terça-feira, 29 de agosto de 2023.

TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO - TST (2023) Guia Prático por Um Ambiente de Trabalho mais Positivo. Disponível em <https://www.tst.jus.br/documents/32953863/0/Guia+Pr%C3%A1tico+por+Um+Ambiente+de+Trabalho+Mais+Positivo.pdf/20a4a3e5-8d95-2a32-fdba-b39c0eb08bb7?t=1715118827259>

ZANELLO, V., SILVA, M. R., COSTA, L. F. (2015). Revitimização: análise da culpabilização da mulher vítima de violência sexual. *Psicologia & Sociedade*, 27, 65-74.

ZIMMERMAN, M. A. (1995). Psychological empowerment: Issues and illustrations. *American Journal of Community Psychology*, 23(5), 581–599.



RENOUV

CONTROLADORIA-GERAL
DA UNIÃO

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO