

**1. FINALIDADE**

- 1.1. Estabelecer diretrizes e procedimentos para o acolhimento humanizado e seguro de vítimas e/ou denunciante de assédio moral, sexual e discriminação pela Ouvidoria da Casa da Moeda do Brasil (CMB).

2. ABRANGÊNCIA

- 2.1. Aplica-se a todos os empregados, terceirizados, jovens aprendizes, fornecedores, bem como todas as pessoas que tenham sido assediadas e/ou discriminadas ou que tenham presenciado condutas de assédio e/ou discriminação.

3. CONCEITOS

- 3.1. Para fins desta instrução de trabalho, considera-se:
- 3.1.1. **ACOLHIMENTO:** Atendimento empático e respeitoso, com escuta ativa com validação emocional e confidencialidade, voltado a vítimas de assédio e/ou discriminação.
 - 3.1.2. **ASSÉDIO MORAL:** Conduta abusiva que degrada o ambiente de trabalho e causa sofrimento físico ou psicológico, independentemente de intenção.
 - 3.1.3. **ASSÉDIO SEXUAL:** Comportamento de cunho sexual não consentido, com abuso de posição de poder. É crime e infração administrativa grave.
 - 3.1.4. **DISCRIMINAÇÃO:** Ato de restringir ou anular direitos com base em características pessoais, como raça, gênero ou religião.
 - 3.1.5. **ESCUA ATIVA COM VALIDAÇÃO EMOCIONAL:** Técnica de escuta empática que legitima emoções e promove acolhimento seguro e sem julgamentos.
 - 3.1.6. **ESCUA QUALIFICADA:** Escuta atenta, empática e sigilosa, feita por profissionais capacitados, especialmente em contextos de vulnerabilidade.
 - 3.1.7. **REGISTRO DE DENÚNCIA:** Comunicação formal de uma irregularidade aos órgãos competentes, feita por qualquer cidadão.
 - 3.1.8. **REVITIMIZAÇÃO:** Ocorrência de novos traumas durante o atendimento, como julgamentos ou exigência de reviver a violência.

DISTRIBUIÇÃO CONTROLADA, NÃO FAÇA CÓPIAS

Destinatário:

Unidade:

4. DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE

- 4.1. Ao realizar atendimento presencial a vítimas e/ou denunciante de assédio, o(a) empregado(a) da Ouvidoria deve:
 - 4.1.1. Preparar o local de forma a garantir um ambiente reservado, seguro e confortável para a escuta e a fala;
 - 4.1.2. Atuar com respeito às regras de pontualidade, cordialidade, discrição, polidez e sigilo;
 - 4.1.3. Receber o denunciante de forma acolhedora, identificando-se de forma clara, com postura ética e boa comunicação;
 - 4.1.4. Informar que será feito um registro não identificado e sigiloso do atendimento para fins institucionais, mas não necessariamente da denúncia;
 - 4.1.5. Informar que o objetivo é oferecer um espaço de escuta segura, confidencial e sem julgamentos;
 - 4.1.6. Exercer a escuta ativa, com validação emocional e qualificada durante o relato, deixando percepções individuais de lado;
 - 4.1.7. Perguntar se o denunciante gostaria da presença de uma pessoa em quem confie, como um colega ou algum representante de alguma outra área da empresa, como do serviço social ou medicina do trabalho, por exemplo;
 - 4.1.8. Garantir ao(à) acolhido(a) a possibilidade de escolher o perfil dos(as) atendentes, devendo o atendimento, preferencialmente, ser realizado em dupla.;
 - 4.1.9. Primar pela concentração no que está sendo falado pelo denunciante, sem desviar sua atenção;
 - 4.1.10. Deixar que a pessoa fale livremente, atuando de forma empática, sem interrupções ou pressa e sem questionamentos ou julgamentos que causem a revitimização;
 - 4.1.11. Informar ao denunciante quando precisar fazer anotações.
 - 4.1.12. Deixar claro que o denunciante e as eventuais testemunhas contam com o sigilo sobre tudo o que for falado no atendimento;
 - 4.1.13. Informar sobre o direito à preservação da imagem da pessoa denunciada e o caráter sigiloso do relato;
 - 4.1.14. Fazer perguntas e esclarecer eventuais dúvidas antes do encaminhamento da denúncia;

- 4.1.15. Reafirmar a legitimidade das emoções e preocupações apresentadas pela pessoa, demonstrando solidariedade, empatia e compreensão;
- 4.1.16. Verificar a necessidade de orientações sobre atendimentos especializados e encaminhamentos externos, como a Central de Atendimento à Mulher, Ministério Público e Delegacias;
- 4.1.17. Explicar sobre a opção de formalização de denúncia de maneira clara e objetiva, sem imposição e os possíveis encaminhamentos a partir do registro da denúncia;
- 4.1.18. Garantir que a decisão de formalizar ou não a denúncia seja tomada no tempo da pessoa, sem pressões;
- 4.1.19. Informar sobre os direitos do(a) denunciante, os procedimentos subsequentes e as medidas de proteção disponíveis, sugerindo um Plano de Proteção Individual sempre que houver risco de perseguição ou retaliação;
- 4.1.20. Reforçar a disponibilidade da Ouvidoria para o registro da denúncia ou qualquer outro suporte a qualquer momento;
- 4.1.21. Certificar-se se a pessoa entendeu tudo o que foi dito e se concorda com os encaminhamentos acordados;
- 4.1.22. 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;
- 4.1.23. Registrar o atendimento sem identificar o/a denunciante;
 - I. O registro da manifestação deve ser realizado na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR com elaboração de extrato para pseudonimização dos dados de identificação do(a) denunciante;
 - II. O registro poderá ser feito pela própria vítima ou denunciante de forma independente ou com auxílio do(a) empregado(a) da Ouvidoria;
 - III. O relato da vítima e/ou denunciante poderá, ainda, ser reduzido a termo em meio físico, pelo(a) próprio(a) ou pelo empregado(a) da Ouvidoria e inserido como anexo do registro na Plataforma Fala.BR, facultada a assinatura pela vítima/denunciante;
 - IV. O registro deve contar com o máximo de detalhes, como data, hora, local e apresentar, sempre que possível, nomes de eventuais

testemunhas e provas como mensagens, vídeos, gravações, bilhetes, entre outras.

5. REFERÊNCIAS

- 5.1. BRASIL. Controladoria-Geral da União. Protocolo de acolhimento às vítimas de assédio moral, assédio sexual e discriminação por ouvidorias públicas. Brasília: CGU, 2023. Disponível em: https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/produtos_da_renov/protocolo-acolhimento.pdf. Acesso em: 30 abr. 2025.
- 5.2. Portaria Normativa CGU Nº 116, de 18 de março de 2024.
- 5.3. Guia Lilás da Controladoria Geral da República (CGU) - novembro/2024

6. REGISTRO

- 6.1. Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR
 - 6.1.1. Registro eletrônico no site <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/falabr>.
 - 6.1.2. A recuperação se dá por pela forma de busca permitida pelas ferramentas do sistema.
 - 6.1.3. A guarda e destinação do documento é feita conforme políticas e diretrizes adotadas pela CGU.