

O acolhimento: objetivo, significado e base institucional

O acolhimento é a porta de entrada para o tratamento de situações de assédio e outras formas de violência no ambiente de trabalho. Ele constitui um dos eixos centrais da Rede de Acolhimento, em consonância com o Decreto nº 12.122/2024, que instituiu o Programa Federal de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação (PFPEAD), bem como com o Plano Setorial de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação do ITI, instituído pela Portaria nº 58, de 26 de setembro de 2025.

Seu objetivo é oferecer escuta, orientação e cuidado, colocando a pessoa no centro da atenção desde o primeiro contato, independentemente do registro formal de denúncia.

O acolhimento respeita o tempo de reflexão e decisão da pessoa, fortalece sua autonomia e integridade emocional e assegura que qualquer encaminhamento seja conduzido com foco no bem-estar, na proteção e na dignidade, em alinhamento às diretrizes estabelecidas no Plano Setorial do ITI.

Mais do que receber um relato, o acolhimento representa:

- escuta ativa e empática;
- compromisso institucional com o cuidado;
- orientação clara sobre direitos, deveres e possibilidades.

O que o acolhimento é — e o que não é

O acolhimento não se confunde com apuração ou investigação.

Durante essa etapa:

- não se busca comprovar fatos;
- não se emitem juízos de valor;
- não se prometem resultados;
- não se realizam perguntas de caráter inquisitivo.

A apuração, quando necessária, ocorre em momento próprio e é conduzida pelas instâncias competentes, conforme a legislação aplicável.

Como funciona o acolhimento, na prática

O acolhimento ocorre a partir do primeiro contato da pessoa com a Rede de Acolhimento, seja para buscar orientação, relatar uma situação ou esclarecer dúvidas.

De forma geral, o processo envolve:

- escuta inicial respeitosa e sem julgamentos;
- orientação sobre os caminhos institucionais disponíveis;
- respeito ao tempo da pessoa, sem obrigatoriedade de denúncia imediata;
- encaminhamento adequado, quando necessário;
- adoção de medidas de proteção e apoio, conforme o caso.

O acolhimento pode ocorrer com ou sem registro formal, sempre com foco na proteção, no cuidado e na prevenção de revitimização. Nesse contexto, no âmbito da Rede de Acolhimento, a atuação ocorre de forma conjunta e integrada entre:

- Ouvidoria;
- COGED;
- Comissão de Ética.

Respeitadas as competências de cada instância e priorizada a proteção da pessoa envolvida. Gestoras e gestores atuam de forma corresponsável, promovendo ambiente de trabalho seguro e respeitoso, orientando e encaminhando as pessoas à Rede de Acolhimento, com responsabilidade, sigilo e respeito.