

GUIA BÁSICO DE ACOLHIMENTO

OUVIR, COMPREENDER E ORIENTAR



Guia Básico de Acolhimento

Ouvir, Compreender e Orientar

Brasília, DF
2025

Ministro de Estado de Minas e Energia
Alexandre Silveira

Elaborada por:
Nilson Perissé

Revisão Técnica (colaboradores):

● **MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA (MME)**

Assessoria Especial de Conformidade, Integridade e Controle Interno (AECI)

Wagner Alessandro Ferreira
Antonio Afonso da Silva

Assessoria de Participação Social e Diversidade (APSD)

Alexandre Mário de Freitas
Márcia Alves de Figueiredo

Corregedoria (COGER)

Marcos de Souza Fonseca Guimarães

Ouvidoria-Geral (OUVIR)

Tânia Gomes Ribeiro de Moraes

● **AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA (ANEEL)**

Corregedoria (CRG)

Andréa Campos Reis

● **EMPRESA ITAIPU BINACIONAL**

Ouvidoria Geral BR

Cristina de Albuquerque Maranhão
Gomyde

Responsabilidade Social

Werner Olinto Amorim Braga

● **PACTO GLOBAL DA ONU REDE BRASIL**

Analista de Diversidade, Equidade e Inclusão

Juliana Neri

Gerente de Diversidade e Inclusão do Pacto Global da ONU – Rede Brasil

Verônica Vassalo

Equipe Editorial

Projeto Gráfico: **Wagner Alves**

Ilustrações: **Pedro Kozovits**

Revisão Gramatical: **Isabela Kozovits**

Ficha Catalográfica

Brasil. Ministério de Minas e Energia.

Guia básico de acolhimento [recurso eletrônico] : ouvir, compreender e orientar / Ministério de Minas e Energia ; elaborada por Nilson Perissé ; colaborações, Alexandre Mário de Freitas ... [et al.] ; ilustrações de Pedro Kozovits. – Brasília : MME, 2025.

Dados eletrônicos (1 arquivo : PDF).

I. Perissé, Nilson. II. Kozovits, Pedro. III. Título.

CDU 159.9(81)

Sumário

Introdução	7
Do que tratamos quando falamos em acolhimento?	8
O que o acolhimento é — e o que não é	10
Princípios Éticos do Acolhimento	11
Compreendendo quem busca o acolhimento	12
Intervenções Técnicas no Acolhimento	14
Questões que devem estar no radar	15
Intervenções Fundamentais	16
Formalizando a Área de Acolhimento	26
Considerações finais	28



Introdução



Acolher pessoas que enfrentam desafios nas relações laborais deve ser prática cotidiana nas instituições públicas. Mas o que define um acolhimento eficaz, capaz de promover soluções quando a violência está na raiz do problema?

Cada vez mais, o acolhimento de qualquer pessoa, seja do público interno ou externo à organização, que vivencia situações de violência, tem ganhado relevância em atos normativos e nas boas práticas institucionais. Embora sempre tenha havido iniciativas de apoio a quem sofreu algum ato de desrespeito no trabalho, o foco atual está em abordagem mais estruturada e sensível. Não é exagero afirmar que, entre os avanços recentes no campo do enfrentamento aos assédios, discriminações e outras formas de violência, o acolhimento destaca-se como um dos elementos mais promissores e transformadores. Neste guia, vamos entender o porquê.

Uma boa prática que vem se estabelecendo nas instituições é a de estender o acolhimento às pessoas que apresentam questões de violência em suas relações fora do ambiente laboral, como a violência doméstica, entre outras. Estar preparado para escutar, orientar e considerar os problemas dessas pessoas, que podem impactar o desenvolvimento das atividades laborais, também faz parte do tratamento humanizado que as instituições devem praticar com sua força de trabalho.

Do que tratamos quando falamos em acolhimento?

Segundo o Protocolo de Acolhimento da Rede Nacional de Ouvidorias, acolhimento consiste na “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 discriminada¹”.

SAIBA MAIS:

Em 2024, a Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV) lançou o “PROTOCOLO DE ACOLHIMENTO ÀS VÍTIMAS DE ASSÉDIO MORAL, ASSÉDIO SEXUAL E DISCRIMINAÇÃO POR OUVIDORIAS PÚBLICAS”, que apresenta considerações fundamentais para profissionais da Rede de Acolhimento dos órgãos e entidades da Administração Pública. Para consultar, veja link no final deste guia.

O presente Guia não substitui o documento da RENOUV, tão somente sublinha alguns pontos e aprofunda outros, funcionando como um documento complementar.



(1) Protocolo de Acolhimento às Vítimas de Assédio Moral, Assédio Sexual e Discriminação por Ouvidorias Públicas. Brasília, 2024. Pág. 4.

Essa definição nos apresenta marcadores importantes:



- **Atendimento inicial:** Um, dois ou três atendimentos? Depende. Uma boa prática busca, sobretudo, o tempo emocional de quem procura acolhimento. Alguém que sofreu violência precisa de um espaço que não seja apressado, que ofereça tempo suficiente para sentir confiança, encontrar palavras para expressar o que está vivenciando e compreender o processo de tratamento de uma denúncia. Idealmente, os atendimentos devem ter durações variadas, respeitando, naturalmente, os limites estabelecidos para essa etapa do tratamento.
- **Escuta de uma demanda:** O acolhimento é uma interação entre quem deseja relatar algo e profissionais que representam a instituição. No entanto, deve-se privilegiar a fala de quem busca ajuda. As intervenções dos profissionais devem limitar-se a fazer perguntas que ampliem um relato vago, oferecer suporte emocional a quem sente insegurança em expor o que lhe aconteceu e esclarecer os possíveis caminhos institucionais para o tratamento da demanda.
- **Postura de quem acolhe:** A pessoa responsável pelo acolhimento atua, sobretudo, como facilitadora. Quem sofre violência pode ter motivos para se manifestar de forma confusa, prolixa ou extremamente reservada, além de desconfiada, reativa ou carregada de temores. Acolher exige uma postura que requer empatia, paciência e disponibilidade interna para ajudar.

Com base nesses marcadores, podemos compreender que o acolhimento deve ocorrer por meio de escuta ativa e humanizada, intercalada com orientações que instrumentalizem a pessoa a formular uma denúncia ou avaliar, junto a ela, outros caminhos para solucionar o problema apresentado.

O que o acolhimento é — e o que não é

O que é

O primeiro passo para romper o silêncio de uma vítima de violência e começar a resolver o problema.

Uma maneira de tornar o problema visível e reconhecido pela instituição.



O que não é

Uma formalidade ou burocracia, mas o início de uma intervenção.

Um espaço de desabafo sem propósito, mas sim um momento para capacitar e orientar a pessoa em sua jornada de solução.



Princípios Éticos do Acolhimento²

O acolhimento, além de ser uma atividade estruturada, deve ser guiado por valores éticos fundamentais que regulem todos os aspectos da prática. Deve-se, portanto, observar:

1

Respeito à dignidade humana: Reconhecer e valorizar a singularidade de cada pessoa atendida.

2

Diversidade, equidade e inclusão: Criar um ambiente que respeite diferenças, combata qualquer tipo de discriminação e dialogue com as políticas e diretrizes de diversidade, equidade e inclusão da instituição.

3

Bem-estar, saúde e segurança: Garantir o bem-estar físico e mental no processo de acolhimento.

4

Reconhecimento do valor do trabalho: Considerar o trabalho como um pilar de dignidade e transformação social.

5

Singularidade e autonomia: Respeitar as experiências e capacidades individuais de cada pessoa trabalhadora.

6

Integração e cooperação: Promover ações articuladas e colaborativas.

7

Responsabilidade institucional: Assegurar o comprometimento da instituição em cada intervenção.

8

Confidencialidade: Proteger as informações pessoais das partes envolvidas.

9

Privacidade: Resguardar a intimidade, a honra e a imagem das pessoas.

10

Ética profissional: Manter padrões de conduta elevados em todas as interações.

11

Cultura de respeito: Construir uma relação baseada na integridade e na equidade.

12

Abordagem autônoma: Reconhecer o acolhimento como independente de processos disciplinares, embora se integre de forma orgânica o sistema de enfrentamento às violências, que inclui outras medidas de prevenção, além de processos de detecção e responsabilização.

(2) Baseados na Portaria Conjunta 59 de 26 de abril de 2022 – TJDF.

Compreendendo quem busca o acolhimento

Antes que qualquer profissional siga um protocolo de acolhimento, é essencial compreender que ele se fundamenta no relacionamento interpessoal, o que exige capacidade de adentrar o universo que a pessoa trabalhadora compartilhará durante o encontro. É, portanto, importante ter conhecimento básico sobre as características de alguém que tenha sofrido algum tipo de violência.

Estudos indicam que ser alvo de violências pontuais ou repetidas faz com que aflorem na vítima sentimentos básicos como raiva, insegurança, vergonha, culpa e desamparo. Não raro, quem está submetido a um alto nível de estresse devido à violência apresenta recursos empobrecidos para lidar com o problema de forma adequada.

Há uma espécie de círculo vicioso em vítimas de violência. Alimentada pelos sentimentos decorrentes de seu sofrimento, a pessoa tende a adotar



comportamentos defensivos, como o isolamento (procurando evitar novas agressões), ou o enfrentamento da situação de maneira inadequada (com revide ou ofensas tanto à pessoa que causou a agressão quanto a outras ao seu redor). É comum que seu rendimento no trabalho sofra queda, especialmente devido às dificuldades de concentração em um ambiente de estresse. Ela pode se ver envolvida em tensão constante, com nervosismo, dores de cabeça, problemas de sono, humor depressivo, obsessão, transtornos de ansiedade e sinais que se assemelham ao transtorno de estresse pós-traumático.

Nesse cenário, sentimentos, comportamentos, reações físicas e pensamentos irrealistas se inter-relacionam, contribuindo para o desequilíbrio da vítima. Assim, é comum que a pessoa que busca apoio junto a profissional de acolhimento se apresente confusa, sem condições de expressar de forma clara ou coerente o problema que está vivenciando. Também é frequente que manifeste forte sentimento de injustiça e crescente sensibilidade à rejeição. Ao sentir-se vítima de uma situação para a qual a instituição parece agir com negligência, omissão ou até mesmo concordância, a pessoa pode se encontrar em

um estado defensivo, vindo a sentir-se enganada ou desacreditada diante de qualquer indício de julgamento ou incompreensão. É esperado, portanto, que ela apresente baixa autoconfiança, falta de assertividade e de estratégias de autogestão, além de demonstrar uma postura nem sempre facilitadora ao acolhimento. Tudo isso faz do processo de acolhimento de vítimas de violência algo muito mais complexo do que atender um trabalhador ou trabalhadora que apresenta dúvidas sobre seu contracheque ou que procura orientações para seu desenvolvimento profissional, por exemplo.



Intervenções técnicas no acolhimento

Considerando a gravidade da violência e identificando no acolhimento uma medida eficaz para uma primeira assistência às vítimas, a **Portaria MGI nº 6.719/2024** estabeleceu que as instituições estruturem comissões de apoio ao acolhimento para:

- Prestar informações sobre prevenção e combate à violência no trabalho.
- Acolher vítimas e buscar soluções institucionais para os problemas apresentados.
- Encaminhar casos para atendimento especializado, quando necessário.

A Portaria MGI nº 6.719/2024 também elenca um conjunto de ações e critérios que compõem um protocolo de acolhimento para as instituições. A partir das recomendações desse documento e da ampliação teórica e metodológica com base no Protocolo de Acolhimento da Rede Nacional de Ouvidorias, bem como na literatura disponível sobre o tema, apresentaremos, a seguir, cinco dimensões fundamentais para o processo de acolhimento.

Dar Suporte Emocional - Proporcione um ambiente seguro onde a pessoa possa expressar suas emoções e sentimentos sem medo de julgamento e sem achar que está sendo desacreditada.

Primar pela valorização da relação entre as partes - Não importa, para as finalidades do acolhimento, entrar no mérito de se a pessoa que apresenta seu relato tem ou não razão, mas sim estabelecer uma relação de confiança e prover uma experiência em que as duas partes trabalhem juntas para a produção de resultados.

Prover Garantias de Segurança - Avalie a eventual necessidade de prescrever medidas acautelatórias, considerando se o relato apresenta riscos imediatos à segurança da pessoa trabalhadora e se são cabíveis medidas de proteção.

Fornecer Informações - Esclareça dúvidas sobre o processo de formulação e tratamento de denúncias, mapeando, junto com a pessoa os próximos passos possíveis.

Instrumentalizar a Formulação da Denúncia - Caso a pessoa opte por formalizar denúncia, forneça suporte necessário para garantir que o relato atenda aos requisitos de admissibilidade e forneça informações necessárias à apuração. Oriente-a sobre os tipos de evidência material que podem fortalecer a denúncia.

Questões que devem estar no radar

Quantas pessoas devem integrar a equipe de acolhimento?

Idealmente, a composição da equipe deve pautar pela diversidade: homens, mulheres, pessoas com deficiência, integrantes da comunidade LGBTQIA+ e outras minorias. A diversidade não apenas contribui para a compreensão do contexto que as pessoas trazem em seus relatos como também pode facilitar o processo de acolhimento: nem toda mulher assediada sexualmente sente-se confortável para relatar sua experiência para um homem, por exemplo.

O acolhimento deve ser feito em duplas ou com apenas um profissional?

Não há regras, mas é comum que dois profissionais atuem no acolhimento. A percepção de duas pessoas amplia a compreensão do relato, garante uma interação mais institucional, evitando uma abordagem personalista, e favorece a dinâmica do diálogo, proporcionando uma experiência mais rica nas intervenções.



Intervenções Fundamentais:

Passo 1: Proporcione Suporte Emocional

A construção de confiança começa com um ambiente seguro e acolhedor:

- Disponibilize um local privativo, confortável e acessível, livre de distrações ou de olhares curiosos de pessoas do entorno. Se o atendimento for feito à distância, tome cuidado com ruídos ambientais para garantir que a pessoa se sinta num ambiente seguro e privativo.
- Providencie acessibilidade para pessoas com deficiência, bem como condições adequadas para mulheres em processo de amamentação, entre outras medidas.
- Garanta confidencialidade, exceto em casos de risco à segurança da pessoa ou de terceiros. Explique de forma transparente que, em situações de ameaça à vida, será necessário informar os superiores.
- Acolha a pessoa sem pressa, deixando-a confortável antes de iniciar o relato.
- Permita a presença de acompanhantes, como familiares ou representantes sindicais.
- Providencie água e café, se possível.



Passo 2:
Pratique Escuta Ativa

Esclareça que o espaço é livre para a pessoa estabelecer sua narrativa da forma como julgar mais apropriada, e que você a ajudará a reconstituir os fatos na medida do possível, identificando lembranças e eventuais lapsos existentes na memória.

Mostre total disponibilidade para a escuta. Utilize-se de princípios da escuta ativa.

A escuta ativa é um conjunto de habilidades que têm como objetivo promover interações eficazes e empáticas, especialmente em contextos sensíveis como a recepção de relatos de violência no trabalho. Essas estratégias possibilitam que a pessoa trabalhadora seja ouvida, respeitada e apoiada, propiciando um processo de acolhimento mais eficaz e humanizado.



Praticando a Escuta Ativa

Utilize-se de presença plena e foco na pessoa:

- Pergunte à pessoa como ela deseja ser tratada e como quer ser chamada (pelo primeiro nome, pelo sobrenome, pelo nome social).
- Concentre-se completamente no que a pessoa está trazendo. Elimine distrações, como telefone celular ou computador. Faça a pessoa sentir que você está 100% presente e com total interesse em seu relato. Para tal, mantenha contato visual durante o acolhimento.
- Faça uso de linguagem corporal positiva. Incline-se ligeiramente para a frente e evite gestos que possam ser interpretados como desinteresse (cruzar os braços, olhar para o relógio etc.). Estimule a narrativa com sinalizações simples, como “Entendo”; “Continue, por favor”.
- Permita que a pessoa conclua seu raciocínio sem interrupções, a não ser que você perceba que alguma pergunta ou observação ajudará no entendimento da narrativa.

Demonstre empatia:

- Respeite e valide a narrativa apresentada pela pessoa, reconhecendo sua vivência e garantindo um espaço de escuta acolhedora e sem julgamentos.

- Utilize-se, em momentos oportunos, de intervenções como: “Entendo que isso deve ter sido muito difícil para você”; “É compreensível que você se sintasse assim”.
- Adote uma linguagem simples, menos burocrática ou jurídica, e uma comunicação não violenta, pautada na lógica do cuidado.

Faça pontuações na conversa em momentos oportunos:

- Utilize paráfrases e resumos. Repita o que a pessoa disse com suas próprias palavras para garantir a compreensão correta. Faça resumos periódicos para consolidar o entendimento e assegurar que a conversa esteja no caminho certo.
- Use afirmativas como: “Se eu compreendi bem, você está dizendo que...”
- Reflita sentimentos. Expresse em palavras os sentimentos percebidos na pessoa, como, por exemplo, dizendo: “Observo que essa parte do seu relato mexe muito com seus sentimentos”.

Faça questionamentos cuidadosos:

Utilize perguntas abertas, que incentivem a pessoa a compartilhar mais detalhes e explorar seus sentimentos e pensamentos. Exemplos: “Você pode me contar mais sobre o que aconteceu?”; “Como isso fez você se sentir?”.

Não julgue:

- Evite julgamentos ou críticas sobre o que a pessoa está compartilhando. Não faça uso de perguntas tendenciosas, que expressem suposições ou conclusões.
- Mantenha uma atitude de aceitação e respeito, independentemente das informações recebidas. Não cabe ao espaço de acolhimento entrar no mérito de se as características do relato garantem que esteja ocorrendo situação de assédio ou discriminação. Como orienta o Protocolo de Acolhimento da Rede Nacional de Ouvidorias, “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”.

Responda de forma apropriada:

Fundamente suas observações naquilo que a pessoa lhe disse, demonstrando que você realmente ouviu e entendeu o que ela está relatando.

Assegure que há disponibilidade para aprofundar o relato:

Caso o tempo agendado para o acolhimento tenha se esgotado e não seja possível avançar no horário da reunião, demonstre disponibilidade para retomar o diálogo em outro momento, quando o assunto poderá ser continuado ou revisado, bem como poderão ser acrescentados outros pontos relevantes.





Passo 3:

Avalie alternativas para tratamento da situação relatada

A diversidade de situações apresentadas no acolhimento pode sugerir saídas de processo compatíveis com os contornos do conflito ou da violência relatada. Há uma diversidade de intervenções apropriadas, conforme cada caso. Qualquer uma delas, porém, deve passar pela decisão da pessoa que apresenta o relato. Ela precisa se sentir confortável para adotar alguma alternativa apresentada ou, se preferir, optar por não seguir adiante. Algumas alternativas:

- Verifique se o conteúdo do relato apresenta indícios de crime ou ilícito penal. Em caso positivo, esclareça sobre a possibilidade de a pessoa apresentar notícia crime a órgãos especializados de acordo com a natureza da violência, como a Delegacia Especial de Atendimento à Mulher – DEAM, a Delegacia de Crimes Raciais e Delitos de Intolerância – Decradi, ou outra Delegacia da Polícia Civil.
- Avalie se o nível de tensão e os sintomas apresentados durante o relato sinalizam a necessidade de avaliação do quadro de saúde da pessoa como ação complementar ao tratamento

da denúncia. Explique que você facilitará a aproximação com um profissional de saúde que poderá, com vantagens, avaliar a necessidade de acompanhamento psicoterapêutico ou outra intervenção em saúde. Outras medidas acautelatórias poderão ser analisadas, como alteração da unidade de lotação ou deferimento de teletrabalho, observados os normativos vigentes e a anuência da pessoa trabalhadora. Para apreciação de ações imediatas, Recomenda-se um prazo de até 48 horas.

- Dê orientações, visando: que a pessoa não permaneça sozinha no mesmo ambiente onde está aquela que comete violência contra ela; que anote, com detalhes, todas as condutas abusivas sofridas, incluindo dia, mês, ano, hora, local ou setor, nome da pessoa noticiada e colegas que testemunharam os fatos, conteúdo das conversas e qualquer outra informação que considerar necessária; que dê visibilidade ao episódio, procurando a ajuda de colegas, principalmente daquelas e daqueles que testemunharam o fato, ou que também são ou foram vítimas; que sejam reunidas provas como bilhetes, e-mails,

mensagens em redes sociais, presentes, filmagens de câmeras de segurança ou gravações de áudio.

- Avalie o grau de criticidade do relato. Nem sempre o conteúdo do que chega ao espaço de acolhimento representa um ato de violência. Situações extremas raramente começam do nada, mas decorrem de uma escalada de conflitos que, se contidos no nascedouro, podem

ser impedidos de prosperar. Quando for o caso, a depender da situação relatada, mostre à pessoa que a instituição dispõe de outros dispositivos, como os métodos alternativos de solução de conflitos, que podem propiciar autocomposições proveitosas. Nem toda situação relatada precisa, necessariamente, ser tratada como denúncia.

Passo 4:

Assessore na Instrumentalização da Denúncia

Se ficar definido que o conteúdo apresentado evidencia situações de violência que precisam ser tratadas pela via disciplinar e, caso a vítima da violência esteja decidida a denunciar, verifique se ela deseja que você contribua na formulação adequada do relato que será inserido no Canal de Denúncia da instituição. Em caso positivo, observe as seguintes recomendações:

- Explique claramente quais serão os próximos passos após a denúncia.
- Informe sobre o prazo médio de tratamento de uma denúncia de violência no trabalho, ressaltando que pode haver variações para mais ou para menos a partir da complexidade de cada situação.

- Esclareça a possibilidade de a pessoa ser ouvida novamente pela equipe de apuração, destacando que não se trata de mera formalidade, mas de um esforço para compreender melhor as nuances do caso por parte de quem apura, com o objetivo de qualificar o relato.
- Informe sobre a importância de as denúncias serem detalhadas, claras e precisas para garantir que a situação seja tratada corretamente. Denúncias de violência no trabalho mal formuladas podem levar a mal-entendidos, dificuldades na apuração e resolução inadequada do problema. Seu apoio, nesse sentido, pode ser decisivo.

Passo 5:

Demonstre sensibilidade quando encerrar sua participação no processo de tratamento do caso

Evite criar a sensação de um serviço fragmentado. A pessoa que busca o acolhimento não está sendo despedida de um serviço para entrar em outro. O processo de prevenção e enfrentamento aos assédios, discriminações e outras violências é um conjunto de atividades que fazem parte do mesmo sistema.

Assegure à pessoa demandante que se você estará disponível para o caso dela precisar retomar o contato ou tirar dúvidas que venham a surgir ao

longo das demais etapas do processo de tratamento da sua situação.

Um bom processo de acolhimento não deve criar dependência, mas também não deve fechar as portas para a pessoa trabalhadora se este sentir necessidade de outras interações ao longo do processo. Ainda que eventual ação não seja do escopo da atividade de acolhimento, cabe estabelecer interfaces possíveis para que a necessidade da pessoa seja contemplada. Avalie a possibilidade de estabelecer encontros subsequentes de monitoramento, dentro de um prazo que a instituição considere viável. Dessa forma, os vínculos criados nas reuniões de acolhimento serão mantidos.



Requisitos de uma Denúncia Bem Formulada:

Oriente a pessoa denunciante sobre a necessidade de que seu relato apresente os seguintes dados:





Formalizando a Área de Acolhimento

O processo de acolhimento não exige, necessariamente, que a instituição tenha profissionais dedicados exclusivamente a essa função. Ainda que seja construída uma rede formada por pessoas de várias áreas da empresa, o mais importante é demonstrar atenção genuína e assegurar que as vítimas saibam que podem contar com um processo estruturado, alinhado à realidade e às necessidades da instituição.



Sugestões para Implementação:

- **Envolva a Alta Direção:** O comprometimento da liderança é essencial para que a cultura de acolhimento se torne parte integrante da organização.
- **Formalize o acolhimento como processo institucional:** Elabore documentos que explicitem a disponibilidade do acolhimento como um serviço formal da instituição. Esses materiais devem estar acessíveis a todas as pessoas trabalhadoras.
- **Crie um protocolo de ação:** Estruture e formalize um fluxo a ser seguido por profissionais que forem designados para essa tarefa, evitando esforços desencontrados e a falta de uniformidade no tratamento dos casos.
- **Capacite profissionais de acolhimento:** Promova treinamentos específicos para profissionais que atuarão diretamente no apoio às vítimas: responsáveis pelo canal de denúncias; integrantes da área de saúde, gestão de pessoa e Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio (CIPA); líderes de equipes; pessoas das áreas diretamente envolvidas no recebimento e tratamento de denúncias.

- **Inclua a menção ao acolhimento na divulgação do canal de denúncias:** A queixa envolvendo conflito entre pessoas não precisa, necessariamente, ser resolvida com base em um processo disciplinar. Ao divulgar o canal de denúncias de sua instituição, faça menção à área de acolhimento como um lugar onde o conflito em questão pode ser tratado informalmente, seja para avaliar outras possibilidades de solução, seja para orientar como formular corretamente a denúncia. Além disso, enfatize que o acolhimento, como qualquer outro segmento do enfrentamento aos assédios, às discriminações e a outras violências, garante a confiabilidade, a privacidade, a proteção e o acolhimento às pessoas que denunciam.
- **Dê ênfase aos públicos especialmente vulneráveis:** Nas comunicações formais sobre o processo de acolhimento, explicita que todas as pessoas integram o público-alvo, especialmente grupos historicamente vulnerabilizados, como mulheres, indígenas, pessoas negras, idosas, com deficiência e LGBTQIA+.

SAIBA MAIS:

Além de treinamentos online ou presenciais que poderão instrumentalizar profissionais para melhor acolher, é importante o domínio conceitual sobre os conteúdos apresentados nos relatos. O Guia Lilás, da Controladoria-Geral da União, assim como o Protocolo de Acolhimento às Vítimas de Assédio Moral, Assédio Sexual e Discriminação por Ouvidorias Públicas, trazem explicações e exemplos sobre violência no trabalho, assédio moral, assédio sexual, discriminação, bem como abordam a importância da criação de ambientes de trabalho respeitosos e livres de violência.

Considerações finais

O acolhimento é uma etapa fundamental em casos de violações de direitos, e visa construir um ambiente seguro e empático para a escuta e o encaminhamento adequado da situação. Mais do que um ato administrativo, é uma iniciativa institucional que instrumentaliza a vítima para agir.

Ao investir em processos éticos e humanizados, as instituições promovem não apenas justiça, mas também um ambiente de trabalho mais saudável, seguro e acolhedor.

Que este guia inspire e capacite profissionais a serem agentes de mudança em suas organizações, garantindo que cada pessoa seja tratada com respeito, dignidade e empatia.

Juntos, podemos transformar desafios em oportunidades de crescimento e respeito mútuo.





Conheça estes documentos de referência:

Guia lilás - Orientações para prevenção e enfrentamento ao assédio moral e sexual e à discriminação no Governo Federal – CGU - 2024.



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



Apoio:



Pacto Global
Rede Brasil



Realização:



MINISTÉRIO DE
MINAS E ENERGIA



