Poder Judiciário
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE

PROTOCOLO DE ACOLHIMENTO EM SITUAÇÕES DE ASSÉDIO E/OU DISCRIMINAÇÃO

(Anexo II da Resolução CNJ 351/2020, incluído pela Resolução CNJ 518/2023)

1. Diretrizes Gerais:

1.1. Implementação de canal permanente, físico e/ou virtual, para o recebimento de notícias de assédio e discriminação, voltado ao acolhimento, à escuta, ao acompanhamento e à orientação de todas as pessoas afetadas por situações de assédio e discriminação no âmbito institucional.

1.2. Instalação preferencial do canal permanente na área de gestão de pessoas.

1.3. Possibilidade de adoção de diversas formas de canais permanentes de acesso: e-mail específico, contato telefônico, atendimento presencial, chat virtual, QR code, entre outros.

1.4. Espaço físico reservado, com isolamento acústico e layout inclusivo (mesas redondas e cadeiras confortáveis, todas na mesma altura, entre outras medidas).

1.5. Indicação, de forma clara e acolhedora e com uso de estratégia para não impedir a notícia dos fatos, do canal de atendimento presencial.

1.6. Apresentação dos membros da Comissão em site dos Tribunais e Seções Judiciárias, bem como das situações que configuram assédio e discriminação no ambiente de trabalho, por meio de cartilhas ilustrativas.

1.7. Atendimento humanizado regido, basicamente, pelas seguintes orientações:

A. tratamento individualizado;
B. compreensão de necessidades e particularidades da pessoa noticiante e do caso concreto;
C. prática de escuta ativa;
D. redução de tempo de espera;
E. transmissão de mensagens claras, em linguagem apropriada à pessoa noticiante e aos seus eventuais acompanhantes, para que possam ser compreendidas;
F. uso de linguagem não burocrática ou jurídica;
G. permissão de presença de acompanhantes (inclusive do sindicato) e familiares; e
H. questionamento à pessoa noticiante como quer ser tratada, como gostaria de ser chamada e, caso deseje, usar o nome social informado.

1.8. Necessidade de conhecimento sobre a comunidade LGBTQIAPN+ (compreensão de conceitos abrangidos pela sigla).

1.9. Atenção ao racismo estrutural, devendo ser evitada a repetição de ações, hábitos, falas e pensamentos que promovam, direta ou indiretamente, a discriminação ou a segregação racial.

1.10. Possibilidade de escolha, pela pessoa noticiante, de membro da Comissão para a realização do atendimento.

1.11. Atendimento acompanhado por equipe multidisciplinar, necessariamente composta por psicólogos, se for do interesse da pessoa noticiante, com estímulo à celebração de termos de cooperação técnica com universidades.

1.12. Apresentação de formulário de avaliação de risco à pessoa noticiante, conforme modelo em anexo, para preenchimento voluntário.

1.13. Observância ao sigilo de dados da pessoa noticiante e ao sigilo profissional.

1.14. A criação de espaços permanentes de escuta, tais como rodas de conversa periódicas, pode contribuir para o bom funcionamento e aprimoramento das atividades das comissões.

1.15. Pesquisas de clima organizacional e de assédio devem ser feitas periodicamente, com monitoramento dos atestados médicos para identificar unidade/local onde há índice maior de afastamento por doenças laborais, avaliação de desempenho dos servidores e avaliação do chefe pelos servidores.

2. Diretrizes Específicas:

2.1. Pessoas idosas e pessoas com deficiência têm garantido por lei o direito ao atendimento presencial com prioridade em relação às demais.

2.2. A presença de mulheres lactantes, pessoas com filhos pequenos, pessoas ameaçadas ou em qualquer outra situação de vulnerabilidade (econômica, social, intelectual etc.) indica a necessidade de adaptação do procedimento com relação à duração dos atos, ao vocabulário utilizado, à privacidade, entre outras medidas, sendo recomendável a possibilidade de atendimento fora do horário de expediente regular, seja presencial ou por videoconferência, a critério da pessoa noticiante.

2.3. Observância à possibilidade de utilização de tecnologia assistiva (recursos, equipamentos e serviços que podem ser utilizados por pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida para promover uma vida independente e a inclusão, tais como programas de computador, adaptações como rampas e elevadores, aparelhos auditivos, entre outros).

3. Registro e Encaminhamento da Notícia (Fluxo)

3.1. Entre o recebimento da notícia e o encaminhamento para deliberação da comissão, recomenda-se prazo não superior a 30 (trinta) dias.

3.2. Para a apreciação de medidas urgentes, recomenda-se prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

4. Medidas Urgentes

4.1. Possibilidade de ações imediatas para preservar a saúde e a integridade física e moral das pessoas afetadas por assédio ou discriminação, inclusive com sugestão à Presidência do Tribunal ou à autoridade competente de realocação dos(as) servidores(as) envolvidos(as) para outra unidade ou deferimento de teletrabalho, condicionada à anuência da pessoa noticiante.

5. Colheita de Declarações da Pessoa Noticiante (Escuta Qualificada)

5.1. Na escuta ativa, todos os sentidos são utilizados para buscar compreender o que está sendo comunicado, com atenção total a quem está se manifestando. Importante, assim, não fazer outras atividades, tais como consultar o computador ou o celular, durante a conversa com outra pessoa.

5.2. Na escuta ativa, é importante demonstrar empatia: colocar-se no lugar da outra pessoa, compreendendo seus sentimentos e suas experiências, sem fazer julgamentos ou críticas. Importante fazer perguntas, buscar compreender inteiramente o que está sendo comunicado, bem como repetir o que entendeu, para mostrar à outra pessoa compreensão integral da mensagem.

5.3. A memória da pessoa noticiante sobre o ocorrido pode estar comprometida, como medida de autodefesa para superar o trauma sofrido. Nesse cenário, o início da colheita das declarações deve ser apto a tranquilizá-la, esclarecendo que o objetivo do ato é reconstituir os fatos na medida do possível, identificando lembranças e lapsos existentes na memória.

5.4. A pessoa noticiante deve se sentir livre para contar sua história da maneira que melhor lhe convier. Isso pode significar um testemunho em um formato narrativo ou pode envolver uma série de perguntas e respostas. Deve-se tomar o cuidado para não interromper o fluxo da narrativa, esperando-se um ponto apropriado para intervir.

5.5. A dificuldade de recontar o trauma sofrido não pode ser interpretada em desfavor da pessoa noticiante, de modo a rotular o seu relato como não convincente. A falta de precisão no relato e eventual hesitação em fornecer detalhes não podem servir para desacreditar o depoimento da pessoa noticiante, considerando, principalmente, as consequências negativas de longo prazo decorrentes dos abusos noticiados.

5.6. O depoimento dever-se-á basear em respostas a perguntas não tendenciosas, ou seja, questões isentas de suposições ou conclusões e que permitam à pessoa noticiante oferecer o depoimento mais completo e objetivo possível. Evite formular perguntas de resposta múltipla, uma vez que podem obrigar a pessoa noticiante a dar respostas pouco precisas caso o que lhe tenha acontecido não corresponda exatamente a nenhuma das opções. Permita que a pessoa noticiante lhe conte a sua própria história, mas auxilie-a, colocando questões que ajudem a tornar o relato mais preciso.

6. Informação (Orientação)

6.1. Após a escuta, devem ser transmitidas orientações sobre como o registro da denúncia ocorre e seus possíveis desdobramentos, respeitando sempre a vontade e os limites externados pela pessoa noticiante, inclusive o de apenas relatar para a comissão sem nada registrar.

6.2. As possíveis respostas aos questionamentos da pessoa noticiante devem estar disponíveis, de imediato.

6.3. Sugestões que podem ser transmitidas à pessoa noticiante: a. comunicar aos superiores hierárquicos, bem como, registrar a denúncia por meio dos canais disponíveis.