



Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Espírito Santo  
Conselho Superior

## **ANEXO II**

### **Protocolo de Acolhimento em situações de assédio ou discriminação**

1 - O acolhimento será realizado mediante atendimento humanizado regido pelas seguintes orientações:

a. tratamento individualizado com a compreensão de necessidades e particularidades da pessoa notificante e do caso concreto, incluindo observância de conhecimentos relacionados à comunidade LGBTQIA+, bem como atenção ao racismo estrutural e à misoginia, sendo vedada a repetição de ações, hábitos, falas e pensamentos que promovam, direta ou indiretamente, a discriminação ou a segregação racial;

b. prática de escuta ativa e transmissão de mensagens claras, em linguagem apropriada à pessoa afetada por assédio ou discriminação e a eventuais acompanhantes, para que possam ser compreendidas;

c. redução de tempo de espera e garantia de atendimento presencial com prioridade para as pessoas idosas e pessoas com deficiência;

d. uso de linguagem não burocrática ou jurídica e questionamento à pessoa afetada por assédio ou discriminação como quer ser tratada, como gostaria de ser chamada e, caso deseje, usar o nome social informado;

e. adaptação necessária no atendimento a pessoas lactantes, pessoas com filhos pequenos, pessoas ameaçadas ou em qualquer outra situação de vulnerabilidade com relação à duração dos atos, ao vocabulário utilizado, à privacidade, entre outras medidas;

f. observância ao sigilo de dados da pessoa afetada por assédio ou discriminação e ao sigilo profissional;

g. permissão de presença de acompanhantes (inclusive de representante de entidade sindical) e familiares, quando solicitado pela pessoa notificante.

2 - Colheita de declarações da pessoa notificante, escuta qualificada

a. Na escuta ativa, todos os sentidos deverão ser utilizados para buscar compreender o que está sendo comunicado, com total atenção 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.

b. Na escuta ativa, é importante demonstrar empatia: colocar-se ao lado da pessoa, reconhecendo suas experiências, seu ponto de vista, suas emoções e sentimentos, sem fazer julgamentos ou emitir opiniões. Importante fazer perguntas, buscar compreender



Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Espírito Santo  
Conselho Superior

inteiramente o que está sendo comunicado, bem como repetir o que entendeu, para mostrar à outra pessoa compreensão integral da mensagem.

c. A memória da pessoa afetada pelo assédio ou discriminação sobre o ocorrido pode estar comprometida, como medida de autodefesa para lidar com o trauma sofrido. Nesse cenário, o início da colheita das declarações deverá ser voltado a tranquilizá-la, esclarecendo que o objetivo do ato é reconstituir os fatos na medida do possível, identificando lembranças e lapsos existentes na memória.

d. A pessoa afetada por assédio ou discriminação deverá se sentir livre para contar sua história da maneira que melhor lhe convier. Isso poderá significar um testemunho em um formato narrativo ou poderá envolver uma série de perguntas e respostas. Dever-se-á tomar o cuidado para não interromper o fluxo da narrativa, esperando-se um ponto apropriado para intervir.

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

f. O relato 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. Deverão ser evitadas 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. A pessoa noticiante deverá poder contar a sua própria história, mas poderá ser auxiliada por meio do levantamento de questões que ajudem a tornar o relato mais preciso.

### 3 - Informação e orientação

a. Após a escuta, deverão 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 Rede de Acolhimento, descrita no artigo 3º desta Resolução, sem nada registrar.

b. Orientações que poderão ser transmitidas à pessoa noticiante:

I) comunicar aos superiores hierárquicos ou registrar a denúncia por meio dos canais disponíveis no órgão, como a plataforma Fala.BR;

II) evitar permanecer sozinha no mesmo local que a pessoa assediadora;



Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Espírito Santo  
Conselho Superior

III) anotar, com detalhes, todas as condutas abusivas sofridas: dia, mês, ano, hora, local ou setor, nome da pessoa noticiada e de colegas que testemunharam os fatos, conteúdo das conversas e o que mais considerar necessário;

IV) dar visibilidade ao episódio procurando a ajuda de colegas, principalmente daquelas e daqueles que testemunharam o fato ou que são ou foram vítimas;

V) reunir provas, como bilhetes, e-mails, mensagens em redes sociais, presentes e filmagens de câmeras de segurança.