

**Sesc** Fecomércio  
Senac

**Senac** Fecomércio  
Sesc

CARTILHA DE PREVENÇÃO  
E ENFRENTAMENTO AO

# ASSÉDIO E DISCRIMINAÇÃO

**2025**



CARTILHA DE PREVENÇÃO E ENFRENTAMENTO AO

# ASSÉDIO E DISCRIMINAÇÃO

**Sesc e Senac Goiás: Construindo um Ambiente de Respeito e Diversidade!**

No Sesc e Senac Goiás, nossa visão é construir um ambiente onde a diversidade é um valor essencial, impulsionando a inovação e o crescimento. Esta política reafirma nosso compromisso com a dignidade humana, o respeito e a integridade em todas as relações de trabalho.

Acreditamos que a riqueza de perspectivas da diversidade enriquece nosso trabalho, fortalece nossa missão social e faz com que cada um se sinta valorizado. Por isso, rejeitamos veementemente todas as formas de assédio e discriminação.

Esta política é um convite ao engajamento coletivo para promover ativamente a inclusão e cultivar um ambiente de trabalho saudável, seguro e colaborativo. Contamos com a sua participação para que, juntos, possamos viver uma cultura de respeito mútuo e valorização plena das pessoas.

Marcelo Baiocchi Carneiro

*Presidente dos Conselhos Regionais do Sesc e Senac Goiás*

Leopoldo Veiga Jardim

*Diretor Regional do Sesc e Senac Goiás*

Alexandre de Abreu e Silva

*Diretor Jurídico e de Compliance do Sesc e Senac Goiás*

# 1. Apresentação

A política reforça a importância da prevenção, conscientização e denúncia como pilares para combater o assédio e a discriminação.

A violência e o assédio moral interferem na liberdade, na dignidade e nos direitos de personalidade das pessoas que trabalham por meio de práticas abusivas no mundo do trabalho.

Existem várias dúvidas acerca do que exatamente pode configurar um comportamento ou prática ilícita, principalmente no que diz respeito às cobranças, práticas de gestão e metas estipuladas.

O objetivo desta cartilha é lançar luz sobre a temática, apresentando de forma didática e objetiva as principais dúvidas que surgem sobre a violência e o assédio moral e contribuindo, assim, para a eliminação dessas práticas abusivas.

O conteúdo orienta os colaboradores sobre comportamentos inaceitáveis e sobre os canais de apoio e denúncia disponíveis, fortalecendo o compromisso institucional com a dignidade, a equidade e a saúde organizacional. A mudança cultural para que todas e todos sejam tratados com igual consideração, profissionalismo, educação, dignidade e respeito deve ser o objetivo de toda a sociedade.





## 2. O Que é Assédio e Discriminação?

A Convenção 190 da OIT define “violência e assédio” no mundo do trabalho como um conjunto de comportamentos e práticas inaceitáveis, ou de suas ameaças, de ocorrência única ou repetida, que visem, causem ou possam causar dano físico, psicológico, sexual ou econômico. A definição inclui, ainda, a violência e o assédio com base no gênero.

A violência e o assédio moral no trabalho podem ser definidos como quaisquer práticas ou comportamentos abusivos, humilhantes ou constrangedores, ou sua ameaça, de ocorrência única ou repetida, manifestados de diversas formas, como palavras, gestos ou agressões. Essas condutas interferem negativamente na dignidade humana e violam os direitos fundamentais das vítimas, podendo causar prejuízos à saúde física e mental, redução da capacidade laborativa, discriminação e degradação do meio ambiente de trabalho, entre outros impactos.

## 2.1. CLASSIFICAÇÃO E TIPOLOGIA DO ASSÉDIO

O assédio pode manifestar-se de diferentes maneiras e níveis de relação. Compreender suas classificações nos ajuda a identificá-lo melhor:

- **Interpessoal:** Caracteriza-se por ações direcionadas a um indivíduo específico, visando isolá-lo, humilhá-lo ou prejudicar sua carreira. O agressor, geralmente, utiliza ataques pessoais e intimidações. Esses comportamentos podem causar danos físicos (como doenças psiquiátricas), psicológicos e econômicos (como perda de produtividade e do emprego).
- **Organizacional:** Neste tipo de assédio, a própria organização, por meio de suas políticas ou práticas, cria um ambiente hostil e degradante, favorecendo a ocorrência de comportamentos abusivos. A cultura organizacional tóxica torna-se um fator determinante para a perpetuação do assédio. Exemplos: controle do tempo de uso de banheiros; métodos antiéticos para o alcance de metas; exposição pública por meio de listas de produtividade.

### Por Relação Hierárquica:

- **Vertical Ascendente:** Ocorre quando o subordinado assedia o superior, geralmente por meio de sabotagens, boatos ou alienações.
- **Vertical Descendente:** A forma mais comum, ocorre quando o superior hierárquico abusa de seu poder para humilhar, sobrecarregar ou constranger o subordinado.
- **Horizontal:** Acontece entre colegas de trabalho do mesmo nível hierárquico, muitas vezes motivado pela competição por recursos ou reconhecimento.

## 2.2. NOSSAS BASES LEGAIS: POR QUE LUTAMOS CONTRA ASSÉDIO E DISCRIMINAÇÃO

A luta contra o assédio e a discriminação é um compromisso ético e legal. Nossas ações são amparadas por uma série de leis que garantem a dignidade, a igualdade e a segurança de todos.

### Constituição Federal:

- **Dignidade da Pessoa Humana:** O fundamento de tudo (Art. 1º, III).
- **Igualdade:** Proibição de preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade ou outras formas de discriminação (Art. 3º, IV).
- Direito à honra, imagem e intimidade (Art. 5º, caput e X).
- Liberdade de consciência e de crença (Art. 5º, VI).
- Direito ao trabalho e à saúde (Art. 6º).
- **Proibição de Discriminação no Trabalho:** por sexo, idade, cor ou estado civil (Art. 7º, XXX).

### Código Civil e Consolidação das Leis do Trabalho (CLT):

- **Ato Ilícito:** Violação de direito que cause dano (inclusive moral ou psicológico) é ato ilícito (Código Civil, Art. 186).
- **Rescisão Contratual:** Condutas abusivas podem gerar rescisão contratual (CLT, Arts. 482 e 483).

### Código Penal Brasileiro:

- **Assédio Sexual:** Crime com pena de detenção (Art. 216-A).
- **Importunação Sexual:** Ato libidinoso sem consentimento (Art. 215-A).
- **Difamação e Injúria Discriminatória:** (Arts. 139 e 140, §3º).

- **Constrangimento Ilegal e Ameaça:** (Arts. 146 e 147).
- **Bullying e Cyberbullying:** Tipificados pela Lei nº 14.811/2024, que introduziu o Art. 146-A (intimidação sistemática, violência psicológica em meios digitais).

### **Leis Específicas:**

- **Lei nº 9.029/1995:** Proíbe práticas discriminatórias no trabalho (ex: exigência de esterilização ou exames de gravidez).
- **Lei nº 7.716/1989:** Define crimes de discriminação por raça, cor, etnia, religião, equiparando a injúria racial ao crime de racismo.
- **Estatuto da Igualdade Racial (Lei nº 12.288/2010):** Garante igualdade de oportunidades e combate à discriminação racial.
- **Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015):** Garante inclusão plena e proteção contra discriminação.
- **Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003):** Protege contra discriminação por idade.
- **Lei de Cotas (Lei nº 8.213/1991):** Determina reserva de vagas para pessoas com deficiência.
- **Lei nº 14.457/2022 (Programa Emprega + Mulheres):** Estabelece medidas de prevenção ao assédio moral e sexual no trabalho.
- **Lei nº 14.540/2023:** Instituiu o Programa Nacional de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Sexual e outras formas de Violência nas Instituições.

Essas leis consolidam o dever de todos de assegurar ambientes de trabalho saudáveis, seguros e livres de violência, reafirmando nosso compromisso com a integridade e o respeito.

### **3. Assédio Moral: Respeito é Fundamental**

É a exposição repetitiva, prolongada e intencional de alguém a situações humilhantes, constrangedoras ou degradantes. O objetivo é desestabilizar emocionalmente, prejudicar o desempenho ou isolar a pessoa, independentemente da hierarquia.



## Características-chave:



### **Reiteração:**

Acontece de forma frequente e persistente.



### **Intenção:**

Há o desejo de humilhar, desestabilizar ou prejudicar.



### **Dano:**

Causa prejuízo à saúde (psicológica ou física), à carreira ou às relações sociais.



### **Desequilíbrio de poder:**

Uma parte se aproveita de uma posição (explícita ou implícita) sobre a outra.

## Exemplos Comuns:

- Críticas frequentes, desproporcionais ou injustas ao seu desempenho.
- Desqualificação pública ou retirada de autonomia sem justificativa.
- Atribuição de tarefas humilhantes, irrelevantes ou muito acima/abaixo da sua qualificação.
- Exclusão deliberada de reuniões, informações ou oportunidades de desenvolvimento.
- Disseminação de boatos, fofocas ou calúnias.
- Imposição de metas inatingíveis acompanhadas de cobranças abusivas.
- Gritos, ironias, sarcasmo, suspiros, risadas ou olhares de desprezo.
- Sonegação de informações necessárias para a realização das suas tarefas.

## 4. Assédio Sexual: Conduta Criminosa e Inaceitável!

É qualquer conduta de natureza sexual, indesejada e ofensiva, que constranja, intimide ou humilhe alguém, com o intuito de obter vantagem ou favorecimento sexual. O agressor se prevalece de sua posição (hierárquica, de influência ou de poder).

### **Classificação do Assédio Sexual:**

- **Por Chantagem (quid pro quo):** Exigência de conduta sexual em troca de benefícios (promoção, emprego) ou para evitar prejuízos.
- **Por Intimidação (ambiental):** Comportamentos sexuais indesejados que criam um ambiente hostil, humilhante ou ofensivo, mesmo sem chantagem direta.

### **Exemplos:**

- Pedidos de favores sexuais com promessa de benefícios ou vantagens profissionais.
- Insinuações verbais, gestuais ou escritas de teor sexual.
- Conversas, piadas ou mensagens com conteúdo sexual não solicitado.
- Contato físico não consentido (abraços, toques, beijos, carícias).
- Comentários inapropriados sobre aparência, corpo ou vestimentas.
- Envio de imagens, vídeos ou material pornográfico.
- Pressões diretas ou indiretas para favorecimentos sexuais.
- Oferecimento de caronas com ameaças de prejudicar a vítima.



**O assédio pode  
se configurar com  
UM ÚNICO ATO!**

---

**A vítima JAMAIS  
tem culpa! Sua  
roupa, atitude  
ou histórico não  
justificam o assédio.  
A responsabilidade é  
sempre do agressor.**

---

**O silêncio, o medo ou  
o atraso na denúncia  
não descaracterizam  
o assédio.**

## **5. Assédio Discriminatório: Respeite as Diferenças!**

Ocorre quando uma pessoa é tratada de forma desfavorável, excludente ou humilhante por causa de suas características pessoais (raça, gênero, idade, deficiência, identidade de gênero, orientação sexual, religião, etc.).



## CARACTERÍSTICAS-CHAVE:

- Basta UM ÚNICO ATO para configurar a infração.
- Viola o princípio da igualdade e dignidade humana.

## Exemplos Comuns de Discriminação:

Fique atento, pois as manifestações podem ser sutis!

### Por Gênero:

- **Desvalorizar:** Ignorar ou desqualificar opiniões técnicas de mulheres.
- **Barreiras:** Dificultar o exercício de direitos de gestantes ou mães.
- **Microagressões:**
  - **Mansplaining:** Homem explica algo à mulher de forma condescendente.
  - **Maninterrupting:** Interromper constantemente a fala de mulheres.
  - **Gaslighting:** Manipulação psicológica para que a mulher duvide de si mesma.
  - **Bropropriating/Hepeating:** Apropriação de ideias de mulheres por homens.
  - **Body Shaming/Objetificação:** Críticas à aparência ou foco excessivo no corpo feminino.

### Por Raça:

- **Comentários/Piadas:** Uso de termos, apelidos ou piadas racistas.
- **Exclusão/Dúvida:** Excluir pessoas de atividades ou questionar sua competência devido à raça.
- **Microagressões Raciais:** Tocar no cabelo sem permissão ou questionar repetidamente a origem.

### Por Idade (Etarismo):

- **Preconceito na Contratação:** Descarte de candidatos por serem “velhos demais” ou “jovens demais”.
- **Desvalorização:** Ignorar a experiência de seniores ou subestimar a capacidade de jovens.
- **Exclusão:** Não oferecer desenvolvimento a profissionais mais velhos ou ignorar projetos de jovens.

### Por Deficiência:

- **Negação de Oportunidades:** Recusar contratação, promoção ou treinamento sem justificativa.
- **Ausência de Adaptações:** Não fornecer recursos necessários (rampas, softwares acessíveis).
- **Bullying/Infantilização:** Piadas, comentários ofensivos ou tratamento condescendente dirigido à pessoa com deficiência.

### **Por Identidade de Gênero e Orientação Sexual (LGB-TQIAPN+):**

- **Não Reconhecimento:** Recusa em usar o nome social ou pronomes preferenciais.
- **Exposição Vexatória:** Divulgação não consensual da identidade ou orientação sexual.
- **Restrição de Acessos:** Impedir uso de banheiros/ vestiários conforme a identidade de gênero.
- **Exclusão:** Isolar pessoas LGBTQIAPN+ de atividades ou oportunidades.

### **Por Crença ou Religião:**

- **Comentários depreciativos:** Piadas ou ofensas sobre a fé, rituais ou símbolos religiosos.
- **Exclusão:** Marginalizar um colaborador por sua religião ou ausência de crença.
- **Imposição:** Tentar converter, pregar ou distribuir material religioso sem consentimento.



## **6. Assédio no Ambiente Virtual: O digital não é terra de ninguém!**

O assédio moral, sexual e a discriminação também ocorrem online, por e-mails, mensagens, videoconferências, plataformas digitais ou redes sociais. As mesmas regras de respeito e ética valem para o ambiente digital.


### **FIQUE LIGADO!**

**A Lei nº 14.811/2024 tipifica o bullying e o cyberbullying, e o Código Penal abrange o assédio sexual virtual (Art. 216-A). O ambiente virtual não é uma zona livre de responsabilidade.**



Exemplos de condutas abusivas no ambiente virtual:

- **Mensagens:** E-mails, chats ou aplicativos com conteúdo ofensivo, humilhante, discriminatório ou ameaçador.
- **Conteúdo Impróprio:** Envio de imagens, vídeos, áudios ou memes com conotação depreciativa ou sexual.
- **Exclusão Digital:** Excluir deliberadamente alguém de canais corporativos ou grupos de trabalho.
- **Perfis Falsos:** Criação de perfil falso para difamação ou perseguição.
- **Cobranças Excessivas:** Ligações ou mensagens fora do horário de trabalho com cobranças exageradas, violando o direito à desconexão.



## 7. O que NÃO é Assédio ou Discriminação e a Responsabilidade do Denunciante

Nem toda situação desconfortável caracteriza assédio ou discriminação.

Conflitos são naturais nas relações humanas e fazem parte da convivência profissional. Divergências de opinião, estilos de trabalho e prioridades podem gerar tensões. No entanto, é fundamental saber diferenciar um conflito de um assédio ou ato discriminatório.

Assédio e discriminação envolvem comportamentos abusivos, intencionais e, frequentemente, repetidos, com o objetivo de humilhar, isolar ou prejudicar. Um conflito, por sua vez, é uma divergência pontual que, se bem gerenciada com diálogo e escuta ativa, pode levar a soluções e fortalecer relações.

Essas distinções são fundamentais para garantir uma apuração justa e a preservação dos direitos de todos, além de coibir denúncias infundadas ou utilizadas como instrumento de perseguição.

## **Situações que NÃO caracterizam assédio ou discriminação**

As seguintes práticas, quando realizadas com respeito, proporcionalidade e justificativa institucional, não configuram assédio:

- Cobrança legítima por desempenho, cumprimento de metas e responsabilidades.
- Feedbacks corretivos e técnicos, desde que respeitosos e fundamentados.
- Aplicação de medidas disciplinares, quando baseadas em normas internas e evidências.
- Reestruturações organizacionais sem intenção de humilhar ou punir.
- Exigência de cumprimento de horário, prazos e rotinas compatíveis com o cargo.
- Orientações formais sobre condutas inadequadas, atrasos, faltas ou improdutividade.
- Conflitos pontuais, desentendimentos isolados ou choques de personalidade.
- Divergências profissionais decorrentes de visões técnicas diferentes.
- Estresse eventual decorrente do volume ou urgência das atividades.

Essas situações fazem parte da gestão legítima de equipes e da relação profissional e não devem ser interpretadas como assédio ou ato discriminatório.

## **Limites da Denúncia e Responsabilidade de Quem Denuncia**

O Sesc e o Senac Goiás incentivam a denúncia responsável, segura e consciente, assegurando sigilo, proteção e acolhimento às vítimas e testemunhas de boa-fé. No entanto, é necessário destacar que a denúncia é um ato sério, que envolve responsabilidades legais e institucionais.

### **O QUE É DENÚNCIA RESPONSÁVEL?**

Denunciar de forma responsável significa:

- relatar fatos verdadeiros;
- descrevê-los com máxima precisão;
- apresentar informações e indícios coerentes;
- agir sem intenção de prejudicar colegas, gestores ou a instituição.

### **DENÚNCIA DE MÁ-FÉ: O QUE É?**

Denúncia de má-fé é aquela:

- sabidamente falsa;
- inventada;
- feita para prejudicar, perseguir, retaliar ou obter vantagem indevida,
- utilizada como instrumento de vingança, chantagem, intimidação ou manipulação institucional.

Esse tipo de conduta não é protegido pelos canais de denúncia e constitui falta grave, com repercussão administrativa, civil e penal.

## **Responsabilidade do Denunciante de Má-Fé**

A denúncia falsa ou manipulada pode gerar consequências sérias, nas seguintes esferas:

### **a) Responsabilidade Administrativa**

O denunciante de má-fé poderá sofrer:

- advertência;
- suspensão;
- demissão;
- registro negativo funcional.

A instituição não tolerará o uso indevido do canal de denúncias para perseguição ou sabotagem de relações profissionais.

### **b) Responsabilidade Civil**

O denunciante pode ser obrigado a reparar danos morais e materiais causados ao denunciado injustamente (Código Civil, art. 186). Isso inclui:

- dano à imagem;
- prejuízo profissional;
- abalo psicológico decorrente da falsa imputação.

### **c) Responsabilidade Penal**

Imputar fato falso a alguém, envolvendo assédio ou discriminação, pode configurar crime, como:

- denúncia caluniosa (art. 339 do Código Penal) — pena de 2 a 8 anos;
- calúnia (art. 138);
- difamação (art. 139);
- injúria (art. 140);
- falsas comunicações de crime (art. 340).

A tentativa de incriminar injustamente um colega ou gestor é crime e será encaminhada às autoridades competentes.

### **Garantias ao denunciante de boa-fé**

É igualmente importante afirmar que o denunciante de boa-fé nunca será punido, ainda que, após a investigação, o fato não se confirme. A proteção permanece integral.

Boa-fé significa:

- relatar o que viu, ouviu ou percebeu;
- mesmo que não haja provas completas;
- sem intenção de prejudicar.

### **Responsabilidade e Integridade**

O canal de denúncias é um instrumento ético, institucional e protetivo. Seu uso deve ser:

- consciente;
- responsável;
- honesto;
- respeitoso;
- voltado exclusivamente à proteção da dignidade humana.

O uso inadequado do canal prejudica vítimas reais, desvia recursos institucionais e compromete a cultura ética. Por isso, reforçamos:

Denunciar é um direito. Fazer denúncia falsa é crime.

A instituição protegerá vítimas e responsabilizará denunciadores de má-fé.

## 8. Consequências do Assédio e Discriminação

As consequências são graves e afetam a todos, criando um ciclo negativo.

### PARA OS COLABORADORES (VÍTIMAS E TESTEMUNHAS):

- **Saúde Mental:** Medo, ansiedade, depressão, estresse, insônia, baixa autoestima, síndrome de burnout.
- **Saúde Física:** Dores de cabeça, palpitações cardíacas, problemas gastrointestinais.
- **Profissional:** Redução da produtividade, absenteísmo, erros, desinteresse, evasão do trabalho.
- **Social:** Isolamento, retraimento e perda de vínculos.



### PARA A INSTITUIÇÃO:

- **Clima Organizacional:** Hostil, inseguro e de desconfiança.
- **Produtividade:** Redução e queda da qualidade do serviço.
- **Pessoas:** Aumento da rotatividade, absenteísmo e perda de talentos.
- **Imagem/Reputação:** Desgaste da imagem pública e da credibilidade.
- **Legal/Financeiro:** Riscos de sanções legais, processos trabalhistas e custos financeiros.



## 9. Como Agir em Casos de Assédio ou Discriminação?

Adotar uma postura ativa e responsável é essencial para prevenir e enfrentar essas situações.

### Se você for VÍTIMA:

- 1. Registre os fatos:** Anote com o máximo de detalhes (data, hora, local, o que aconteceu, nomes envolvidos, testemunhas).
- 2. Guarde evidências:** Mensagens, e-mails, áudios, prints, fotos, bilhetes.
- 3. Procure apoio:** Converse com pessoas de confiança (colegas, familiares) ou com o Serviço de Saúde Ocupacional/Psicologia.
- 4. FORMALIZE A DENÚNCIA!** Utilize os canais da instituição. Sua proteção e confidencialidade são garantidas.

## **Se você TESTEMUNHAR uma situação:**

- 1. Ofereça apoio à vítima:** Acolha com empatia, sem julgamentos, sem minimizar o ocorrido e sem duvidar do relato.
- 2. Registre o que observou:** Anote os fatos presenciados e, se possível, guarde registros.
- 3. Informe a instituição:** Relate o ocorrido à Ouvidoria ou Canal de Denúncias. O sigilo será preservado.

**A omissão também perpetua a violência.  
O silêncio diante do assédio contribui para sua continuidade.**

## **Como Provar o Assédio ou Discriminação?**

Não precisa de uma “prova perfeita”. O conjunto de evidências e testemunhos é que conta.

- Mensagens de texto, e-mails, bilhetes e correspondências eletrônicas.
- Gravações de conversas (mesmo que unilaterais, conforme entendimento dos tribunais).
- Relatórios, laudos médicos ou psicológicos que evidenciem impactos à saúde.
- Registros de desempenho e comunicações internas que demonstrem mudanças injustificadas.
- Testemunhos de colegas, clientes ou terceiros que tenham presenciado os fatos.
- Prints, registros de chamadas e trocas de mensagens em aplicativos corporativos ou pessoais.

**Nenhuma vítima deve ser desencorajada a denunciar!**

A instituição assegura proteção, confidencialidade, acolhimento humanizado e apoio durante todo o processo. Qualquer tentativa de retaliação será objeto de sanção disciplinar.

## 10. O Papel Essencial do Gestor

Gestores são a linha de frente na prevenção e no combate dessas práticas. São agentes de integridade e guardiões da cultura ética das instituições.

## Principais atribuições do gestor:



**Promover Respeito:** Cultivar um ambiente baseado na dignidade, no respeito às diferenças e na inclusão.



**Identificar e Agir:** Observar sinais de assédio ou discriminação e agir prontamente, garantindo apuração imparcial.



**Gerir Conflitos:** Acolher, ouvir com empatia e buscar soluções justas, sem revitimização.



**Informar e Conscientizar:** Realizar campanhas, treinamentos e diálogos permanentes sobre ética e convivência.



**Apoiar e Orientar:** Indicar com clareza os canais de denúncia e oferecer suporte.



**Comunicar:** Informar qualquer indício de violação aos setores competentes, assegurando sigilo, proteção e responsabilização



# 11. Canais de Denúncia: Sua Voz Importa!

Sua denúncia é tratada com sigilo absoluto, imparcialidade e proteção contra retaliações.

## **Atendimento Presencial:**

Gerência de Controle Interno / Administração Regional – Av. 136

## **E-mails:**

- [ouvidoria@sescgo.com.br](mailto:ouvidoria@sescgo.com.br)
- [ouvidoria@go.senac.br](mailto:ouvidoria@go.senac.br)

## **Formulários Online:**

- [www.sescgo.com.br](http://www.sescgo.com.br)
- [www.go.senac.br](http://www.go.senac.br)

## **Canal Exclusivo para Mulheres:**

<https://faleconoscosesc.sescgo.com.br/?tipoFormulario=mulher>

<https://faleconoscosenac.go.senac.br/?tipoFormulario=mulher>

## **Como Funciona Sua Denúncia?**

- 1. Recebimento:** A Ouvidoria ou canal institucional recebe a denúncia.
- 2. Análise Preliminar:** Verificação da consistência das informações.
- 3. Procedimento Interno Sigiloso:** Uma comissão imparcial conduz a investigação, coleta provas e depoimentos.
- 4. Medidas Cabíveis:** Aplicação de ações que podem incluir acolhimento e acompanhamento psicológico da vítima, orientações corretivas, advertência, suspensão, desligamento e, se necessário, encaminhamento às autoridades competentes.

## 12. Construindo um Ambiente de Respeito com a Comunicação Não Violenta (CNV)

A Comunicação Não Violenta (CNV), um modelo desenvolvido por Marshall Rosenberg, é uma ferramenta poderosa para expressar nossas necessidades de forma clara e empática, sem julgamentos. Ela nos ajuda a construir relações mais respeitadas e a resolver conflitos de forma construtiva.



## A importância da CNV no ambiente organizacional:

- Melhora o clima: Cria um ambiente onde todos se sentem ouvidos e respeitados.
- Resolve conflitos: Ajuda a identificar as necessidades por trás dos desentendimentos.
- Aumenta o engajamento: Colaboradores valorizados são mais motivados.
- Fortalece relações: Fomenta empatia, confiança e cooperação.

## Os 4 Componentes da CNV

Para praticar a CNV, siga estas quatro etapas fundamentais:

- 1. Observação:** Descreva a situação de forma objetiva, focando nos fatos concretos, sem julgamentos. **Exemplo:** “Quando você me interrompe enquanto estou falando...”
- 2. Sentimento:** Expresse honestamente o que você sente, sem culpar ninguém. **Exemplo:** “... sinto-me desrespeitado(a) e não ouvido(a)...”
- 3. Necessidade:** Identifique a necessidade sua que não está sendo atendida e que gerou o sentimento. **Exemplo:** “... porque preciso que minhas ideias sejam ouvidas e consideradas...”
- 4. Pedido:** Faça um pedido claro, específico e realizável, que considere suas necessidades e as do outro. **Exemplo:** “... gostaria que você me permitisse concluir minhas ideias antes de fazer suas observações.”

## Comparação Prática:

- **Comunicação violenta:** “Você sempre me interrompe! É muito rude!”

- **Comunicação Não Violenta:** “Quando você me interrompe enquanto estou falando, sinto-me desrespeitado(a) e não ouvido(a). Gostaria que você me permitisse terminar minhas ideias antes de fazer suas observações.”

## **Aplicando a CNV em Situações de Assédio e Discriminação**

A CNV pode ser um recurso valioso para estabelecer limites e comunicar o impacto de comportamentos inadequados. É crucial lembrar que a CNV não substitui os canais formais de denúncia, especialmente em casos de assédio grave, recorrente ou quando há grande desequilíbrio de poder. Sua segurança e bem-estar vêm sempre em primeiro lugar.

### **1. EM UMA SITUAÇÃO DE ASSÉDIO MORAL (COMENTÁRIOS DEPRECIATIVOS)**

- **Situação:** Um colega faz piadas ou comentários que desvalorizam seu trabalho publicamente.
- **Comunicação Não Violenta:** “Quando você faz comentários sobre o meu trabalho na frente da equipe, como ‘isso é trabalho de principiante’ (Observação), eu me sinto muito constrangido(a) e desrespeitado(a) (Sentimento), porque para mim é importante que o meu esforço seja valorizado e que eu possa aprender e crescer em um ambiente profissional (Necessidade). Gostaria que, se você tiver alguma observação, me procurasse em particular para me dar um feedback construtivo (Pedido).”

## 2. EM UMA SITUAÇÃO DE ASSÉDIO SEXUAL (INSINUAÇÕES INDESEJADAS)

- **Situação:** Um colega faz comentários sobre sua aparência ou dá “cantadas” que te deixam desconfortável.
- **Comunicação Não Violenta:** “Quando você diz coisas como ‘você está linda hoje’ ou faz comentários sobre a minha roupa no contexto profissional (Observação), eu me sinto muito desconfortável e violado(a) (Sentimento), porque eu preciso me sentir segura e focada(o) no trabalho, mantendo as relações estritamente profissionais (Necessidade). Peço que você mantenha suas observações estritamente profissionais a partir de agora (Pedido).”

## 3. EM UMA SITUAÇÃO DE ASSÉDIO DISCRIMINATÓRIO (EXCLUSÃO POR GÊNERO OU IDADE)

- **Situação:** Suas ideias são constantemente ignoradas em reuniões, ou suas contribuições são desvalorizadas.
- **Comunicação Não Violenta:** “Quando eu apresento uma ideia em reunião e ela não é considerada, mas logo depois um colega [homem/mais velho] apresenta uma ideia similar e ela é aceita (Observação), eu me sinto desvalorizado(a) e frustrado(a) (Sentimento), porque preciso de equidade de oportunidades e que minhas contribuições sejam reconhecidas (Necessidade). Gostaria de entender melhor os critérios para a validação de ideias e peço que minhas propostas sejam avaliadas pelo mérito (Pedido).”

#### 4. AO TESTEMUNHAR ASSÉDIO (OFERECENDO APOIO À VÍTIMA)

- **Situação:** Você presencia uma situação em que um colega é alvo de comentários racistas.
- **Comunicação Não Violenta:** “Eu notei que, depois que [Nome do agressor] fez aquele comentário sobre sua etnia, você ficou em silêncio e pareceu muito chateado(a) (Observação). Eu me sinto preocupado(a) com você e indignado(a) com a situação (Sentimento), porque preciso que todos nós nos sintamos seguros e respeitados neste ambiente (Necessidade). Gostaria de saber como você está se sentindo e se há algo que eu possa fazer para te apoiar (Pedido).”

**Lembre-se:** A CNV pode ser um primeiro passo para estabelecer limites e registrar conversas. No entanto, sua segurança e a efetiva resolução da situação podem depender da formalização da denúncia pelos canais institucionais.

## Sua Participação Faz a Diferença!

O Sesc e o Senac Goiás reafirmam seu compromisso em manter um ambiente de trabalho íntegro, inclusivo e respeitoso. Não queremos que você seja vítima ou agressor(a). Queremos que você seja parte ativa da transformação, promovendo respeito, empatia e integridade em todas as relações.

Integridade é uma escolha diária. Cabe a cada um de nós garantir que o respeito seja a base de todas as relações.





SITE SESC



ÉTICA E COMPLIANCE