

DIAGNÓSTICO, INTERPRETAÇÃO E RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA DIANTE DAS DENÚNCIAS DE ASSÉDIO

Daniel Sena Serafim¹

Resumo

Este artigo propõe uma reflexão sobre a necessidade permanente de qualificação dos Ouvidores para analisar as demandas de assédio moral e sexual. A constante modificação da sociedade e a complexidade de suas relações exigem de quem atua em Ouvidoria a necessidade de buscar continuamente um melhor entendimento situacional das demandas, contextualizando evidências, dados e dinâmicas. Empreender um esforço analítico contundente requer estruturação metodológica para a composição de diagnóstico interpretativo das diferentes formas de assédio. O diagnóstico permite potencializar a assertividade da análise preliminar das denúncias e estruturar sua materialidade e relevância, objetivando a formulação de recomendações para providências sequentes. Nesse contexto analítico, serão apresentados os caminhos metodológicos da Ouvidoria do Centro Paula Souza em busca da convergência de entendimentos acerca do diagnóstico, interpretação e recomendações para tratar as denúncias de assédio, como forma de ampliar o debate e subsidiá-lo com elementos técnicos que norteiem o amparo social ao cidadão e a conscientização da Administração Pública perante as disfunções provocadas pelo assédio.

Palavras-chave: Ouvidoria. Assédio moral. Assédio sexual. Assédio virtual.

DOI:10.37814/2594-5068.2021v4.p227-239

¹ Ouvidor do Centro Paula Souza, autarquia do Governo do Estado de São Paulo destinada ao fomento da Educação Profissional Pública. Mestre em Comunicação e Práticas de Consumo pela Escola Superior de Propaganda e Marketing – ESPM. Pós-graduado em Especialização em Ouvidoria Pública pela Faculdade VERBO JURÍDICO, em parceria com a Organização dos Estados Ibero-americanos – OEI e Controladoria-Geral da União – CGU. (daniel.serafim@cps.sp.gov.br) (senaserafim@uol.com.br).

1 INTRODUÇÃO

Diante de seu campo de atuação na representação dos legítimos interesses dos cidadãos dentro das instituições, na busca de convergência de entendimentos entre cidadão e gestão pública, de seu compromisso social para promoção da sensibilização institucional ao aprimoramento constante de seus processos, é de suma importância que os agentes de Ouvidoria conheçam a amplitude de sua representação.

A Ouvidoria, diante do exercício de suas atribuições legais, que dispõem sobre a sua representação, independência, autonomia, neutralidade, análise e formulação de recomendações, objetivando solução para as manifestações, possui relação intrínseca com um conjunto de marcos sociais em defesa dos direitos humanos, da prevenção e combate ao assédio, do exercício da cidadania e de sua própria preservação. São eles os Princípios de Paris, a Convenção 190 da Organização Internacional do Trabalho – OIT, a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, os Princípios de Venécia e a Assembleia Geral da Organização das Nações Unidas – ONU, de 16 de dezembro 2020.

Os Princípios de Paris postulam um conjunto de resoluções a serem adotadas pelas nações em amplitude global, atribuindo competências e responsabilidades para a promoção dos direitos humanos, monitorando e implementando ações diante de toda situação de violação e discriminação desses direitos.

A Convenção 190 da OIT recomenda diretrizes preventivas e combativas ao assédio no mundo do trabalho. Apesar de ainda não ter sido ratificada pelo Brasil, define o assédio como “um conjunto de comportamentos e práticas inaceitáveis” que “têm por objetivo provocar ou são suscetíveis a ocasionar danos físicos, psicológicos, sexuais ou econômicos”.

A Constituição de 1988, em seu artigo 37, parágrafo 3º, pontua o espaço de atuação da Ouvidoria, vinculada à tutela da cidadania participativa na Administração Pública e com base na confiabilidade que o cidadão atribui à Ouvidoria, amplia o exercício da cidadania, a qualidade na prestação dos serviços públicos, o acesso à informação e a representação diante de negligência e abuso da Administração Pública.

Os Princípios de Venécia endossam ao Estado a necessidade de cooperação com a Ouvidoria, para o provimento do exercício de suas funções.

A Assembleia Geral da ONU reconhece a importância da Ouvidoria na proteção dos direitos humanos, reforçando a necessidade da preservação de sua independência, autonomia e integridade para o exercício de sua competência, sem qualquer forma de intimidação ou represália.

Essas diretrizes sociais formam sistemas de ideias a partir dos quais é possível compreender a realidade social e atuar sobre ela, na perspectiva da Ouvidoria, em mobilização coerente e norteada para que a prática profissional do Ouvidor colabore com o bem-estar social e institucional.

O posicionamento da Ouvidoria diante da apuração da conduta de assédio deve buscar ressonância na racionalização da materialidade de indícios, como forma de fortalecer os elementos de convicção e potencializar o juízo de admissibilidade institucional do nexo causal na instrução de recomendação para abertura de processo administrativo disciplinar, objetivando fornecer elementos para providências sequentes de instauração apuratória e decisão institucional conclusiva acerca da denúncia de assédio.

Abstract

This article proposes a reflection on the permanent need for training Ombudsmen to analyze demands for moral and sexual harassment. The constant change in society and the complexity of its relationships demand from those who work in the Ombudsman's office the need to continually seek a better situational understanding of the demands, contextualizing evidence, data and dynamics. The undertaking of a forceful analytical effort requires a methodological structuring to compose an interpretative diagnosis of the different forms of harassment. The diagnosis makes it possible to enhance the assertiveness of the preliminary analysis of the complaints and structure their materiality and relevance, aiming at formulating recommendations for further action. In this analytical context, the methodological paths of the Centro Paula Souza Ombudsman's will be presented in search of convergence of understandings about the diagnosis, interpretation and recommendations to deal with allegations of harassment, as a way to broaden the debate and substantiate technical elements that guide social support to the citizen and the awareness of the public administration regarding the dysfunctions caused by the harassment.

Keywords: Ombudsman. Moral harassment. Sexual harassment. Virtual harassment.

A necessidade de esclarecimento preliminar da Ouvidoria demanda a contextualização da evidência de dados e dinâmicas para a composição de suas recomendações sobre o assédio. A estruturação de uma base analítica das denúncias vinculadas às diversas modalidades de assédio deve abranger três pontos estruturantes:

- fundamentar um referencial metodológico para a composição do diagnóstico interpretativo das diversas variáveis do assédio;
- identificar possíveis fragilidades na disposição dos elementos probatórios vinculados ao contexto pressuposto da motivação do assédio;
- apresentar um conjunto de recomendações relevantes diante da identificação das condutas de assédio a partir da instrução da Ouvidoria, fundamentada por dispositivos legais e institucionais.

Destarte, a continuidade do percurso teórico deste artigo apresentará a estruturação metodológica para a composição do diagnóstico interpretativo das diferentes formas de assédio, abordando o desenvolvimento de recomendações relevantes para providências institucionais, diante da transversalidade das temáticas inseridas no contexto de atuação da Ouvidoria do Centro Paula Souza, vinculada às possibilidades de assédio na educação profissional pública presencial e remota.

2 DESENVOLVIMENTO

Para atender às múltiplas necessidades do cidadão, é preciso reconhecer que a Ouvidoria, individualmente, não consegue apreender a amplitude da evolução social, profissional e tecnológica de nossa sociedade contemporânea, somatizada ao imperativo das disfunções que o comportamento humano desenvolve a todo momento, substanciadas pelo contexto organizacional dos processos de trabalho.

VISMONA (2015), em reflexão sobre a instabilidade no relacionamento entre cidadão e instituições, no livro *Ouvidoria Brasileira: O cidadão e as instituições*, considera a referida instabilidade como locus da importância da Ouvidoria para o aperfeiçoamento dessa coexistência, circunstanciada por aspectos culturais, econômicos e sociais que permeiam esse relacionamento, desenvolvendo constantes desencontros.

Diante da ramificação de contextos transversais diariamente apresentados à Ouvidoria e da capilaridade institucional, o empreendimento de uma rede de cooperação para socialização de conhecimento consolida-se como possibilidade para a estruturação de uma rede de atenção especializada, para o fomento colaborativo de ações pedagógicas e instrutivas diante do assédio.

A Ouvidoria do Centro Paula Souza – CPS atua em cooperação constante com duas instâncias institucionais: Comissão Permanente de Orientação e Prevenção contra o Assédio Moral e Sexual – Copams (competência preventiva) e Unidade Processante – UP (competência para tratar de assuntos disciplinares dos servidores do CPS). Essa atuação tripartite colabora na organização das providências institucionais diante do contexto das tramitações das denúncias de assédio, conforme disposição descrita a seguir.

- **Copams:** ações de prevenção e combate ao assédio moral e sexual.
- **Ouvidoria:** acolhimento, instrução e recomendação.
- **Unidade Processante:** instauração e instrumentalização de apuração preliminar.
- **Gabinete da Superintendência:** decisão para qualificação do Processo Administrativo Disciplinar.

Somada a essa rede de cooperação institucional para substanciar as providências organizacionais diante das denúncias de assédio, considera-se importante a busca da Ouvidoria pelo conhecimento transversal das nuances interpretativas de caracterização das diversas formas de assédio existentes nos campos corporativos e científicos.

Como exemplo da busca pelo conhecimento vinculante e referencial sobre o assédio, destaca-se no cenário corporativo a pesquisa do LinkedIn em parceria com a consultoria Think Eva, denominada O Ciclo do Assédio Sexual nos Ambientes Profissionais. Essa pesquisa relaciona de forma quantitativa e qualitativa a caracterização da migração das condutas de assédio no trabalho do ambiente presencial para o ambiente virtual, diante do atual contexto social pandêmico que preconiza o distanciamento social e recomenda o teletrabalho.

No campo científico, o referencial teórico da tese de doutorado da professora Alice de Freitas Olete, em sua pesquisa denominada *Assédio Sexual nas Relações de Trabalho: um Estudo com Mulheres em Cargos de Liderança* (2021), analisa as situações de assédio sexual sofridas por mulheres durante suas trajetórias profissionais até ocuparem cargos de liderança. A investigação acadêmica aborda o referencial teórico de GUTEK e KOSS (1993), que formula quatro estágios de resposta psicológica ao assédio, conforme citação abaixo:

1. **Confusão e vergonha:** a vítima acredita que as agressões vão diminuir ou parar.
2. **Medo e ansiedade:** a vítima pode se tornar paranoica, vislumbrando a possibilidade permanente de sofrer alguma retaliação no trabalho e prejuízos futuros à carreira.
3. **Depressão e raiva:** a vítima transforma sua ansiedade em raiva configurada em pedido de demissão, ao perceber a injustiça organizacional diante da conduta assediadora.
4. **Desilusão:** o posicionamento institucional é insuficiente para responsabilização, prejudicando a vítima e denotando a banalização das práticas de assédio.

Ressalta-se na referida pesquisa a citação de responsabilidade direta e indireta das organizações, diante da cultura e estrutura organizacional passiva e permissiva perante as condutas de assédio nas relações profissionais.

Considerando a variação da tipificação das possíveis formas de assédio, torna-se necessário, como ponto de partida, compreender a dimensão e desenvolvimento particular de cada ato ofensivo. Mesmo possuindo elementos de similaridade, a Ouvidoria deve qualificar-se constantemente para potencializar seu conhecimento diante da sua interlocução social e institucional sobre a evolução do conceito de assédio. Para o Conselho Nacional do Ministério Público, em sua cartilha *Assédio Moral e Sexual – Previna-se*, os assédios representam a violação da dignidade humana, dos direitos fundamentais ao trabalho e à saúde.

No contexto de atuação da Ouvidoria do Centro Paula Souza, inserida na Educação Profissional Pública do Estado de São Paulo, foi possível perceber na análise do binômio 2019 (Educação Presencial) – 2020 (Educação Remota), assim como na pesquisa conjunta entre LinkedIn e Think

Eva (conforme citação acima), a caracterização da migração das condutas de assédio do ambiente de aprendizagem presencial para o ambiente de aprendizagem remoto.

Conforme o Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria do Centro Paula Souza para o período de 2020, contendo as manifestações recepcionadas que representam atenção e monitoramento acerca do potencial para a instauração de sindicância apuratória para averiguação de possível conduta irregular, foi mensurado um comparativo das demandas relacionadas a possíveis práticas de assédio. Torna-se oportuno salientar que os indicadores disponibilizados abaixo representam exclusivamente o contexto de pesquisa e análises estatísticas para mensuração de conduta proativa da Ouvidoria, diante de “suspeição” da conduta de assédio.

TEMAS	CATEGORIZAÇÃO	2019	2020
1	Assédio Moral	37	44
2	Assédio Sexual	21	34
3	Injúria Racial	10	5
4	Homofobia	1	6
5	Transexualidade	1	0
6	Assédio Virtual com conotação Moral		28
7	Assédio Virtual com conotação Sexual		9
8	<i>Bullying</i>		1
9	Comunicação Violenta		10
TOTAL		70	137

Fonte: Ouvidoria Centro Paula Souza

Diante do aumento de 96% das manifestações vinculadas a eventuais condutas de assédio, violência de gênero, injúria e condutas inadequadas em 2020 em relação ao exercício de 2019, tornou-se necessário mapear a temática “conduta no ambiente virtual”, objetivando sistematizar a análise da Ouvidoria para compreender como ocorre o assédio na educação remota, quais condu-

tas potencializam seu surgimento e como evitar o cerne conflitivo. A modelagem interpretativa do ambiente virtual de aprendizagem foi fundamentada pelo Relatório Anual de Atividades do período de 2019, que subsidiou a identificação preliminar da ocorrência de condutas (docentes e discentes) inadequadas no ambiente digital, a partir dos comportamentos virtuais:

- publicação de conteúdos ofensivos (áudio, mensagens e fotos) nos grupos de trabalho acadêmicos criados na rede social digital WhatsApp;
- difusão de comentários jocosos nas redes sociais digitais WhatsApp e Facebook, derivadas dos grupos de trabalho pedagógicos;
- perseguição e proliferação de discurso de ódio nas redes sociais digitais;
- divulgação digital de intimidade, vida privada e condições inapropriadas ao contexto escolar;
- manipulação de imagens, dissociadas do contexto original, substanciando potenciais conflitos virtuais;
- publicação da menção final de alunos em grupo acadêmico mediado pela rede social digital WhatsApp interpretada como exposição vexatória;
- conflito na secretaria acadêmica para aceitação de documentação digital em subsídio à emissão de documentos acadêmicos vinculados à vida escolar discente.

Com efeito, a hibridização entre condutas reais e virtuais necessita de conhecimento e ampliação do debate para interpretação de suas variantes, pois, devido ao caráter contemporâneo, algumas condutas se tornam mais frequentes, na medida em que ainda não se dispõe de dispositivos legais e institucionais para sua tipificação e responsabilização. Na perspectiva de atuação da Ouvidoria do Centro Paula Souza, duas condutas mobilizaram uma rede de atenção diante do protagonismo identificado nas manifestações durante o atual contexto social pandêmico iniciado em 2020, circunstanciado pela educação remota: o assédio virtual com conotação moral e o assédio virtual com conotação sexual.

Em vista da necessidade de uma categorização assertiva para sistematizar o entendimento situacional das demandas e ampliar o espaço de confiança do cidadão, a Ouvidoria do Centro Paula Souza, diante do seu escopo de atuação, passou a utilizar como “referencial metodológico” o alinhamento técnico sugerido pela Procuradoria de Procedimentos Disciplinares – PPD da Procuradoria Geral do Estado de São Paulo – PGE. A partir da modelagem desenvolvida pela Ouvidoria, passou a fundamentar a composição do diagnóstico interpretativo das variáveis do assédio por meio de um “quadro analítico” para enquadrar preliminarmente as demandas de assédio, com base nos eixos interpretativos abaixo.

- Quem (comunica os fatos).
- Fatos (descrição resumida).
- Data da ocorrência (referência temporal).
- Local da ocorrência (indicação da localidade dos fatos).
- Autor dos fatos (suposto provedor do assédio).
- Elementos probatórios (indicação de testemunhas, documentos, atas de reunião, imagens e *prints*).
- Interpretação (fundamentada na conceituação de lei, decreto, regimento, regulamento, portaria ou normativa institucional vigente).
- Recomendação (instauração de sindicância apuratória, aplicação de regulamento disciplinar ou regimento comum).

O quadro analítico potencializou a assertividade da análise preliminar da Ouvidoria e a estruturação da materialidade das denúncias substanciou a relevância das recomendações para providências institucionais sequentes. A sistematização do referencial metodológico, consoante a conduta proativa do Ouvidor, em provimento de ressonância à manifestação do cidadão dentro da instituição, buscando coro e alinhamento institucional entre os departamentos, alinha-se à reflexão teórica de SILVA (2020), destacando a dialética da persuasão da Ouvidoria acerca das recomendações apresentadas em estímulo às providências institucionais, conforme citação abaixo.

A adoção de postura proativa de parte do Ouvidor para colocar em evidência aquilo que merece destaque na atenção da alta administração (diretoria, coordenadores e supervisores) e promover ações para disseminar a cultura do amplo diálogo na instituição, para estreitar o relacionamento com as diversas áreas, demonstra que a Ouvidoria é responsável pela recepção, organização e fortalecimento de um conjunto de informações imprescindíveis para a tomada de decisões. (SILVA, 2020, p.79)

A fundamentação do referencial metodológico estruturada no quadro analítico para composição do diagnóstico interpretativo das diversas variáveis do assédio articula a identificação do nexo de causalidade, a partir do tripé analítico formado por diagnóstico, interpretação e recomendação.

- **Diagnóstico (entendimento situacional):** contextualização das evidências, dados e dinâmicas para distinção da natureza do assédio.
- **Interpretação (enquadramento técnico):** caracterização da conduta de assédio com base em dispositivos legais ou institucionais.
- **Recomendação (formulação de relevância):** fundamentação da materialidade para subsidiar a instrumentalização da instrução e decisão do processo administrativo disciplinar.

A transversalidade desses parâmetros oportuniza à Ouvidoria condições técnicas para identificar possíveis fragilidades na disposição dos elementos probatórios vinculados ao contexto pressuposto da motivação do assédio. Diante das manifestações recepcionadas, foi possível fundamentar tecnicamente o juízo de admissibilidade da Ouvidoria para identificação das denúncias que realmente caracterizavam convicção para substanciar recomendação relevante, conforme indicadores do período de 2020 apresentados a seguir.

CATEGORIZAÇÃO	2020	RECOMENDAÇÕES
Assédio Moral	44	16
Assédio Sexual	34	11

Assédio Virtual com conotação Moral	28	8
Assédio Virtual com conotação Sexual	9	8
TOTAL	115	43

Fonte: Ouvidoria Centro Paula Souza

O encadeamento interpretativo das categorias de assédio, a estruturação metodológica do quadro analítico, o contexto interpretativo dos dispositivos legais e institucionais e a recomendação preliminar da Ouvidoria devem ser fundamentados por fatos, evidências, conhecimento e ciência jurídica relativos à sua aplicação.

A representação da Ouvidoria diante das denúncias de assédio qualifica a relevância institucional da tutela de confiança social do exercício da competência da Ouvidoria, a partir da elaboração de recomendações técnicas para o provimento de providências institucionais.

A problemática do registro das ocorrências de violência é um ponto importante a ser analisado, porque é de onde se parte para a construção e inserção de ações no ambiente organizacional. A tabulação de dados serve de mapa e indicador para os gerentes e é uma espécie de alerta no quadro de riscos para os colaboradores. São informações fundamentalmente diferentes de matérias jornalísticas, porque não buscam apelo sensacionalista, mas marcam um ponto, como nó de uma trama tecida no diagrama da hierarquia e da estruturação do ambiente organizacional (PORTO, 2021).

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O posicionamento da Ouvidoria diante da apuração das condutas de assédio deve fomentar uma visão macro da tramitação do processo administrativo disciplinar, no qual o entendimento situacional, a estruturação metodológica e a formulação de recomendações relevantes devem buscar a convergência de entendimentos institucionais para sustentar de forma uníssona uma materialidade consistente. Consequentemente, a jurisprudência, ao analisar a expressão da prova dos elementos de convicção, pode apreciar o nexo causal em perspectiva qualificante, para que o rito processual de instrução, instauração e decisão resulte na verossimilhança necessária para reverter as perspectivas que ainda sustentam o assédio nas organizações, em responsabilização e moralização contra a violência sofrida pelas vítimas.

A Ouvidoria precisa mobilizar a sinergia institucional para substanciar elementos de convicção desde a sua recomendação, objetivando nortear a instrumentalização do processo apuratório e a decisão do órgão máximo da organização, em fundamentação consistente diante da imprevisibilidade da apreciação judicial. Mesmo diante do rito processual bem instruído, o juízo

de admissibilidade do Poder Judiciário pode exarar parecer favorável a um recurso ordinário interposto pelo reclamado nas seguintes perspectivas:

- o embasamento do ato administrativo deve ser precedido de motivação verídica; a ausência de motivação desampara a imputação de punição disciplinar à falta funcional instruída;
- apesar da gravidade das acusações, a prova colhida no âmbito administrativo não confirma as acusações imputadas ao reclamado;
- não se vislumbra qualquer conduta para obtenção de benefícios e tampouco condicionamento à obtenção de favores sexuais;
- fica claro o interesse do reclamado em obter apenas o desenvolvimento das atividades profissionais;
- atualmente, com os avanços tecnológicos, a existência de grupos de WhatsApp é comum, sendo apenas mais um meio de comunicação profissional;
- as brincadeiras insinuadas não eram dirigidas a ninguém especificamente;
- o depoimento prestado no Processo Administrativo Disciplinar – PAD apresenta afirmações contundentes no intento de incriminar o reclamado, revelando que o depoimento da vítima não merece crédito;
- padecendo de fundamentação calcada em provas, a decisão enseja nulidade, impondo ao administrador o dever de fundamentar suas decisões;
- diante da fundamentação genérica e dissociada de provas encartadas no Processo Administrativo Disciplinar, manifesta-se pela ausência de provimento;
- determinação da retirada completa dos efeitos do procedimento disciplinar e da penalidade aplicada.

Nesta senda, de possível desqualificação jurídica do empreendimento institucional de arguição contra condutas de assédio, é importante destacar a disfunção pública que corrobora com a deficiência na especialização das Ouvidorias, evidenciada na pesquisa realizada em 2021 pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo – TCE/SP, denominada I Fiscalização Ordenada – Ouvidorias, que fiscalizou 644 prefeituras jurisdicionadas no Estado de São Paulo. Foi constatado que 22,36% dos municípios ainda não criaram suas Ouvidorias. Dos municípios que possuem a prestação do serviço público de Ouvidoria, cerca de 65,40% não elaboram relatórios de atividades da sua gestão. Registra-se que, dessa amostragem pesquisada, 26,80% não dispõem de recursos humanos, tecnológicos, materiais, orçamento e estrutura física para operacionalização de suas competências diante do espaço de confiança estabelecido com a sociedade.

No caso da análise das condutas de assédio realizada pela Ouvidoria, o ato da composição de materialidade deve ser precedido pelo mapeamento institucional da categorização dos problemas institucionais percebidos pela Ouvidoria. A elaboração do relatório semestral e anual de atividades é fundamental para identificar cenários, analisar pontos de crise e modelar temáticas coexistentes entre cidadãos e instituições. Essa contextualização institucional auxilia na compreensão da violência.

A importância do nexo de causalidade presente nas recomendações da Ouvidoria potencializa a visão institucional diante das condutas de assédio. A definição de um roteiro, para composição do conjunto de elementos necessários para apresentação de “recomendação relevante” ao dirigente máximo da instituição, pode ser instruída através da convenção de dados e dinâmicas inseridos no documento de provocação da Ouvidoria, conforme contribuição descrita a seguir.

1. descrever a origem do formato e autoria da manifestação inicial acolhida pela Ouvidoria (*e-mail*, protocolo, rede social digital, data de registro, indicação da vítima);
2. apresentar a suspeição, identificando o agente assediador, a conduta inadequada e os eventuais prejuízos individuais, coletivos e institucionais decorrentes da má conduta (indicação do assediador, tipificação da conduta inadequada, prejuízos da conduta);
3. identificar a representação institucional da vítima, a localidade física, virtual, temporal do cerne conflitivo e a contextualização da ocorrência (cargo, departamento, data e local da ocorrência, síntese objetiva dos fatos);
4. enunciar a materialidade da convicção dos indícios acolhidos pela Ouvidoria acerca da conduta ofensiva (tipificação fundamentada com narrativas, anexos, documentos vinculantes ao nexo causal);
5. recomendar a relevância de apreciação da síntese dos elementos probatórios estruturados no quadro de análises desenvolvido pela Ouvidoria (quadro analítico para diagnóstico interpretativo das condutas de assédio);
6. sugerir providências de medida cautelar ao agente assediador, fundamentada nos dispositivos institucionais vigentes diante da necessidade de preservação da vítima e dos processos institucionais afetados pela conduta de assédio (de acordo com a previsibilidade dos regimentos internos de conduta institucional);
7. encaminhar o pleito ao dirigente máximo da organização para apreciação, recomendando providências sequentes (pela competência, direcionar a recomendação para instauração de apuração preliminar).

Torna-se oportuno salientar que a contribuição disponibilizada acima representa a sistematização de ideias da conduta proativa da Ouvidoria para compreensão institucional e sensibilização perante as condutas de assédio, objetivando substanciar as providências organizacionais em mobilização coordenada e coerente, para evitar e coibir qualquer conduta de assédio no âmbito institucional.

O assédio condiciona pensamentos, sentimentos e ações como uma torrente. Ele nos antecede e nos ultrapassará. Podemos nos deixar conduzir passivamente pelo seu fluxo ou tentar coibi-lo de alguma maneira, diagnosticando, interpretando e recomendando providências para que, além de problemas epistemológicos, possamos influenciar o rumo de acontecimentos reais, para o bem comum, social e institucional.

Diante do período desafiador provocado pela pandemia de Covid-19, provedor do distanciamento social e das medidas de quarentena, o volume de demandas quantitativas e qualitativas tramitadas pela Ouvidoria aumenta exponencialmente. Com efeito, aprimorar a percepção da Ouvidoria em torno das nuances, afetações e disfunções causadas pelo assédio demanda iniciativa, conhecimento técnico e ação conjunta para a estruturação de uma escuta qualificada e sensível diante da necessidade do esclarecimento e providências perante condutas ofensivas.

As transformações digitais absorvidas pela sociedade exigem novas ações em alinhamento com as novas necessidades contemporâneas. A Ouvidoria, diante desse paradigma de complexidade, deve renovar-se permanentemente como um canal colaborativo, pedagógico e ins-

trutivo na construção de novas oportunidades para que, por intermédio de indicadores sociais, o desequilíbrio entre cidadãos e instituições seja minimizado diante de novas possibilidades de participação e cidadania.

REFERÊNCIAS

ASSEMBLEIA GERAL DA ONU. Disponível em: <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N20/373/14/PDF/N2037314.pdf?OpenElement>. Acesso em: 09 maio 2021.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUVIDORES/OMBUDSMAN. Disponível em: <http://www.abonacional.org.br/>. Acesso em: 13 fev. 2019.

BARREIRO, Adriana Eugênia Alvim Barreiro; VISMONA, Edson Luiz (Orgs.). Ouvidoria brasileira: O cidadão e as instituições. In: *A Ouvidoria brasileira e a Governança cidadã*, ed. 20 Anos da ABO, agosto de 2015, São Paulo, p. 11-33.

BRASIL. [Constituição (1988)]. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 15 maio 2021.

Cartilha da Comissão Permanente de Orientação e Prevenção contra o Assédio Moral e Sexual. Disponível em: https://www.cps.sp.gov.br/wp-content/uploads/sites/1/2020/12/2020_cartilha_assedio_Rev_final.pdf. Acesso em: 20 set. 2020.

Cartilha do Conselho Nacional do Ministério Público: assédio moral e sexual previna-se. Disponível em: <https://www.cnmp.mp.br/portal/images/Publicacoes/documentos/2016/assedio-moral-e-sexual.pdf>. Acesso em: 20 jun. 2021.

Cartilha da Ouvidoria do Centro Paula Souza: Orientações Preventivas e recomendações. Disponível em: http://www.fatecsp.br/dti/pdf/cartilha_Ouvidoria.pdf. Acesso em: 20 jul. 2021.

CENTRO PAULA SOUZA. Disponível em: <https://www.cps.sp.gov.br/>. Acesso em: 15 maio 2021.

CENTRO PAULA SOUZA. Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria, 2020.

CONVENÇÃO 190 OIT. Disponível em: https://www.ilo.org/global/topics/working-conditions-2/WCMS_750461/lang-en/index.htm. Acesso em: 11 mar. 2021.

FGV WEBINAR. Combate ao Assédio Sexual no ambiente corporativo. Disponível em: <https://youtu.be/HFP9SrfBslQ>. Acesso em: 11 mar. 2021.

GUTEK, B. A.; KOSS, M. P. Changed women and changed organizations: consequences of and coping with sexual harassment. *Journal of Vocational Behavior*, 42, 28-148.

OLETO, Alice de Freitas. *Assédio Sexual nas relações de trabalho: um estudo com mulheres em cargos de liderança*. Dissertação (Doutorado em Administração de Empresas: Estudos Organizacionais) – FGV, São Paulo. 2021.

OUVIDORIA GERAL DO ESTADO. Disponível em: <http://www.Ouvidoriageral.sp.gov.br/>. Acesso em: 29 maio 2021.

PESQUISA LINKEDIN E THINK EVA: O ciclo do assédio sexual no ambiente de trabalho. Disponível em: <https://thinkeva.com.br/pesquisas/assedio-no-contexto-do-mundo-corporativo/>. Acesso em: 10 jul. 2021.

PESQUISA TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO: I Fiscalização Ordenada - Ouvidorias. Disponível em: <https://www.tce.sp.gov.br/sites/default/files/noticias/IFO2021-RelatorioConsolidado.pdf>. Acesso em: 16 maio 2021.

PORTO, Mario Augusto. *Um ensaio sobre o Assédio Sexual no trabalho*. São Paulo: Fundação Armando Alvares Penteado – FAAP, 2021.

PRINCÍPIOS DE PARIS. Disponível em: <http://hrlibrary.umn.edu/instreet/Sparisprinciples.pdf>. Acesso em: 09 maio 2021.

PRINCÍPIOS DE VENEZIA. Disponível em: <https://www.defensordelpueblo.es/wp-content/uploads/2019/04/Principios-de-Venecia-esp-versi%C3%B3n-29-03-19-1.pdf>. Acesso em: 09 maio 2021.

SILVA, Helizena Celestino da. A influência da Ouvidoria como ferramenta de gestão estratégica. In: *Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman: Estudos sobre a atuação das Ouvidorias em instituições brasileiras*, São Paulo, ano 3, n. 3, p. 79-91, 2020.

