

Cartilha Informativa de Relações Interpessoais e de Combate ao Assédio Moral no Trabalho



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PARÁ

CARTILHA INFORMATIVA DE RELAÇÕES INTERPESSOAIS E ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO

1ª edição

Belém - Pará Instituto Federal do Pará 2022

FICHA TÉCNICA

Cláudio Alex Jorge da Rocha

Reitor do IFPA

Elinilze Guedes Teodoro

Pró-Reitora de Ensino

Ana Paula Palheta Santana

Pró-Reitora de Pesquisa, Pós-

graduação e Inovação

Fabrício Medeiros Alho

Pró-Reitor de Extensão

Danilson Lobato da Costa

Pró-Reitor de Administração

Fábio Dias dos Santos

Pró-Reitor de Desenvolvimento e

Gestão de Pessoas

André Moacir Lage Miranda

Diretor Executivo

Vanessa Souza Álvares de Mello

Diretora de Planejamento e Desenvolvimento Institucional

Paulo Henrique Golçalves Bezerra

Diretor de Tecnologia da Informação

João Augusto Tavares Rodrigues

Assessor de Comunicação Social

Brondísio Evangelista Ferreira

Chefe da Corregedoria do IFPA

Rosa Cristina Azevedo Gois

Ouvidoria

Keila Vargas

Chefe do Departamento de Saúde e

Qualidade de Vida

Texto

Andrea Joventino F. N. de Araújo

Brondísio Evangelista Ferreira

Danielly Silva Lopes

Keila Vargas

Paula Affonso de Oliveira

Terezinha do Socorro da Silva Lima

Revisão

Keila Vargas

Paula Affonso de Oliveira

Terezinha do Socorro da Silva Lima

Projeto gráfico e diagramação

Hericley Serejo Santos

Este e-book foi elaborado pelos seguintes setores:

Corregedoria

Departamento de Saúde e

Qualidade de Vida

Ouvidoria

Assessoria de Comunicação Social

SUMÁRIO

Apresentação	5
SEÇÃO I – Assédio Moral no Trabalho	
1.1 A Corregedoria	7
1.2 O que é assédio moral?	9
1.3 O que não é assédio moral?	10
1.4 Tipos de assédio moral	11
1.5 Consequências do assédio moral	12
1.6 Enquadramento	13
1.7 Questões importantes	14
SEÇÃO II – Relações Interpessoais no Trabalho	
2.1 Re lações interpessoa is no ambiente de trabalho	17
2.2 O que é relacionamento interpessoal?	18
2.3 A importância do autoconhecimento	18
2.4 Empatia	19
2.5 Dicas de como praticar a Empatia	21
2.6 Trabalho em equipe	22
2.7 O gestor e sua equipe	24
2.8 Em nosso ambiente de trabalho o que precisamos refletir?	25
2.9 Estou com um problema no trabalho, onde procurar ajuda?	26
SEÇÃO III – Ouvidoria	
3.1 As Ouvidorias como canal de relacionamento	28
3.2 As Ouvidorias como um serviço ao cidadão	28
3.3 Quando acionar a Ouvidoria do IFPA	29
3.4 O papel do Ouvidor	29
$3.5~\mbox{Quais}$ os tipos de manifestações enviadas à Ouvidoria/IFPA?	30
3.6 Como as manifestações são tratadas?	31
Considerações Finais	33
Referências	34

APRESENTAÇÃO

A cartilha informativa de Relações interpessoais e de combate ao assédio moral no trabalho tem como objetivo apresentar em seu conteúdo pontos relevantes que sirvam como alerta para toda a comunidade do Instituto Federal do Pará (IFPA) – docentes, discentes, técnicos administrativos e colaboradores – no que diz respeito a condutas consideradas assédio moral bem como conhecer os conceitos sobre relacionamento interpessoal e sua aplicabilidade no cotidiano, sendo assim um guia de orientação para que as diferentes visões de mundo e habilidades de interação relacional possam co-existir no ambiente de trabalho.

O IFPA diz não à cultura da violência, preconceito e discriminação. Todos merecem respeito e é dever constitucional tratar com urbanidade a todos. Nossa instituição preza e zela por um espaço plural de convivência e respeito entre a comunidade e a sociedade. Dessa forma é importante, estarmos repensando nossas ações, refletindo o nosso comportamento sempre com o outro, a cordialidade e o respeito.

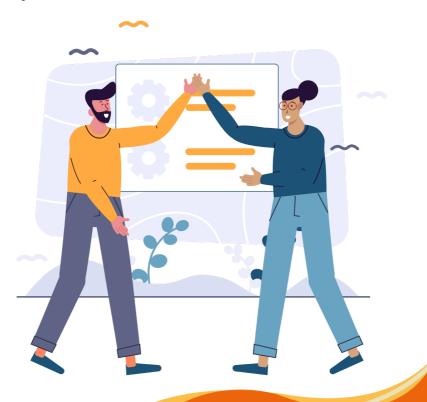




1.1 A Corregedoria

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará (IFPA) tem entre seus valores fundamentais a ética, a cidadania, a inclusão, a integração, o respeito, a responsabilidade e a transparência. Com base nesses valores, a Corregedoria pretende colaborar para que as relações em nossa comunidade institucional sejam pautadas no respeito, na equidade de tratamento e na preservação da dignidade das pessoas.

A Corregedoria busca incentivar o diálogo permanente, visando dirimir conflitos interpessoais e setoriais e, em caso de ocorrência, apurar os ilícitos funcionais praticados por servidores públicos e colaboradores e enfrentar a prática de assédio moral e sexual e de discriminação, tendo sempre em vista os valores da Instituição, a imparcialidade e o senso de justiça como princípios norteadores de sua atuação.



Em sua competência, a Corregedoria trabalha na apuração de ilícitos funcionais praticados por servidores públicos e colaboradores do IFPA. O desempenho dessas ações é permeado pelos seguintes princípios norteadores:



Respeito à Dignidade Humana e Integridade

As pessoas envolvidas em processos administrativos disciplinares instaurados para apuração de indícios de assédio e/ou discriminação devem ser tratadas com respeito à sua dignidade humana, com prioridade para a integridade física, psíquica, emocional e moral.



Objetividade - Os encaminhamentos devem ser ágeis, buscando-se a celeridade em sua finalização, respeitando os tempos processuais e observando o princípio constitucional da razoável duração do processo para não causar tensão nas vítimas e para resguardar sua imagem.



Imunidade – os denunciantes e as testemunhas não poderão ser expostos a represália de qualquer natureza.



Confidencialidade – deve-se assegurar o sigilo das informações fornecidas, com objetivo de preservar a intimidade e a imagem do acusado e da vítima.

Sendo assim, apresentaremos, a seguir, orientações que visam colaborar para a identificação e a prevenção ao assédio moral em nossa instituição.

1.2 O que é assédio moral?

O assédio moral é considerado como uma violência psicológica, pode ter diferentes motivações, autores distintos e manifestar-se em condutas abusivas diversas. Pode ser definido da seguinte forma:

Assédio Moral é toda conduta abusiva, a exemplo de gestos, palavras e atitudes que se repitam de forma sistemática, atingindo a dignidade ou integridade psíquica ou física de um trabalhador (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016).

Podemos citar, como exemplos práticos de assédio moral, as seguintes situações:

- Contestação ou críticas negativas, constantes, ao trabalho desempenhado;
- Sobrecarga com novas tarefas, e prazos inviáveis de serem cumpridos;
- Imposição proposital ao ócio, provocando a sensação de inutilidade e/ou incompetência;
- Tratamento de silêncio, de forma a ignorar, deliberadamente, a presença da vítima;

- Propagação de boatos ofensivos sobre a pessoa;
- Comportamento agressivo, como tratar a pessoa aos gritos ou de maneira que a constranja, diante de outras pessoas;
- Ameaça à integridade física e psíquica;
- Negligência das necessidades de saúde física e mental da pessoa.

Tais práticas são condutas incompatíveis com a nossa Constituição da República e com diversas leis que protegem o cidadão, incluindo a Lei 8.112/90 que rege a conduta dos servidores públicos federais. Essas condutas atingem diretamente a dignidade da pessoa humana e o valor social do trabalho. Por isso, devemos combater essa prática em nosso ambiente de trabalho!

1.3 O que não é assédio moral?

Nem todas as ações que possam gerar algum grau de desconforto por parte do servidor/funcionário, necessariamente, podem ser consideradas assédio. Por isso, a necessidade de análise e escuta das partes envolvidas para que não ocorram más interpretações das situações.

A seguir, apresentamos algumas situações que não devem ser interpretadas como assédio moral:



Cobrança da chefia

Cabe à chefia da unidade exigir que o trabalho seja realizado de maneira eficiente, estabelecendo metas e cobrando resultados. Todavia, essa exigência nunca deve ser feita de maneira desrespeitosa ou com objetivo de prejudicar um servidor ou determinado grupo.



Aumento de volume de trabalho

É natural que, no decorrer da rotina de trabalho, exista um aumento temporário de demandas de trabalho. Nesse sentido, de acordo com a lei trabalhista, pode haver trabalho extraordinário. Contudo, este aumento não pode ser direcionado a um servidor ou a um grupo, especificamente, com a finalidade de prejudicar, desqualificar ou punir.



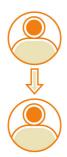
Más condições de trabalho

Más condições físicas de trabalho (ambiente considerado pequeno ou pouco iluminado) por si não constitui assédio moral, desde que não seja realizado para punir ou desqualificar um servidor.

É importante compreender que as chefias podem e devem exercer os poderes inerentes ao seu cargo, desde que realizados de maneira respeitosa. O que diferencia a conduta de um chefe e o assédio moral é a forma de exercê-la. Sua conduta deve ser realizada sempre de forma respeitosa, imparcial e considerando o estado imediato de cada um.

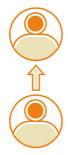
1.4 Tipos de assédio moral

O Assédio Moral pode se manifestar de variadas formas:



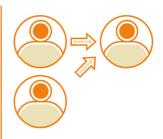
Vertical descendente

É o mais comum.
Aquele que parte
de um superior
hierárquico para
seus subordinados,
exercido por meio
de uma relação
autoritária, pautada
no medo.



Vertical ascendente

Parte dos subordinados em direção ao superior hierárquico que passa a ser boicotado em sua liderança, ficando assim isolado.



Horizontal ou transversal

Parte de um ou mais servidores em direção a um colega de setor, isolando-o, ignorando-o, boicotando o seu trabalho ou desrespeitando suas necessidades físicas e/ou psicológicas. Como diz o ditado popular, "quando um não quer, dois (ou mais) não brigam". Então, todos devem primar pelo respeito!

Sabemos que, muitas vezes, passamos mais tempo em nosso ambiente de trabalho do que em casa, com nossos familiares. Nesse processo de convivência, é normal que surjam vínculos afetivos e brincadeiras ou piadas acabam descontraindo o ambiente de trabalho. Mas, é importante lembrar que só é brincadeira desde que todos se sintam confortáveis com ela.

Caso algum colega manifeste descontentamento ou se sinta depreciado ou constrangido, não há espaço para esse tipo de conduta que, se persistida, poderá configurar assédio moral.

Da mesma maneira, na convivência com grupos de pessoas, há aquelas com quem temos menor grau de afinidade. Isso não precisa ser um problema, nenhum servidor é obrigado a estabelecer vínculo afetivo com colega de trabalho. No entanto, é dever do servidor manter o profissionalismo, evitando tratamento descortês ou desfavorecimento em ações de sua responsabilidade que envolvam o colega em questão.

1.5 Consequências do assédio moral

O assédio moral produz consequências físicas, psíquicas, sociais e profissionais, abalando, inclusive, a imagem da instituição, prejudicando todo o ambiente de trabalho.

Consequências para o indivíduo:

- Baixa autoestima;
- Isolamento, irritabilidade, estresse, problemas de saúde mental;
- Problemas familiares;
- Esgotamento físico e emocional.



Consequências para o serviço:

- Produtividade reduzida;
- Rotatividade de pessoal;
- Aumento de erros e acidentes;
- Absenteísmo (ausências, atrasos, baixa motivação);
- Licenças médicas frequentes;
- Exposição negativa do nome do órgão ou instituição.



1.6 Enquadramento

O servidor/funcionário é amparado por diversas Leis e Normativas relacionadas à preservação e manutenção de sua integridade e dignidade no ambiente de trabalho. A seguir, apresentamos algumas delas:

Constituição da República

- Art 1º III e IV tem como fundamento a dignidade da pessoa humana e o valor social do trabalho.
- ART 5º X e ART 6º do direito à saúde, ao trabalho e à honra e à imagem resguardada, para que preserve a respeitabilidade e a honra do sujeito.

Código Civil

- ART. 186 aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.
- ART. 187 também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes.

Lei 8112/90

- ART 116. São deveres do servidor:
- II ser leal às instituições a que servir;
- IX manter conduta compatível com a moralidade administrativa;
- XI tratar com urbanidade as pessoas.

Ubanidade é o dever funcional de tratar os colegas de trabalho e usuários do serviço público com educação, de maneira cortês.

1.7 Questões importantes

Eu devo obedecer a todas as ordens do meu chefe?

Se a ordem estiver de acordo com a lei, sim!

No entanto, o servidor deve recursar-se a cumprir ordem manifestamente ilegal, não caracterizando desobediência!

Lei 8112/90: "Art. 116 - São deveres do servidor – IV cumprir ordens superiores, exceto quando manifestamente ilegais".

ATENÇÃO! Nenhuma penalidade pode ser aplicada ao servidor sem o devido processo legal, conduzido pela Corregedoria do IFPA, garantido ampla defesa e contraditório.

ASSÉDIO MORAL É CRIME!

O que fazer?

- Reunir provas do assédio;
- Solicitar apoio dos colegas como testemunhas ou que já tenham sofrido com a mesma situação;
- Buscar apoio psicossocial para enfrentar a situação;
- Comunicar ao superior hierárquico, à Ouvidoria do seu campus ou à Ouvidoria geral.

Caso veja um/a colega de trabalho sendo assediado/a, posso denunciar?



Não só pode, como deve. É dever funcional previsto no Art. 116, inciso XII da lei 8.112, representar contra toda e qualquer ilegalidade.



Posso realizar uma denúncia anônima?

Sim. A Ouvidoria oferece mecanismos para que as denúncias possam ser feitas de maneira anônima.

No entanto, segundo entendimento legal, não se pode instaurar processo administrativo disciplinar acusatório com base em uma denúncia anônima, devendo ser instaurada uma sindicância investigativa com a finalidade de reunir elementos probatórios mínimos.

Dessa forma, sempre que sentir necessidade e, caso se sinta à vontade, faça a representação formal.



Relações Interpessoais no Trabalho

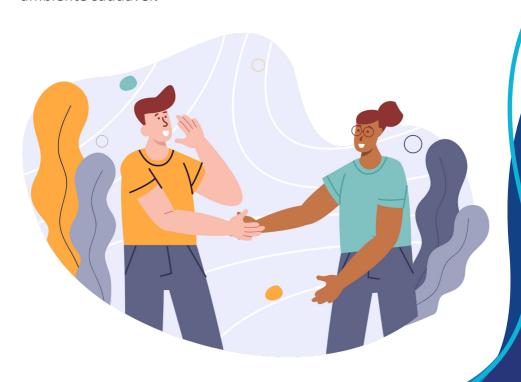


2.1 Relações interpessoais no ambiente de trabalho

Mantemos, em todas as esferas da nossa vida, relações com os outros, e no ambiente organizacional não é diferente. Estas relações influenciam direta e indiretamente nossa saúde, satisfação, motivação e mesmo os nossos resultados. Por isso, cultivar bons relacionamentos interpessoais é fundamental não somente para prevenir o assédio moral e o adoecimento laboral, como também para melhorar o convívio e fomentar o respeito entre os pares.

O objetivo desta Seção é apresentar alguns conceitos fundamentais sobre o tema de forma leve e descontraída, para que todos possamos aprendê-los e aplicá-los nos momentos necessários.

Esperamos que estas informações ajudem você, servidor/a, a se relacionar melhor com seus colegas de trabalho e com toda a comunidade do IFPA. Um ambiente de trabalho respeitoso é um ambiente saudável!



2.2 O que é relacionamento interpessoal?



Relacionamento interpessoal é qualquer forma de ligação ou vínculo com o outro, dentro de um determinado contexto. Pode ser no ambiente de trabalho, familiar, social e/ou amoroso. Se difere do relacionamento intrapessoal, que é a capacidade de se relacionar com suas próprias emoções e sentimentos (autoconhecimento e automotivação).

Os relacionamentos interpes-

soais nem sempre são harmônicos; temos diferenças, desentendimentos e discordâncias com as pessoas que convivemos, contudo, especialmente no ambiente de trabalho, é importante aprender a se relacionar de forma a minimizar tais conflitos.

2.3 A importância do autoconhecimento

Para termos um bom relacionamento com os outros é necessário primeiramente que nós nos conheçamos, que saibamos identificar nossos sentimentos, o que nos deixa tristes ou alegres e nossas potencialidades e limitações.

Uma vez que estamos bem resolvidos, as coisas tendem a fluir da melhor forma com os outros. Mas, quando não estamos satisfeitos com algo tendemos a apresentar comportamentos que podem afetar negativamente o grupo. Portanto, para ter um bom relacionamento interpessoal com os demais, antes de tudo, a pessoa precisa estar em equilíbrio consigo mesma.

A melhor maneira de alcançar isto é pelo autoconhecimento,

ou seja, ser capaz, dentre outras coisas, de organizar suas ideias e sentimentos, conhecer suas reações e fazer uma autoavaliação de seus comportamentos consigo mesmo e com os outros.

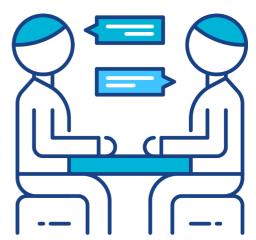
Desta forma, você pode trabalhar para ser mais aberto ao contato com novas pessoas, adquirir novos conhecimentos e manter relações saudáveis não somente no ambiente de trabalho, mas em qualquer lugar que você esteja inserido. Buscar o autoconhecimento é tão importante quanto saber como o outro está!

2.4 Empatia

As relações interpessoais, no entanto, não se esgotam com o conhecer a si mesmo. A mudança começa por mim, mas também é importante conhecer e conseguir se conectar com o outro. Perceber quando o colega não se encontra nos melhores dias ou entender porque ele se comporta de determinada forma em alguma

situação pode contribuir muito para melhorar as relações no ambiente de trabalho. Por isso a importância do conceito de empatia.

Empatia é um termo que advém do grego empatheia que pode ser traduzido como paixão ou estado de emoção. Por isso a empatia hoje é a habilidade de se colocar no lugar da outra pessoa, compreender seus sentimentos e comportamentos a partir de sua visão de mundo.



Pressupõe uma comunicação afetiva com o outro.

Saber se colocar no lugar da pessoa não implica que você concorde necessariamente com ela. Muitas vezes discordamos, mas temos

que ser capazes de compreender o ponto de vista do outro, saber escutá-lo sem entrar em conflitos desnecessários ou desgastantes.

Não é porque as pessoas possuem diferentes raças, gêneros, orientações sexuais, etnias, entre outros, que não podemos nos escutar! Pelo contrário, é no encontro com o diferente, com aquele que tem outras ideias, outras visões, que podemos crescer mais ainda.

Ao mesmo tempo, a empatia pode ser ampliada adquirindo experiências da vivência de outras pessoas sendo possível compreender a realidade do outro, entender o porquê de agir de determinada forma, saber o que realmente está acontecendo com o outro.

A empatia é uma das mais importantes habilidades socioemocionais, assim como o autoconhecimento. Ser empático é respeitar e compreender o outro!

São várias formas de preconceito e intolerância que todo dia são cometidas com o outro, às vezes de forma involuntária; você pode exercitar a empatia tentando entender o que uma pessoa sentiu ao sofrer com determinado episódio.

Mesmo que o caso não envolva diretamente você, o sentimento de se colocar no lugar do outro e acolher a dor sofrida por ele são manifestações de empatia. Portanto, para ser empático é preciso deixar de lado o nosso egoísmo e posicionamentos rígidos, pois as atitudes egocêntricas são consideradas ferramentas nocivas para uma relação interpessoal ou intrapessoal, e a melhor forma de se tornar uma pessoa empática é cultivar o hábito de escutar.

Brigas, indiretas, ou qualquer outro tipo de violência contribui para o desrespeito pela diferença e outras situações que poderão provocar instabilidade no ambiente de trabalho. Observa-se que ser empático com o outro não é algo fora do nosso contexto, e sim são ações que nos possibilitam estabelecer uma boa relação com o outro, tornando-nos abertos para mudanças.

Portanto, é sempre bom que tenhamos cuidado para não tocarmos em assunto com o outro que, porventura, venha fazer relembrar algo que foi muito traumático. É sempre relevante que se tenha esse cuidado, daí a importância da escuta, uma forma de não incorrer em machucar o outro. Essa atitude irá proporcionar um bem-estar na relação dos envolvidos.

2.5 Dicas de como praticar a Empatia



EXEMPLO DE EMPATIA 2

Seja tolerante.



Tenha o hábito da escuta.



Esteja aberto ao diálogo.



Se pergunte como o outro está ou por que ele tem determinada opinião.



Antes de abordar uma temática, identifique se o outro está aberto à discussão.



Seja flexível, repense /mude ações e pensamentos de acordo com as necessidades do ambiente e circunstâncias.

2.6 Trabalho em equipe

Autoconhecimento e empatia são fundamentais para uma boa relação interpessoal. Mas no ambiente de trabalho não nos relacionamos somente com uma pessoa, mas com um grupo bem diverso de profissionais, logo, é fundamental acrescentar o trabalho em equipe à lista de preceitos fundamentais.

Trabalho em equipe ocorre quando um grupo se reúne em um esforço coletivo para resolver determinado problema. Também pode ser descrito como um grupo de pessoas que se dedicam a realizar determinada tarefa ou trabalho.

Nossas atividades no ambiente organizacional são um bom exemplo de trabalho em grupo. Apesar de muitas vezes termos que realizar determinada atividade sozinhos, nunca conseguimos realizar o trabalho integralmente desta forma. Sempre é necessário de uma equipe para decidir as estratégias a serem adotadas, para resolver determinado problema ou mesmo para dividir as tarefas no dia a dia.

Por mais que pensemos que nosso trabalho depende só de nós mesmos, isto não é verdade. Somente para iniciarmos nossa jornada de trabalho no IFPA, por exemplo, precisamos de uma série de colaboradores que cuidam e mantém nosso ambiente de trabalho, de uma equipe que gerencia os aparelhos tecnológicos que nós utilizamos e executamos atividades que foram planejadas por uma série de equipes, inclusive a que participamos.

É importante ressaltar que nem sempre um trabalho em equipe é harmonioso. Algumas vezes vemos equipes que trabalham juntas mas que não mantêm boas relações nesse ambiente. Por isso, alguns componentes são fundamentais para melhorar essas interações, como:

COMUNICAÇÃO • COOPERAÇÃO • RESPEITO • CONVIVÊNCIA

Criar um espaço para se refletir sobre as questões relacionadas às relações interpessoais, torna-se fundamental para que o ambiente seja leve e produtivo. Um bom relacionamento entre os colegas de trabalho traz resultados positivos, pois além das trocas enriquecedoras de experiências entre as partes, as atividades fluem com mais harmonia e qualidade.

Comunicação



A comunicação democrática e participativa é uma importante habilidade no desenvolvimento do ambiente de trabalho, e deve priorizar uma linguagem acessível com as pessoas ao seu redor e espaço para que o outro apresente suas ideias.

Cooperação

Colaboração e solidariedade entre as pessoas no ambiente de trabalho permite o apoio mútuo entre colegas e a visão ampla dos processos.



Respeito



Muitos conflitos de relacionamento no ambiente de trabalho estão relacionados à incompreensão ou à não adesão à hierarquia da organização. Todavia, respeitar a hierarquia é um princípio sistêmico e norteador, e tem a ver com um espírito de disciplina e da compreensão dos problemas.

Convivência

É saudável que os gestores incentivem a socialização entre seus profissionais, pois um ambiente de trabalho com boas relações de convivência proporcionam resultados positivos para a organização.



Você não precisa ter relações pessoais ou de amizade com os membros de sua equipe (embora isso ocorra frequentemente), mas você precisa respeitar e seguir estes princípios com eles. É fundamental que sejamos equipes que se respeitam e confiam uns nos outros.



2.7 O gestor e sua equipe

Por sermos seres únicos, que apresentam diferenças de características pessoais, valores e crenças, é inevitável o surgimento de CONFLITOS. O que torna os relacionamentos difíceis é a incapacidade dos envolvidos de evoluírem do conflito para o consenso.

O diálogo é um importante instrumento na prevenção e resolução de conflitos interpessoais. É por meio dele que conseguimos estabelecer relações sociais sólidas, respeitosas e construtivas, permitindo com que os interesses e necessidades do outro sejam levados em consideração.

Como o gestor pode abrir o canal de diálogo?

ACOLHIMENTO

Na chegada de novo integrante da equipe, o ato de acolher é o primeiro passo para a construção de um bom diálogo. Pressupõe estar aberto ao outro, recebê-lo de forma bemeducada, estar atento ao que o outro diz para que haja um diálogo sólido e construtivo. Pressupõe ainda esforçar-se para validar as contribuições que o indivíduo tem a dar, de forma a demonstrar interesse nas suas ideias e estabelecer, assim, uma relação de abertura e tolerância.

SCUTA

É fundamental dar atenção às informações fornecidas pelo outro indivíduo, seja de forma verbal ou não verbal. A linguagem não-verbal (expressões, posturas, gestos e até VALORIZAÇÃO

mesmo momentos de silêncio) são repletas de mensagens importantes que devem ser observadas. Logo, entendermos que toda mensagem vem carregada de uma vivência, fazendo com que se estabeleça uma relação de empatia e desconstruindo preconceitos e pré-julgamentos formados anteriormente.

Dada a opinião do outro e a promoção do reconhecimento mútuo, é preciso reconhecer e valorizar a contribuição que o outro tem a dar, ainda que não compartilhemos da mesma opinião e/ou posição sobre determinado assunto. O reconhecimento das diferenças é a tentativa de encontrar interesses em comum para que possamos estabelecer relações de troca e construir soluções que sejam de interesse coletivo.

2.8 Em nosso ambiente de trabalho o que precisamos refletir?

Como trabalhar com os outros colegas?

Como entender os outros e se fazer entender?

Por que os outros não conseguem ver o que eu vejo, e de que forma o vejo?

Por que não percebem a clareza de minhas intenções e ações?

Na maioria das vezes não sou compreendido/a ao falar, por quê?

Por que não conseguimos ser objetivos no trabalho e deixar problemas pessoais de fora?

2.9 Estou com um problema no trabalho, onde procurar ajuda?

É importante contar com o apoio dos colegas sempre que necessário e, primeiramente, apresentar a situação para a chefia imediata. Escolha um espaço reservado e um momento apropriado.

Este primeiro passo já será uma forma de buscar soluções e amenizar os sentimentos envolvidos para criar um clima de tolerância. Desta forma é possível identificar a solução, pensar estratégias de resolução e evitar a exaustão emocional e psicológica.

Caso não tenha alcançado a resolução do conflito junto aos colegas e à chefia, você pode buscar o canal da Ouvidoria para realizar uma manifestação. Nem todas as manifestações são denúncias, você pode realizar também uma reclamação para que outra pessoa ou equipe responsável possa intervir no conflito.

Entretanto, caso sinta que os conflitos estão afetando sua saúde mental ou você não esteja se adaptando à sua equipe, esta é a hora certa de buscar ajuda especializada (psicólogo ou assistente social).

Ao sentir a necessidade de apoio terapêutico, seja por questões dentro ou fora do ambiente de trabalho, procure a rede de assistência à saúde para realizar um acompanhamento profissional efetivo. SEÇÃO III

Ouvidoria



3.1 As Ouvidorias como canal de relacionamento

A Ouvidoria do Instituto Federal do Pará é um canal de relacionamento entre o cidadão — usuário interno ou externo — e os setores do IFPA responsáveis pelos diversos serviços oferecidos pelo campus à comunidade local. A Ouvidoria não tem poder decisório, mas tem ampla autonomia no acesso a todas as instâncias do IFPA. Não litiga, antes, busca a harmonização, agindo como conciliadora.

3.2 As Ouvidorias como um serviço ao cidadão

As Ouvidorias do IFPA constituem-se também em um serviço aberto ao cidadão para receber sugestões, elogios, reivindicações e denúncias sobre a qualidade de atendimento recebido por meio dos diversos serviços e setores específicos, disponibilizados pelo IFPA à população destinatária desses serviços.



3.3 Quando acionar a Ouvidoria do IFPA

As ouvidorias podem ser acionadas sempre que o cidadão não se sentir plenamente atendido em suas reivindicações ou sentir cerceado os seus direitos ou de terceiros, e desde que esgotados os mecanismos administrativos formais e usuais de solução de problemas entre o usuário e as unidades organizacionais do IFPA, e também esgotadas as tentativas de solução por outros canais preferenciais da gestão, disponíveis às suas reivindicações.

Os canais de acesso à ouvidoria dos campi e da Reitoria estão disponíveis através da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação - FALABR, disponível em https://falabr.cgu.gov.br/, por meio da qual o cidadão pode registrar todos os detalhes que permitam a compreensão razoável e o encaminhamento correto de sua manifestação aos setores competentes para acompanhamento, solução e retorno de informações adequadas ao usuário.

3.4 O papel do Ouvidor

O Ouvidor tem como principal atribuição atuar como facilitador das relações entre o cidadão – usuário interno ou externo – e a gestão pública no seu campo de atuação, na busca de solução de impasses e/ou na transmissão de informações necessárias, recolhendo e retornando informações o mais precisamente possível, dentro dos limites legais e das normas administrativas, e acompanhando o andamento da apreciação de sugestões, elogios ou da solução da demanda apresentada pelo usuário, contribuindo, assim, para o aperfeiçoamento da prestação dos serviços fornecidos pela gestão pública à comunidade local e para a satisfação da expectativa dos usuários finais dos serviços.

3.5 Quais os tipos de manifestações enviadas à Ouvidoria/IFPA?



I - Denúncia

Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade sobre o serviço ou apontamento do exercício de negligência ou abuso de cargos, empregos e funções, como também infrações disciplinares, prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação do IFPA.



II - Reclamação

Comunicação verbal ou escrita que relata a manifestação de desagrado ou protesto sobre determinado serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou do servidor público.



III - Solicitação

Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.



IV - Elogio

Comunicação verbal ou escrita que demonstra apreço, reconhecimento ou satisfação de pessoas que recebem serviço/atendimento.



V - Sugestão

Comunicação verbal ou escrita cuja manifestação apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pelo IFPA.



VI - Consulta/dúvidas

Comunicação verbal ou escrita com a finalidade de obter variadas orientações ou ser encaminhado ao setor competente para o caso.

3.6 Como as manifestações são tratadas?

O documento que norteia o processo de tratamento das demandas da Ouvidoria é a Portaria 581, de 09 de março de 2021, da Controladoria-Geral da União.

Após o cidadão registrar a manifestação no sistema Fala.Br, a Ouvidoria realiza uma triagem para identificar qual o tratamento deve ser dado:

- Se for um **elogio**, a manifestação será encaminhada para o agente público responsável pelo serviço elogiado e sua respectiva chefia imediata:
- Se for uma **reclamação**, será feita uma análise do fato apontado e enviado ao cidadão;
- Se for uma **solicitação**, será informado ao cidadão sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendê-la;
- Se for uma **sugestão**, a manifestação será enviada ao gestor responsável pelo serviço, que irá verificar a possibilidade de adotar a sugestão e informará o prazo de implementação, quando viável; e
- Se for uma **denúncia**, a manifestação será apurada, por meio da Corregedoria, junto aos setores competentes e será informado ao cidadão sobre o tratamento ou arquivamento.

Os setores envolvidos têm 20 dias corridos para responderem à manifestação, prorrogável uma única vez por 20 dias corridos, e

a Ouvidoria têm 30 dias para responder à manifestação, podendo esse prazo ser prorrogado por mais 30 dias, mediante justificativa.

Se a Ouvidoria necessitar de mais detalhes sobre a manifestação, ela solicitará uma complementação de informação ao cidadão, que deverá respondê-la em até 20 dias, caso contrário, o próprio sistema irá arquivar a solicitação e não haverá resposta conclusiva.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio dessas informações, buscamos fomentar a discussão desse assunto tão importante que é o Assédio Moral, ressaltando, principalmente, a importância do respeito ao próximo e à diversidade e considerando a importância de cada servidor/colaborador no desempenho de suas funções para o desenvolvimento de nossa Instituição. Buscamos, por meio das ações apresentadas, incentivar a convivência pacífica, baseada, primordialmente, no respeito entre os membros da comunidade do IFPA.

A cartilha servirá como norte para que os entraves, que porventura venham ocorrer no ambiente de trabalho, sejam passíveis de compromisso com a relação com o outro. Dessa forma esperáse que o referido material possa contribuir para um processo de reflexão no que se refere aos nossos comportamentos e atitudes para com os colegas no trabalho.

REFERÊNCIAS

BRASIL, DECRETO Nº 1.171, DE 22 DE JUNHO DE 1994. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d1171.htm. Acesso em: 23 mar. 2021.

BRASIL, LEI Nº 8.112, DE 11 DE DEZEMBRO DE 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8112compilado. htm. Acesso em: 23 mar. 2021.

BRASIL. LEI Nº. 11.340, De 07 de agosto de 2006. Disponível em: https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/575178/Lei_Maria_da_Penha.pdf?sequence=6&isAllowed=y. Acesso em: 13 majo. 2021.

BRASIL. Ministério Público do Trabalho. **Manual sobre a prevenção e o enfrentamento ao assédio moral e sexual e à discriminação**, 2019. Disponível em: https://mpt.mp.br/pgt/publicacoes/manuais/manual-sobre-a-prevencao-e-o-enfrentamento-aoassedio-moral-e-sexual-e-a-discriminacao/@@display-file/arquivo_pdf. Acesso em: Acesso em: 14 maio. 2021.

Universidade Federal do Rio de Janeiro. **Cartilha Relações Sociais e Trabalho**. Disponível em https://www2.ufjf.br/progepe/inicial/proadj__trashed/nupla/cartilhas/. Acesso em: 27 jun. 2021.

Conselho Nacional de Justiça - **CNJ Serviço:** O que é assédio moral e o que fazer? 2016. Disponível em: https://cnj.jusbrasil.com.br/noticias/409527868/cnj-servico-o-que-e-assedio-moral-e-o-quefazer. Acesso em: 15 Jun. 2021.

HIRIGOYEN, Marie-France. **Assédio moral:** a violência perversa do cotidiano. 8. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2006.

IFPA, Resolução nº 191/2020 de 21 de dezembro de 2020. Disponível em: https://ifpa.edu.br/documentos-institucionais/regimento-interno-da-reitoria/5485-resolucao-n-191-2020-consup-ifpa-regimento-interno-da-reitoria-pdf/file. Acesso em: 23 mar. 2021.

OLIVEIRA, N. C.; BANDEIRA, S. O conceito de Empatia sob a perspectiva da Psicologia Contemporânea. Trabalho de conclusão de curso de Psicologia pelo Centro Universitário de Anápolis — UniEvangélica.

