

ORIENTAÇÕES INSTITUCIONAIS PARA SITUAÇÕES DE RACISMO, DISCRIMINAÇÃO E ASSÉDIO

Que venham a surgir durante o atendimento prestado por
Estagiários/as, Servidores/as e Defensores/as

Edição 1 - Ano 2024



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

Comitê da Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação

SUMÁRIO

Introdução	1
1. Assédio	2
Moral	2
Assédio sexual	2
2. Discriminação	3
Discriminação à população negra, indígena e quilombola	3
Racismo e intolerância religiosa	4
Discriminação à população LGBTQIA+	4
Discriminação de gênero e misoginia	5
Capacitismo	6
Idadismo, Etarismo ou Ageísmo	6
Violência digital e intimidação sistemática	7
Sendo você a pessoa que sofreu o assédio ou discriminação	8
E se a discriminação ocorrer durante o atendimento?	9
Fluxo durante o atendimento	12
Fluxo para público interno	13

Introdução

A discriminação e o assédio muitas vezes deixam de ser percebidos em razão da nossa própria perspectiva cultural. Essas atitudes têm raízes profundas em nossa sociedade e são frequentemente chamadas de "estruturais". Elas estão tão arraigadas em nossa cultura que, em muitos casos, não as reconhecemos como violências.

Esses preconceitos se manifestam de diversas maneiras nas instituições, resultando no chamado "racismo ou machismo institucional", situações em que a discriminação e o assédio são perpetuados por leis, práticas e em serviços que não atendem igualmente a todos/as.

Mesmo em um ambiente de trabalho remoto, a discriminação e o assédio podem persistir em normas, comunicações e práticas.

A Defensoria Pública instituiu, por meio do Ato Normativo DPG n.º 146, de 08 outubro de 2018, a Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral e Sexual e da Discriminação, com o objetivo de conscientizar Estagiários/as, Servidores/as e Defensores/as da necessidade de construir um meio ambiente de trabalho saudável livre de qualquer forma de violência.

Esse material foi criado para auxiliar Defensores/as, Servidores/as e Estagiários/as a lidar com eventuais ocorrências dessa natureza na prestação de atendimento ao público, auxiliando em sua identificação e diferenciando-as de questões de etiqueta ou urbanidade, tal como tratamento grosseiro mediante uso de xingamentos ou conduta similar.

É importante oferecer apoio às vítimas, mesmo que tenham medo de denunciar, buscando sempre evitar a revitimização.

Conduas de assédio e de discriminação são consideradas práticas inadequadas em todos os órgãos e instâncias da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, especialmente nos ambientes de trabalho, razão pela qual passamos a detalhar abaixo orientações e protocolos de ação para prevenir e combater essas práticas. É nosso dever agir para mudar essa cultura e criar ambientes justos, fraternos e saudáveis.

1. Assédio

Moral

O assédio moral no trabalho envolve comportamentos abusivos, repetitivos e prolongados com o objetivo de humilhar e prejudicar a saúde física e mental da vítima. Exemplos incluem retirar a autonomia por meio de intimidações, atribuir sobrecarga injustificada de trabalho, espalhar rumores e impor punições vexatórias. O assédio moral requer agressões repetidas ao longo do tempo e não se limita a situações isoladas. Ferramentas de gestão de pessoas, como avaliações de desempenho, não devem ser confundidas com assédio, sendo adequado utilizar essas ferramentas com transparência.

Sexual

O assédio sexual é uma manifestação sensual ou sexual sem consentimento da outra parte, envolvendo abordagens inadequadas que causem constrangimento e medo. No ambiente de trabalho, isso pode incluir cantadas, pressões para encontros indesejados, piadas de teor sexual e promessas de vantagens em troca de favores sexuais. Uma única ocorrência pode configurar o assédio sexual, e as vítimas, principalmente mulheres, sofrem danos à integridade física e psicológica, incluindo redução da autoestima, afastamentos por doenças e insatisfação no trabalho.

Necessário, ainda, diferenciar o assédio sexual de outras formas de violência sexuais previstas na legislação penal, como a importunação sexual (artigo 215-A) e estupro (artigo 213), que não exigem a relação de subordinação entre o/a agente e a vítima, e que também podem ocorrer no ambiente de trabalho.

Cartilha - VOCÊ SABE O QUE É VIOLÊNCIA SEXUAL CONTRA A MULHER?

2. Discriminação

Discriminação é a expressão de preconceito com base em características como raça, gênero, idade, religião, origem etc. Podem ser práticas individuais conscientes ou reprodução involuntária de desigualdades sociais, inclusive em instituições públicas e privadas.

Discriminação à população negra, indígena e quilombola

Racismo, discriminação racial e preconceito racial não são sinônimos. O preconceito racial é uma ideia negativa sobre alguém com base em raça, cor, etnia ou procedência nacional. A discriminação racial é a manifestação desse preconceito por meio de comportamentos desiguais com base em raça. O racismo é uma forma sistêmica de discriminação que resulta em desvantagens ou vantagens com base na raça e se manifesta em práticas conscientes ou inconscientes, afetando vários aspectos da vida.

Embora a discriminação e o racismo afetem diferentes grupos sociais, no Brasil, as populações negras, indígenas e quilombolas são alvos recorrentes de discriminações e preconceitos raciais, resultando em desigualdades sistêmicas nas diferentes áreas sociais, a exemplo da educação e do trabalho.

Racismo e intolerância religiosa

O preconceito religioso envolve atos de ofensa, discriminação e agressão devido a crenças ou práticas religiosas. No Brasil, o preconceito religioso é mais intenso contra religiões de matriz africana, estabelecendo relação com o racismo sofrido por grupos que preservam herança cultural negra, resultando em práticas conhecidas como "racismo religioso". Tais práticas remontam à época da escravidão, quando as crenças africanas de pessoas escravizadas foram injustamente associadas a práticas demoníacas por parte dos colonizadores europeus.

Além disso, o preconceito religioso também afeta outras religiões e pode se manifestar de várias maneiras, como menosprezar roupas e adereços religiosos, desqualificar tradições religiosas, fazer piadas ou alimentar estereótipos com base na religião de alguém.

Discriminação à população LGBTQIA+

A homofobia, lesbofobia, bifobia, transfobia e outras manifestações de intolerâncias relacionadas ao gênero e à sexualidade consistem no ódio, aversão ou depreciação da população LGBTQIA+, que se manifestam por meio de condutas discriminatórias. A discriminação muitas vezes está relacionada à visão binária da sexualidade e gênero na sociedade. É necessário conscientizar, compreender e respeitar a diversidade e a individualidade de cada pessoa, de forma a garantir um ambiente de trabalho saudável e seguro à comunidade LGBTQIA+. São exemplos de discriminação à população LGBTQIA+ no ambiente de trabalho a negação ou não reconhecimento do gênero ou sexualidade da vítima, restrição de acesso a espaços ou cargos na instituição, constrangimentos verbais como chacotas e ofensas decorrentes da intolerância relacionada ao gênero e sexualidade, entre outras formas de diferenciar ou excluir a vítima.

Discriminação de gênero e misoginia

A discriminação de gênero se baseia na ideia de que o gênero masculino é superior ao feminino. Para além de práticas já conhecidas como diferenciação de salário e de acesso ao mercado de trabalho, a discriminação de gênero pode se manifestar de diversas maneiras nos espaços de trabalho e pode ser praticada tanto por homens como por mulheres, reproduções que resultam do chamado “machismo estrutural”.

Como exemplos de condutas discriminatórias de gênero destacamos o tratamento desigual e injusto entre homens e mulheres pautado exclusivamente no gênero da vítima, podendo acarretar distribuição de tarefas de forma desproporcional e injustificada, o descrédito do trabalho executado por mulheres, por meio de interrupção ou correção constante de falas, bem como a preterição de mulheres em processos seletivos e acesso a cargos de liderança.

Por sua vez, a misoginia pode ser manifestada através de posturas, condutas e expressões que demonstram aversão, desprezo ou ódio contra mulheres, fundadas em visões sexistas, que colocam as mulheres em situação subalterna em relação aos homens. Impedir o acesso de mulheres a ambientes e vagas de trabalho, recusar atendimento à mulher ou até mesmo ser atendido/a por mulheres, reproduzir falas e gestos subjugando ou objetificando pessoas do gênero feminino são exemplos de práticas misóginas que devem ser combatidas.

Capacitismo

O capacitismo é uma forma de discriminação e preconceito contra pessoas com deficiência, baseada no julgamento de que estas não são capazes ou são inferiores em razão de sua deficiência, gerando exclusão social e, conseqüentemente, diminuição de acesso ao mercado de trabalho. Essa exclusão pode se dar de múltiplas maneiras, uma vez que existem diversas barreiras impostas a diversas deficiências, especialmente no ambiente de trabalho. Barreiras arquitetônicas, ambientais, tecnológicas, comunicacionais e atitudinais precisam ser identificadas e eliminadas dentro da instituição. Julgar a pessoa com deficiência como alguém incapaz ou sem autonomia, dificultar ou negar acesso a algum espaço ou atividades, falta de acessibilidade a locais, ferramentas ou sistemas, ou a vagas e posições de liderança, infantilização ou superproteção, entre outras, são exemplos de condutas capacitistas, que discriminam pessoas com deficiência.

Idadismo, Etarismo ou Ageísmo

O etarismo, também conhecido como idadismo ou ageísmo, é um preconceito relacionado à idade que se manifesta de maneiras sutis e pode incluir comentários, insultos, piadas ou "brincadeiras" relacionadas à idade, bem como atribuir desempenho intelectual, agilidade mental e física à idade. Isso pode afetar a vida das pessoas mais velhas, como dificultar a contratação de profissionais acima de uma certa idade. A convivência intergeracional e a promoção do diálogo e da integração são importantes para combater o etarismo e criar uma cultura mais inclusiva em relação à idade.

Violência digital e intimidação sistemática

O cyberbullying se manifesta por meio de agressão psicológica em ambiente virtual, geralmente por meio de mensagens ofensivas, ameaçadoras ou do compartilhamento não consensual de fotos e vídeos íntimos. É uma prática intencional e repetida, muitas vezes envolvendo uma relação desigual de poder. Essa forma assédio é alimentada pelo uso das tecnologias de informação e comunicação, tornando o mundo virtual também um espaço para manifestações de racismo, machismo, misoginia, capacitismo e outras violências. [Cartilha - Você sabe o que é Cyberbullying?](#)

Importante

Reconhecer o problema é o primeiro passo para lidar com o assédio moral, sexual, discriminação e outras formas de violência no ambiente de trabalho. Ler textos informativos e reflexivos pode ajudar a identificar essas situações, tanto se você for vítima quanto se for testemunha, ou mesmo achar que pode estar agindo de forma inadequada.

A Defensoria Pública está disponível para ouvir e oferecer apoio, mesmo se você não tiver certeza de como interpretar ou enquadrar o que está acontecendo em algum desses casos listados. É fundamental buscar ajuda e orientação para lidar com essas questões, sendo garantido, caso deseje, o sigilo.

Sendo você a pessoa que sofreu o assédio ou discriminação

O Centro de Apoio e Desenvolvimento Institucional (CADI) é o setor responsável pelo recebimento de demandas no âmbito da Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação, sendo destinada para o público interno da Defensoria Pública (defensores/as, servidores/as, estagiários/as e terceirizados/as). Este espaço oferece escuta e acolhimento às suas questões e poderá te apresentar caminhos possíveis para enfrentar a situação vivida. As vias oferecidas pelo CADI pautam-se na escuta, no diálogo e na voluntariedade das pessoas envolvidas.

O CADI pode ser acionado através dos seguintes meios: Formulário disponibilizado no Portal da Política; E-mail: cga.cadi@defensoria.sp.def.br ;
Telefone: (11) 3105-0919, ramais 123,121 e 139.

Institucionalmente, você também pode buscar pela Corregedoria-Geral da Defensoria Pública, órgão encarregado pela orientação e fiscalização da atividade funcional e da conduta pública de defensores/as, servidores/as e estagiários/as da instituição, bem como da regularidade na prestação dos serviços.

Além disso, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública, órgão da Administração Superior, partícipe da gestão e fiscalização da instituição, de seus membros e servidores/as, igualmente pode ser acionada para acolhimento das vítimas.

Se entender pertinente, mantenha registro das situações vivenciadas, seja por meio de documentos, bilhetes, conversas, mensagens no ambiente de trabalho, celular ou redes sociais, que possam ser úteis para demonstrar os fatos perante os órgãos responsáveis. No entanto, ressaltamos que não é necessário ter provas documentadas do assédio ou da discriminação para buscar auxílio.

É fundamental encorajar todos/as a construir um ambiente laboral em que o assédio e a discriminação não sejam tolerados e as vítimas se sintam apoiadas e capazes de relatar esses comportamentos inadequados. É responsabilidade de todos/as criar locais de trabalho e comunidades mais seguros e inclusivos.

E se a discriminação ocorrer durante o atendimento?

Servidor/a e estagiário/a que for vítima de assédio e discriminação por um/a usuário/a no momento do atendimento deverá interromper imediatamente a atividade e procurar o/a defensor/a coordenador/a do atendimento relatando o ocorrido.

O/A defensor/a irá conversar com o usuário/a e avaliar as providências cabíveis quanto à continuidade daquele atendimento, podendo indicar outra pessoa para continuidade da demanda, se necessário. Como premissa, não haverá denegação de atendimento nesse primeiro momento.

Se a vítima de assédio e discriminação for defensor/a, igualmente poderá ser interrompido o atendimento, solicitando que outro/a defensor/a avalie a situação e, se o caso, continue a interação com o/a usuário.

Caso a situação ocorra em momento em que não haja nenhum outro/a defensor/a disponível, virtual ou presencialmente, o/a usuário/a deverá ser reagendado/a para prosseguimento do atendimento, devendo ser informado/a da nova data. Cabe registrar que a prática de atos inadequados descritos nesse material não conduz, por si só, à quebra de confiança coletiva.

Ressaltamos que todas as ocorrências devem ser imediatamente informadas à Subdefensoria Pública-Geral responsável pela Unidade, para fins de coleta de dados para mapeamento de casos e eventuais novas estratégias de atuação.

Na hipótese de reagendamento deve ser avaliada a urgência da demanda para que a situação seja analisada em tempo hábil, de modo a se evitar perecimento de direito.

Posteriormente, poderá ser indicado no DOL desse/a usuário/a um fluxo específico de atendimento, por exemplo, com a indicação da/s pessoa/s que fará/ão o próximo atendimento, com a motivação/descrição das peculiaridades necessárias. Tal indicação deverá ser feita com a sinalização e o preenchimento do campo de atendimento complexo no cadastro do DOL.

Em se tratando de atendimento presencial na Unidade da Defensoria, a equipe de segurança poderá ser acionada para dar apoio ao/à defensor/a público/a, servidor/a ou estagiário/a durante o atendimento.

Se desejar, a pessoa que sofreu discriminação e assédio pode acionar os/as profissionais do Centro de Atendimento Multidisciplinar (CAM) da Unidade para acolhimento e orientações sobre os serviços disponíveis na rede de atendimento.

Ademais, se a vítima assim o desejar, poderá acionar a polícia militar no momento da ocorrência ou, posteriormente, formalizar um boletim de ocorrência.

No Estado de São Paulo, para os crimes de discriminação racial e de racismo, praticados por pessoa física, o/a infrator/a poderá responder também na esfera cível e administrativa, neste caso perante a Secretaria da Justiça e Cidadania – Coordenadoria de Política para a População Negra e Indígena.

Para a via administrativa é preciso fazer a denúncia que pode ser registrada pessoalmente na sede da Secretaria da Justiça (Pátio do Colégio, n.º 184, Centro, São Paulo - SP), pelo telefone (11)3291-2600 ou pela internet na página da Ouvidoria (<https://justica.sp.gov.br/index.php/contato/denuncia-online>).

As orientações dispostas nesse documento se aplicam de igual forma para as situações de assédio e de discriminação ocorridas em atividades desenvolvidas fora das dependências da Defensoria Pública. Além disso, no que couber, o/a terceirizado/a também poderá seguir essas orientações para eventuais situações de assédio e discriminação sofridas durante a prestação de serviço.

Lembre-se: Você não está sozinha/o nessa situação. Há espaços tanto na própria Defensoria Pública quanto fora dela para acolhimento e/ou registro da situação.

FLUXO DURANTE O ATENDIMENTO

1

Início do Incidente:

- Servidor/a ou estagiário/a se torna vítima de assédio ou discriminação por um/a usuário/a durante o atendimento.

2

Ação Inicial do Servidor/a/Estagiário/a:

- Interromper imediatamente a atividade: O servidor/a ou estagiário/a deve interromper o atendimento assim que ocorrer o assédio ou a discriminação.
- Procurar o/a Defensor/a Coordenador/a: Após interromper a atividade, o servidor/a ou estagiário/a deve procurar imediatamente o/a defensor/a coordenador/a para relatar o ocorrido.

3

Ação do/a Defensor/a Coordenador/a:

- Conversar com o/a Usuário/a: O/a defensor/a coordenador/a irá conversar com o/a usuário/a para entender o ocorrido.
- Avaliar Providências Cabíveis: Com base na conversa, o/a defensor/a coordenador/a avaliará as providências cabíveis.
- Possibilidade de Indicar Outra Pessoa para Continuidade da Demanda: Se necessário, pode-se indicar outra pessoa para dar continuidade ao atendimento.

4

Caso a Vítima Seja o/a Defensor/a:

- Procedimento Alternativo: Se o/a defensor/a em atendimento for a vítima, o atendimento pode ser interrompido, e outro/a defensor/a deve ser solicitado/a para avaliar a situação.

5

Indisponibilidade de Outro/a Defensor/a:

- Reagendar Atendimento: Caso não haja outro/a defensor/a disponível, seja virtual ou presencialmente, o atendimento do/a usuário/a deverá ser reagendado para outra data.

6

Comunicação de Ocorrências:

- Informar à Subdefensoria Pública-Geral: Todas as ocorrências devem ser imediatamente informadas à Subdefensoria Pública-Geral responsável pela unidade.

7

Avaliação em Caso de Reagendamento:

- Avaliar Urgência da Demanda: Em situações de reagendamento, deve-se avaliar a urgência da demanda para que a situação seja analisada em tempo hábil e evitar a perda de direitos.

FLUXO PARA PÚBLICO INTERNO

1

Início do Incidente:

A pessoa que sofreu assédio ou discriminação (seja defensor/a, servidor/a, estagiário/a ou terceirizado/a) reconhece o incidente.

2

Contato com o CADI:

A pessoa afetada entra em contato com o Centro de Apoio e Desenvolvimento Institucional (CADI).

3**Escuta e Acolhimento:**

O CADI oferece um espaço para escuta e acolhimento das questões da pessoa afetada.

4**Apresentação de Caminhos:**

O CADI apresenta possíveis caminhos para enfrentar a situação, pautando-se na escuta, no diálogo e na voluntariedade.

5**Notificação à Subdefensoria Pública-Geral:**

Todas as ocorrências devem ser imediatamente informadas à Subdefensoria Pública-Geral responsável pela Unidade.

6**Coleta de Dados para Mapeamento:**

A Subdefensoria Pública-Geral coleta dados do incidente para mapeamento de casos e elaboração de estratégias de atuação.

Consulte nossas outras publicações

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Política de Prevenção e Enfrentamento do ASSÉDIO e à DISCRIMINAÇÃO

Assédio Não!

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO

DENUNCIE

Portanto, DENUNCIE!

VAMOS FALAR SOBRE ASSÉDIO SEXUAL

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMBATE À DISCRIMINAÇÃO RACIAL

QUEIS SÃO AS PRINCIPAIS NORMAS?

QUE É DEFENSORIA PÚBLICA?

QUE É O NÚCLEO ESPECIALIZADO DE DEFESA DA DIVERSIDADE E DA IGUALDADE RACIAL FAZ?

COMBATE À DISCRIMINAÇÃO RACIAL

Vamos falar sobre masculinidades?

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Guia sobre os DIREITOS DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO

MULHER LÍBERA

VAMOS FALAR SOBRE LIBERDADE SEXUAL

Falar sobre o direito à liberdade sexual da mulher é chamar a atenção para as dificuldades ainda presentes na vida de muitas mulheres. É afirmar que se pode sobre seu corpo e de cada uma. É desejar que cada vez mais todas as mulheres possam expressar e exercer a sua sexualidade de forma livre.

Você sabe o que é cyberbullying?

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO

JUNHO-VIOLETA

Companha 60+ por eleições honestas contra a COVID-19

Como identificar e o que fazer em caso de violência contra a pessoa idosa?





DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE SÃO PAULO