



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP) 03
INTEGRAÇÃO OUVIDORIA-URH-SESMT PARA AS DENÚNCIAS
DE ASSÉDIO MORAL E SEXUAL
CÓD: POP2025.03

PREFEITURA MUNICIPAL DE AMERICANA



1- EMPRESA

Prefeitura Municipal de Americana

CNPJ: 45.781.176/0001-66

Avenida Brasil, 85 – Centro – Americana/SP – CEP: 13.465-901

CNAE 8411-6/00 – Administração pública em geral

2 – INTRODUÇÃO

A garantia de um ambiente de trabalho seguro, saudável e livre de todas as formas de violência é um pilar da gestão pública alinhada com as responsabilidades previstas na legislação de Saúde e Segurança do Trabalho (SST). Considerando que o assédio moral e sexual representa um grave risco psicossocial, capaz de comprometer a produtividade, a saúde física e mental dos servidores e a reputação da administração pública, a Prefeitura de Americana estabelece a necessidade de um mecanismo de resposta rápida e eficaz ao combate destas formas de violência.

Este POP visa estabelecer a integração estratégica entre a ouvidoria e os Serviços Especializados em Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) da Prefeitura Municipal de Americana.

Atualmente, as denúncias de assédio são investigadas pela ouvidoria, no entanto, a lacuna temporal entre a denúncia e a conclusão da investigação pode expor o denunciante ou o assediado a riscos e permitir a deterioração do ambiente de trabalho. A fim de mitigar tais riscos o setor de URH-SESMT iniciará um plano de ações administrativas com a finalidade de proteção do ambiente de trabalho e dos servidores envolvidos, enquanto a ouvidoria procede com a apuração dos fatos e a eventual responsabilização, assegurando uma resposta institucional completa e humanizada.

3 – PÚBLICO – ALVO

Este procedimento aplica-se a todos os servidores públicos independente do vínculo (efetivo ou comissionado) da administração direta da Prefeitura Municipal de Americana.

4 – OBJETIVO

Estabelecer um fluxo de comunicação entre ouvidoria e URH-SESMT da Prefeitura Municipal de Americana, para que, ao receber uma denúncia formal de assédio (moral ou sexual), os técnicos possam iniciar ações em paralelo à investigação conduzida pela ouvidoria, protegendo o denunciante, o ofendido e o local de trabalho.

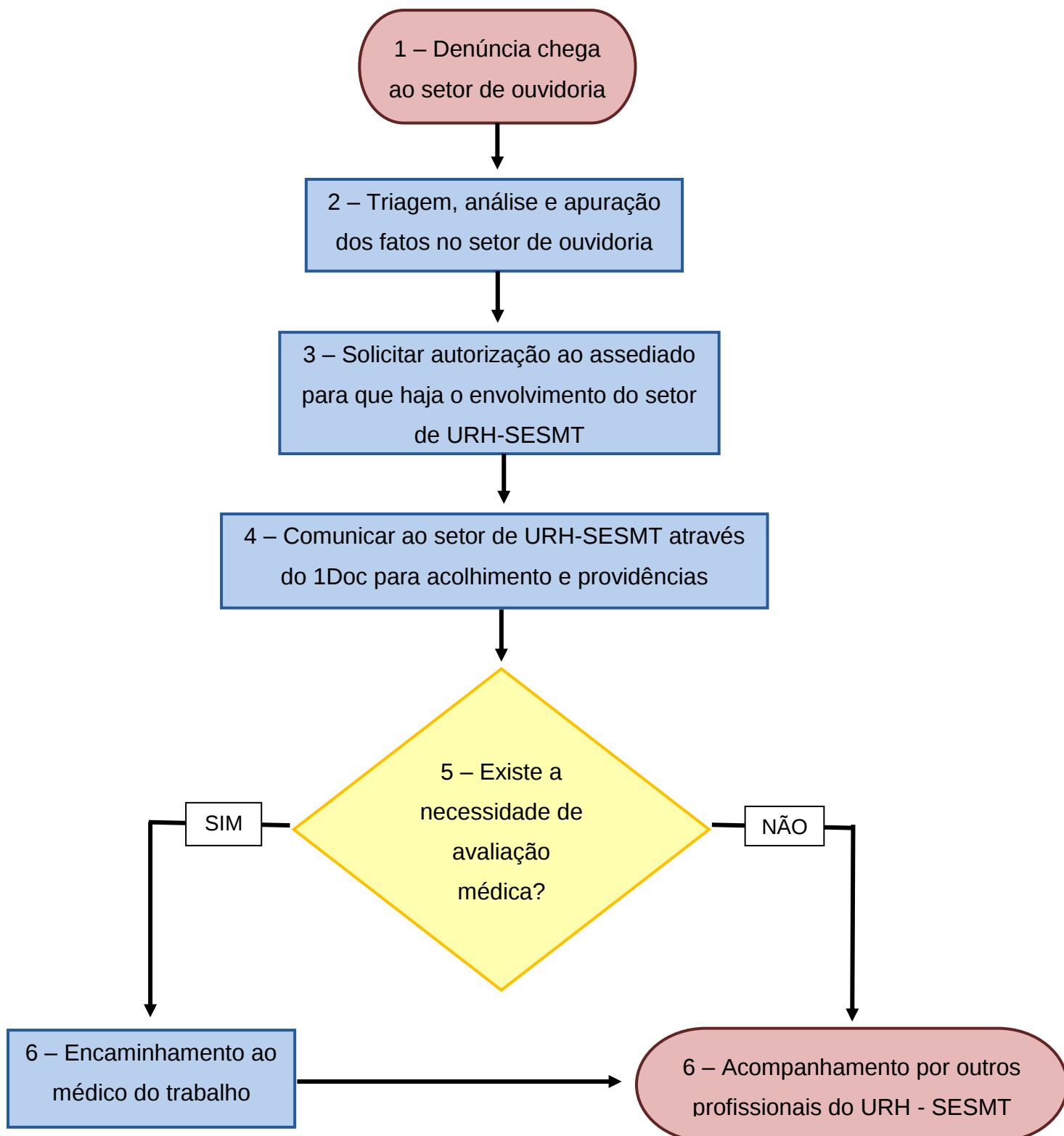


5 – CONCEITO – CHAVE

Implantar a cultura de que a denúncia de assédio não se trata apenas de um caso isolado a ser investigado, e sim um sinal de alerta de que existe um risco psicossocial no ambiente de trabalho.

6 – FLUXOGRAMA DE INTERVENÇÃO E ATUAÇÃO DO URH-SESMT

O item 7 apresentará o detalhamento do fluxograma abaixo.





7 – DETALHAMENTO DO FLUXOGRAMA

As ações serão planejadas e executadas com o respeito ao sigilo das informações e fatos dentro das normas éticas que regem as posturas dos profissionais envolvidos, visando a melhoria do ambiente de trabalho como um todo e nunca a punição individual.

1 – DENÚNCIA CHEGA AO SETOR DE OUVIDORIA

A denúncia virá através dos canais oficiais da prefeitura.

2 – TRIAGEM, ANÁLISE E APURAÇÃO DOS FATOS NO SETOR DE OUVIDORIA

Cabe à Ouvidoria triar, analisar e apurar os fatos das denúncias recebidas pelos canais oficiais.

3 – SOLICITAR AUTORIZAÇÃO AO ASSEDIADO PARA QUE HAJA O ENVOLVIMENTO DO SETOR DE URH-SESMT

A atuação do URH-SESMT nas denúncias está condicionada à autorização formal do assediado. É fundamental informá-lo sobre o papel da equipe de profissionais que atuará de forma integrada e articulada, com vistas a desenvolver as intervenções necessárias ao caso concreto.

4 – COMUNICAR AO SETOR DE URH-SESMT ATRAVÉS DO 1DOC PARA ACOLHIMENTO E PROVIDÊNCIAS

Os dados serão encaminhados pelo 1Doc para “SESMT-Encaminhamentos da Ouvidoria” que assegurará o sigilo absoluto e total discrição na tratativa das denúncias. O envio deve conter as seguintes informações:

- a)** Natureza da denúncia (sigilosa ou não sigilosa)
- b)** Local do ocorrido (Secretaria e Departamento/Setor);
- c)** Cronologia (data aproximada do fato e da denúncia);
- d)** Identificação dos envolvidos (nome e matrícula).



5 – EXISTE A NECESSIDADE DE ANÁLISE MÉDICA?

Se, por ocasião do acolhimento, forem identificados sinais importantes de vulnerabilidade emocional que possam estar inviabilizando o desempenho das atividades laborais do trabalhador, ele será direcionado ao médico do trabalho pertencente aos SESMT, com a finalidade de possibilitar sua avaliação clínica e, conforme critério médico, adotar as medidas de proteção à saúde que tal profissional entender aplicável.

6 – ENCAMINHAMENTO AO MÉDICO DO TRABALHO

O serviço será acionado mediante encaminhamento oriundo do acolhimento psicológico ou social, quando pertinente, a partir elementos que indiquem repercussões a saúde do trabalhador. O atendimento médico terá como finalidade a avaliação clínica, considerando o estado geral de saúde do trabalhador.

Com base na avaliação clínica, o médico do trabalho poderá adotar as condutas previstas em sua competência legal e técnica, tais como a emissão de recomendações de medidas de proteção à saúde, solicitar exames complementares ou efetuar encaminhamento do trabalhador aos serviços existentes na rede pública de saúde.

A articulação entre os profissionais do SESMT ocorrerá de forma integrada e ética, com o objetivo de assegurar uma abordagem interdisciplinar voltada à proteção da saúde do trabalhador, à prevenção do adoecimento e à promoção de ambientes de trabalho mais seguros e saudáveis, sem sobreposição de funções ou confusão de papéis institucionais.

6 – ACOMPANHAMENTO PELO SESMT

O acompanhamento constitui etapa relevante de cuidado, uma vez que possibilita verificar, ao longo do tempo, a evolução do estado emocional, social e funcional da pessoa atendida após o acolhimento inicial, assim como identificar precocemente sinais de sofrimento psíquico, além de contribuir para a adoção de medidas de proteção à saúde

O acompanhamento será realizado, preferencialmente pelo psicólogo e assistente social da URH-SESMT, de forma ética e sigilosa, por meio de contatos periódicos previamente acordados com o trabalhador, permanecendo pelo período que se fizer necessário.



8 – CONCLUSÃO

A implementação deste Procedimento Operacional Padrão (POP) consolida o compromisso da Prefeitura Municipal de Americana com a integridade física e mental de seus servidores. Ao integrar a Ouvidoria e o setor de URH-SESMT, a administração pública rompe com a visão de que o assédio é um evento isolado, passando a tratá-lo como um risco psicossocial crítico que exige monitoramento contínuo e gestão técnica.

A eficácia deste fluxo reside na capacidade de resposta imediata: enquanto a Ouvidoria conduz a apuração dos fatos e a responsabilização legal, o setor de URH-SESMT atua na proteção do ambiente de trabalho, evitando a deterioração das relações laborais e garantindo o acolhimento humanizado dos envolvidos. A abordagem multidisciplinar — unindo Psicologia, Serviço Social e Medicina — permite que a organização atue tanto na esfera individual quanto na coletiva, promovendo uma cultura de prevenção e respeito.

Em suma, este protocolo garante que a denúncia seja o ponto de partida para uma transformação positiva no contexto laboral, assegurando que o ambiente de trabalho na Prefeitura de Americana seja pautado pela ética, pela segurança e pela valorização da dignidade humana.

9 – REFERÊNCIAS

BRASIL. CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA. Resolução CFM nº 2.323, de 6 de outubro de 2022. Dispõe sobre normas específicas para médicos que atendem o trabalhador e dá outras providências. *Brasília, DF:* CFM, 2022. Disponível em: https://sistemas.cfm.org.br/normas/arquivos/resolucoes/BR/2022/2323_2022.pdf. Acesso em: 15 dez. 2025.

BRASIL. CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. Nota Técnica CFP nº 01/2025: atuação de psicólogas(os) em situações de assédio moral e sexual no trabalho. *Brasília, DF:* CFP, 2025.

BRASIL. CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. Resolução CFP nº 10, de 21 de julho de 2005. Aprova o Código de Ética Profissional do Psicólogo. *Brasília, DF:* CFP, 2005.

BRASIL. CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. Resolução CFESS nº 273, de 13 de março de 1993. Dispõe sobre o Código de Ética Profissional do Assistente Social. *Brasília, DF:* CFESS, 1993.