



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

RESOLUÇÃO CEGOV/INSS Nº 38, DE 25 DE JANEIRO DE 2024

Institui a Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e Violência no âmbito do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS.

O COMITÊ ESTRATÉGICO DE GOVERNANÇA DO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL – CEGOV/INSS, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pela Portaria nº 3.213/PRES/INSS, de 10 de dezembro de 2019, e considerando o contido no Processo Administrativo nº 35014.047119/2023-76,

RESOLVE:

Art. 1º Instituir a Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e Violência no âmbito do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS.

CAPÍTULO I

DAS DEFINIÇÕES, PRINCÍPIOS E DIRETRIZES GERAIS

Art. 2º Para os fins desta Resolução considera-se:

I - assédio:

a) moral: conduta abusiva, a exemplo de gestos, palavras e atitudes que se repitam de forma sistemática, atingindo a dignidade ou integridade psíquica ou física de trabalhadores e estagiários; e

b) sexual: conduta de natureza sexual, manifestada por palavras, gestos ou outros meios, propostas ou impostas à pessoa contra sua vontade, causando-lhe constrangimento e violando a sua liberdade sexual;

II - importunação sexual: praticar contra alguém e sem a sua anuência ato libidinoso com o objetivo de satisfazer a própria lascívia ou a de terceiro;

III - violência moral: qualquer conduta que configure calúnia, difamação ou injúria, xingamentos ou atribuição de fatos que não são verdadeiros;

IV - discriminação: qualquer atitude ou tratamento dado à pessoa ou aos grupos minoritários que cause constrangimento, humilhação, vergonha, medo ou exposição indevida, e que usualmente não se dispensaria aos outros grupos em razão da cor, etnia, religião ou procedência;

V - saúde do trabalhador: conjunto de atividades que se destina à promoção e proteção da saúde dos trabalhadores;

VI - gestor: servidor da Carreira do Seguro Social que exerce função ou detentor de cargo comissionado no âmbito do INSS;

VII - ambiente de trabalho: inclui o local físico ou ambiente virtual onde se realiza o trabalho (dentro ou fora da instituição); e

VIII - processo de trabalho: corresponde às relações socioprofissionais, a forma de organização das tarefas e a maneira como se estabelecem as relações institucionais.

Art. 3º A Política de que trata esta Resolução possui os seguintes princípios:

I - respeito à dignidade da pessoa humana;

II - não à discriminação e violência e o respeito à diversidade humana;

III - saúde, segurança e sustentabilidade como pressupostos fundamentais da organização laboral e dos métodos de gestão;

IV - gestão participativa, com fomento à cooperação vertical, horizontal e transversal;

V - reconhecimento do valor social do trabalho;

VI - primazia da abordagem preventiva;

VII - sigilo dos dados pessoais das partes envolvidas e do conteúdo das apurações;

VIII - proteção à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem das pessoas;

IX - comprometimento e responsabilidade institucional;

X - imparcialidade no tratamento de denúncias;

XI - resguardo da ética e sigilo profissional;

XII - transversalidade de ações;

XIII - resolutividade das denúncias;

XIV - desenvolvimento de ações de acolhimento e assistência à vítima; e

XV - promoção da dignidade, saúde e segurança no trabalho.

Art. 4º Essa Política rege-se pelas seguintes diretrizes gerais:

I - a abordagem das situações de violência ou assédio deverão levar em conta sua relação com a organização e gestão do trabalho e suas dimensões sociocultural, institucional e individual;

II - a permanente promoção de um ambiente organizacional de respeito à diferença e não-discriminação, políticas, estratégias e métodos gerenciais que favoreçam o desenvolvimento de ambientes de trabalho seguros e saudáveis;

III - o desenvolvimento de estratégias institucionais de prevenção e enfrentamento à violência e ao assédio priorizarão:

a) o desenvolvimento e a difusão de experiências e métodos de gestão e organização laboral que promovam saúde, sustentabilidade e segurança no trabalho;

b) desenvolvimento de ações de escuta qualificada, acolhimento, acompanhamento, orientação e assistência à vítima;

c) a proteção ao denunciante;

d) estratégias focadas na sensibilização, conscientização e letramento sobre a temática, mediante adoção de medidas de promoção, prevenção e proteção à saúde e qualidade de vida no âmbito do INSS; e

e) o desenvolvimento de programas de aperfeiçoamento e capacitação permanente sobre a temática, inclusive aos gestores;

IV - a prevenção e o enfrentamento do assédio e violência no INSS serão pautados por abordagem transversal, cabendo a cada unidade organizacional e agente institucional contribuir para a efetividade desta Política de acordo com suas atribuições, competências e responsabilidades;

V - o atendimento e o acompanhamento dos casos de assédio e violência serão orientados por abordagem sistêmica e fluxos de trabalho integrados entre as unidades e especialidades profissionais, de modo especial na área de gestão de pessoas; e

VI - a alta gestão atuará para garantir a efetiva institucionalização e operacionalização desta Política junto aos diferentes níveis hierárquicos do INSS.

CAPÍTULO II DA GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

Art. 5º A prevenção e enfrentamento do assédio e da violência no âmbito do INSS terão sua base na gestão e organização do trabalho, observadas as seguintes diretrizes:

I - fomentar:

a) a gestão participativa, a integração entre gestores (as), trabalhadores e estagiários, bem como o compartilhamento da experiência, a deliberação coletiva e a cooperação vertical, horizontal e transversal; e

b) uma cultura organizacional que zele pela promoção da segurança psicológica dos trabalhadores e estagiários, pautada na confiança, no respeito mútuo, na equidade de tratamento e na garantia da dignidade;

II - promover:

a) a melhoria contínua e sustentável no ambiente de trabalho, contemplando as dimensões física, social, psicológica e organizacional; e

b) a comunicação horizontal, o diálogo, a mediação, o **feedback** e espaços de fala e escuta com o objetivo de identificar problemas e propor ações de melhoria no ambiente, nos processos e nas relações de trabalho;

III - assegurar o respeito à diversidade, coibir toda e qualquer forma de violência e discriminação nas relações de trabalho e impedir mecanismos, gestões e atitudes que favoreçam o assédio e a violência no contexto do trabalho; e

IV - desenvolver uma cultura de autoridade cooperativa, da valorização da experiência de trabalho, da discussão e deliberação coletiva e do compromisso com a qualidade e a efetividade dos serviços geridos pelo INSS.

Art. 6º Os gestores são responsáveis pela análise crítica dos métodos de gestão e organização do trabalho adotados na sua unidade e corresponsáveis pela promoção de relações de respeito à diversidade, cooperação e resolução de conflitos em sua equipe.

§ 1º Os gestores buscarão o desenvolvimento permanente de suas competências relacionais e de gestão de pessoas, levando em conta especialmente a experiência e o aprendizado propiciados pelas interações no contexto de trabalho, bem como ações específicas de capacitação gerencial.

§ 2º Os gestores solicitarão suporte da área competente sempre que necessitarem de apoio para tratar de gestão de pessoas, resolução de conflitos e ao enfrentamento do assédio e da violência no contexto do trabalho ou temas afins.

CAPÍTULO III
DO COMITÊ PERMANENTE DE PREVENÇÃO E ENFRENTAMENTO AO ASSÉDIO E
VIOLÊNCIA E
DAS COMISSÕES TEMPORÁRIAS DE PREVENÇÃO E ENFRENTAMENTO DO ASSÉDIO E
VIOLÊNCIA

Art. 7º Será constituído o Comitê Permanente de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e Violência, composto por representantes indicados pela:

I - Diretoria de:

a) Gestão de Pessoas, responsável por atuar na supervisão das ações de Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho e de Valorização do Servidor, que contribuam para a educação, prevenção, acolhimento e orientação, bem como ao desenvolvimento de mecanismos, procedimento e fluxos necessários à operacionalização destas ações; e

b) Governança, Planejamento e Inovação, responsável por atuar enquanto instância de gestão de riscos, integridade, conformidade e planejamento em ações que fortaleçam a cultura organizacional e a governança institucional;

II - Corregedoria-Geral, à qual cabe a busca da verdade real, por intermédio do devido processo legal, assegurada a ampla defesa e o contraditório aos servidores envolvidos, com a produção de todos os meios de prova em direito admitidos, podendo ensejar, no julgamento do processo, no arquivamento do feito ou na aplicação de penalidade administrativa disciplinar cabível, promovendo-se a justiça;

III - Ouvidoria, que desempenha um papel essencial na política de prevenção e combate ao assédio, discriminação e violência, atuando como um canal dedicado a receber, tratar e encaminhar as manifestações de ouvidoria do cidadão e dos servidores do INSS que estejam relacionadas a essas práticas prejudiciais, bem como é responsável por receber, tratar e responder às solicitações de acesso à informação que possam estar vinculadas aos casos de assédio, discriminação ou violência, cuja atuação se dá em constante articulação com as áreas competentes, visando à investigação, à promoção da conscientização e à implementação de medidas que assegurem um ambiente de trabalho e atendimento mais seguro, inclusivo e respeitoso no âmbito do INSS; e

IV - Comissão de Ética do INSS, que tem como competência atuar na disseminação e treinamento dos servidores/gestores quanto às condutas éticas e disciplinares, atuando como instância educativa e orientativa dos servidores.

§ 1º O Comitê de que trata o **caput**:

I - sempre que necessário, buscará parceria de ações com as demais áreas do INSS; e

II - por ocasião da existência de situação que possa ensejar em assédio ou violência, poderá criar, quando necessário, Comissões Temporárias para o acolhimento das possíveis vítimas, cuja composição, sempre que possível, observará os critérios de representação da diversidade existente no INSS, dentre os quais:

a) servidor:

1. com perfil adequado para a recepção, que tenha conduta ilibada;

2. com deficiência indicado pelo Comitê de Acessibilidade e Inclusão, se evidenciada situação de assédio ou violência à servidor pessoa com deficiência; e

3. integrante de grupo minoritário indicado pelo Comitê Permanente de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e Violência, observado o item 1 da alínea "a" e a alínea "b", ambos do inciso II, privilegiando a participação de servidor LGBTQIA+, neurodiversos e outras minorias representadas por raça ou gênero;

b) a depender da matéria, observar a formação do servidor, enquanto profissional especializado para acompanhamento da pessoa assediada.

§ 2º Por força do disposto nos incisos I a IV do **caput** do art. 7º, o acolhimento da notícia não se confunde e não se comunica com os procedimentos formais de natureza disciplinar, de modo que a pessoa a que se refere a notícia de assédio ou discriminação não deverá ser cientificada da existência ou do conteúdo da notícia, nem chamada a ser ouvida sem o consentimento do noticiante.

§ 3º Os membros do Comitê Permanente de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e Violência e das Comissões Temporárias não poderão integrar, concomitantemente, as comissões de sindicância e/ou de processo administrativo disciplinar instituídas para apurar essas infrações.

Art. 8º O Comitê Permanente de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e Violência no âmbito do INSS terá as seguintes atribuições:

I - monitorar, avaliar e fiscalizar a adoção dessa Política;

II - contribuir para o desenvolvimento de diagnóstico institucional das práticas de violência, assédio e discriminação;

III - sugerir medidas de promoção, prevenção, orientação e enfrentamento do assédio e da violência no contexto do trabalho;

IV - representar aos órgãos disciplinares a ocorrência de quaisquer formas de retaliação àquele que, de boa-fé, busque os canais próprios para relatar eventuais práticas de assédio ou violência;

V - alertar sobre a existência de ambiente, prática ou situação favorável ao assédio ou violência no contexto do trabalho;

VI - indicar representantes para constituir as Comissões de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e Violência no âmbito do INSS;

VII - fazer recomendações e solicitar providências às direções dos órgãos, aos gestores das unidades organizacionais e aos profissionais da rede de apoio, tais como:

a) apuração de notícias de assédio ou violência;

b) proteção das pessoas envolvidas;

c) preservação das provas;

d) garantia da lisura e do sigilo das apurações;

e) proposição de mudanças de métodos e processos na organização do trabalho, com vistas a melhorias das condições de trabalho e ao aperfeiçoamento das práticas de gestão de pessoas;

f) realização de campanha institucional para informação e orientação sobre a temática; e

g) fomento da formação e o letramento sobre a temática do assédio e da violência no contexto do trabalho.

CAPÍTULO IV

DO ACOLHIMENTO, SUPORTE E ACOMPANHAMENTO

Art. 9º O Comitê Permanente de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e Violência no âmbito do INSS manterá canal de acolhimento, escuta, acompanhamento e orientação aos trabalhadores e estagiários afetados por situações de assédio ou violência e que atuam no INSS, resguardado o sigilo profissional, a fim de minimizar riscos psicossociais e promover a saúde psicossocial no trabalho.

§ 1º O atendimento poderá ser individual ou coletivo, inclusive de equipes, a fim de promover o suporte psicossocial e, também, orientar a busca de soluções sistêmicas para a eliminação das situações de assédio e violência no trabalho.

§ 2º Nos casos de atendimento que envolver menores de idade, os responsáveis deverão ser acionados e o atendimento deverá ocorrer mediante a ciência, a autorização e o acompanhamento de responsável legal.

Art. 10. As ações de escuta, acolhimento, orientação e acompanhamento serão pautadas pela lógica do cuidado para pessoas expostas a riscos psicossociais da organização de trabalho e, portanto,

terão caráter distinto e autônomo em relação aos procedimentos formais de natureza ética ou disciplinar.

Art. 11. A escuta e o acompanhamento, observados métodos e técnicas profissionais, propiciarão atenção humanizada e centrada na necessidade da pessoa, respeitando seu tempo de reflexão e decisão, bem como fortalecendo sua integridade psíquica, autonomia e liberdade de escolha.

Parágrafo único. O acompanhamento propiciará informação acerca das possibilidades de encaminhamento previstas nesta Política e das alternativas de suporte e orientação disponíveis, respeitadas as escolhas quanto ao modo de enfrentar a situação de assédio e violência.

Art. 12. A área de Gestão de Pessoas, por meio da Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho, atuará em rede com os demais profissionais de saúde do INSS, na perspectiva interdisciplinar, transdisciplinar e multiprofissional, a fim de assegurar cuidado integral às pessoas afetadas por situação de assédio e violência no contexto do trabalho.

Art. 13. O Comitê Permanente de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e Violência poderá recomendar ações imediatas com o objetivo de preservar a saúde e a integridade física e moral das pessoas afetadas por assédio ou violência.

CAPÍTULO V

DA NOTÍCIA DE ASSÉDIO OU VIOLÊNCIA, INFRAÇÕES, PROCEDIMENTOS DISCIPLINARES E PENALIDADES

Art. 14. Toda conduta que possa configurar assédio ou violência poderá ser noticiada por qualquer pessoa que:

I - se perceba alvo de assédio ou violência no trabalho; e

II - tenha conhecimento de fatos que possam caracterizar assédio ou violência no trabalho.

Art. 15. A notícia de assédio ou violência será acolhida pelo Comitê Permanente Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e Violência face ao encaminhamento da Ouvidoria, da Corregedoria ou outros canais criados para o devido fim.

Parágrafo único. As ações do Comitê de que trata o **caput** não substituem os procedimentos formais de natureza ética ou disciplinar.

Art. 16. Situações de assédio ou violência definidos nesta Resolução serão processados pela Corregedoria quando constituírem violações a deveres e proibições legais.

CAPÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E FINAIS

Art. 17. Deverá ser dada ampla divulgação desta Política no âmbito do INSS e mantidos os esforços de todas as áreas em viabilizar um conjunto de ações estratégicas que promovam ambientes seguros e saudáveis a todas as pessoas que atuam no INSS.

Art. 18. Esta Resolução entra em vigor em 1º de fevereiro de 2024.

ALESSANDRO ANTONIO STEFANUTTO

Presidente

MÁRIO GALVÃO DE SOUZA SÓRIA

Diretor de Tecnologia da Informação

ANA CAROLINA TIETZ

Diretora de Governança, Planejamento e Inovação

ANDRÉ PAULO FÉLIX FIDELIS

Diretor de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão

DÉBORA APARECIDA ANDRADE FLORIANO

Diretora de Orçamento, Finanças e Logística

ROBERTO CARNEIRO DA SILVA

Diretor de Gestão de Pessoas



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Carneiro da Silva, Diretor(a) de Gestão de Pessoas**, em 25/01/2024, às 10:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **MARIO GALVAO DE SOUZA SORIA, Diretor(a) de Tecnologia da Informação**, em 25/01/2024, às 10:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **ANA CAROLINA TIETZ, Diretor(a) de Governança, Planejamento e Inovação**, em 25/01/2024, às 11:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **ALESSANDRO ANTONIO STEFANUTTO, Presidente**, em 25/01/2024, às 13:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **DEBORA APARECIDA ANDRADE FLORIANO, Diretor(a) de Orçamento, Finanças e Logística**, em 25/01/2024, às 13:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **ANDRE PAULO FELIX FIDELIS, Diretor(a) de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão**, em 25/01/2024, às 15:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **14707204** e o código CRC **02721984**.

Referência: Processo nº 35014.047119/2023-76

SEI nº 14440655