

PROTOCOLO PRESENÇA

**Acolher é importante.
Registrar é transformar.**



ELABORAÇÃO DO PROTOCOLO PRESENÇA

OUVIDORA GERAL

CAROLINA BAGATTOLLI

OUVIDORA DA MULHER

TIRZHÁ LINS PORTO DANTAS

CHEFE DA SEÇÃO DE APOIO ADMINISTRATIVO DA OUVIDORIA GERAL

WILLIAM MOREIRA

ASSISTENTE SOCIAL DA OUVIDORIA DA MULHER

MICHELE SARDENBERG SIQUEIRA DA SILVA

SUPERINTENDÊNCIA DE COMUNICAÇÃO (SUCOM)

PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO

JIMMY LEÃO

PROTOCOLO PRESENÇA

O Protocolo Presença orienta o acolhimento realizado pela Ouvidoria da Mulher da UFPR em situações relacionadas a violências, assédios, discriminações e outras violações de direitos que afetem pessoas da comunidade universitária.

O acolhimento constitui espaço de escuta qualificada, orientação e identificação de possibilidades de encaminhamento, respeitando a autonomia, o tempo e as decisões da pessoa atendida. Não possui caráter investigativo nem substitui o registro de manifestação ou denúncia pelos canais institucionais competentes.

As informações produzidas a partir dos atendimentos também contribuem, de forma protegida e anonimizada, para a identificação de padrões e desafios institucionais e para o aprimoramento das ações de prevenção, proteção e promoção da equidade na Universidade.

Curitiba, 2026.

PROTOCOLO DE ATENDIMENTO E ACOLHIMENTO DA OUVIDORIA DA MULHER DA UFPR

1. Finalidade

O Protocolo Presença tem por finalidade orientar o atendimento e o acolhimento realizados pela Ouvidoria da Mulher da UFPR, buscando:

- ▶ Oferecer escuta qualificada, respeitosa, confidencial e livre de julgamentos;
- ▶ Prestar informações e orientações sobre direitos, serviços e canais institucionais ou externos disponíveis;
- ▶ Identificar, em conjunto com a pessoa atendida, possibilidades de encaminhamento adequadas à situação apresentada;
- ▶ Registrar, de forma objetiva e segura, as informações necessárias ao acolhimento;
- ▶ Prevenir a revitimização e respeitar a autonomia da pessoa atendida;
- ▶ Assegurar condições de acessibilidade e considerar as diferentes realidades, vulnerabilidades e contextos das pessoas acolhidas; e
- ▶ Produzir informações anonimizadas que possam subsidiar ações institucionais de prevenção e aprimoramento das políticas de enfrentamento às violências, assédios e discriminações.

2. Abrangência

A Ouvidoria da Mulher realizará acolhimento, orientação e atendimento a mulheres da comunidade universitária em situações relacionadas à violência,

assédio, discriminação ou outras violações de direitos. Para fins deste Protocolo, considera-se mulher toda pessoa que se identifique com o gênero feminino, independentemente do sexo atribuído ao nascimento.

Pessoas externas à UFPR também poderão ser atendidas quando a situação relatada guardar relação com a comunidade universitária ou com atividades da Universidade.

3. Princípios do atendimento

O atendimento observará os princípios da escuta qualificada, respeito à dignidade e à autonomia, confidencialidade, não revitimização, acessibilidade e respeito à diversidade. A atuação da equipe deverá considerar as diferentes condições e contextos das pessoas atendidas e observar as normas e os procedimentos da Ouvidoria Geral da UFPR.

4. Procedimento de acolhimento

4.1 Recepção da demanda

O acolhimento poderá ocorrer presencialmente ou por meios digitais disponibilizados pela Ouvidoria da Mulher. Orientações gerais também poderão ser prestadas por telefone ou e-mail.

4.2 Realização do acolhimento

No início do atendimento, a equipe apresentará o papel da Ouvidoria da Mulher, os limites de sua atuação, o tratamento conferido às informações e as possibili-

dades de orientação e encaminhamento. Será esclarecido que o acolhimento não possui caráter investigativo e não substitui o registro de manifestação ou denúncia pelos canais formais competentes.

Durante o atendimento, serão solicitadas apenas as informações necessárias à compreensão da demanda e à adequada orientação da pessoa acolhida, evitando-se a reconstrução desnecessária de situações potencialmente traumáticas. Situações que indiquem risco atual, violência em curso ou necessidade urgente de proteção receberão orientação e encaminhamento prioritários aos serviços competentes.

4.3 Registro

As informações necessárias ao acolhimento serão registradas em formulário próprio da Ouvidoria da Mulher, observados os princípios da necessidade, confidencialidade e proteção de dados pessoais.

5. Orientações e encaminhamentos

De acordo com a situação apresentada e respeitada a autonomia da pessoa atendida, a equipe poderá prestar orientações

sobre os canais da Ouvidoria Geral, a Plataforma Fala.BR, a Corregedoria, a Comissão de Ética, outras unidades da UFPR e serviços externos de apoio e proteção. O tratamento de manifestações e denúncias seguirá os fluxos e procedimentos estabelecidos pela Ouvidoria Geral da UFPR.

6. Uso Institucional das informações

Os registros dos acolhimentos poderão subsidiar a produção de dados, indicadores, estudos e ações institucionais voltadas à prevenção das violências e ao aprimoramento das políticas e dos serviços da Universidade. Para essas finalidades, serão utilizadas informações anonimizadas, observadas a legislação de proteção de dados pessoais e as normas institucionais aplicáveis.

7. Disposições finais

Os casos não previstos neste Protocolo serão analisados pela Ouvidoria da Mulher em articulação com a Ouvidoria Geral. Este Protocolo será revisado periodicamente, considerando as necessidades institucionais, a experiência acumulada nos atendimentos e eventuais alterações normativas.

FORMULÁRIO 1 (ONLINE) ATENDIMENTO E ACOLHIMENTO

Nota de Confidencialidade e Proteção de Dados (LGPD):

As informações registradas neste formulário serão tratadas de forma confidencial e em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) e com as normas aplicáveis à atuação da Ouvidoria Geral da UFPR. Os dados serão coletados apenas na medida necessária às finalidades de acolhimento, orientação, acompanhamento e produção de informações institucionais.

O acolhimento realizado pela Ouvidoria da Mulher não implica, por si só, a formalização de denúncia. Caso a pessoa atendida manifeste interesse em registrar denúncia ou outra manifestação, será orientada quanto aos canais e procedimentos adequados. Quando houver necessidade de encaminhamento de informações a outras unidades da UFPR, serão observados os princípios da necessidade, finalidade e proteção dos dados pessoais, bem como os procedimentos institucionais aplicáveis.

Orientações para a realização do acolhimento:

- ▶ **Não revitimização:** Evitar perguntas desnecessárias, repetitivas ou que exijam reconstrução minuciosa de situações potencialmente

traumáticas. Devem ser registradas apenas as informações necessárias à compreensão da demanda e às orientações pertinentes.

- ▶ **Escuta qualificada:** Conduzir o atendimento de forma respeitosa, acolhedora e livre de julgamentos, respeitando o tempo, a autonomia e os limites da pessoa atendida.
- ▶ **Registro do atendimento:** Registrar as informações de maneira objetiva, evitando avaliações, qualificações ou conclusões sobre os fatos relatados.
- ▶ **Gravação:** O atendimento não será gravado em áudio ou vídeo pela equipe da Ouvidoria da Mulher. A pessoa atendida deverá ser informada sobre as condições de realização do acolhimento.
- ▶ **Composição da equipe:** Sempre que possível, serão consideradas as preferências manifestadas pela pessoa atendida quanto ao perfil da equipe responsável pelo acolhimento, especialmente quando isso contribuir para sua segurança e conforto.
- ▶ **Acessibilidade:** Identificar e providenciar, sempre que necessário e possível, recursos de acessibilidade ou adaptações adequadas às necessidades da pessoa atendida.

PARTE 1 – Identificação administrativa do acolhimento

Nome da pessoa acolhida: _____

E-mail (Para acompanhamento do processo): _____

Telefone/WhatsApp (Para contato rápido): () _____

Data do acolhimento: ____/____/____

Horário: ____:____

Unidade de vínculo da pessoa acolhida: _____

Campus/localidade: _____

Existe manifestação já registrada na Plataforma Fala.BR relacionada a este atendimento?

() Sim () Não. Se sim, informe o NUP, caso disponível: _____

Modalidade do atendimento: () Presencial () Remoto

Se remoto, canal utilizado:

() Presencial () Telefone () WhatsApp () E-mail () Teams / App Institucional

() Outro: _____

Local do acolhimento, quando presencial:

Pessoa(s) responsável(is) pelo acolhimento:

A pessoa já havia sido atendida pela Ouvidoria da Mulher em relação à mesma situação? () Sim () Não () Não informado

Foi necessária alguma medida ou recurso de acessibilidade para a realização do acolhimento? () Sim () Não () Não se aplica

Em caso afirmativo, qual(is)? _____

Observação:

PARTE 2 – Perfil da pessoa acolhida

2.1 Relação com a situação relatada

A pessoa procura acolhimento na condição de:

- ☐ Vítima
- ☐ Denunciante
- ☐ Pessoa denunciada
- ☐ Testemunha
- ☐ Pessoa que busca orientação para apoiar outra pessoa
- ☐ Outra condição. Qual? _____
- ☐ Prefere não informar

2.2 Vínculo com a UFPR

- ☐ Discente de graduação
- ☐ Discente de pós-graduação
- ☐ Servidor/a docente
- ☐ Servidor/a técnico-administrativo/a em educação
- ☐ Trabalhador/a terceirizado/a
- ☐ Estagiário/a
- ☐ Pesquisador/a ou bolsista sem vínculo funcional
- ☐ Pessoa externa à UFPR
- ☐ Outro. Qual? _____

Situação do vínculo:

- ☐ Ativo
- ☐ Encerrado
- ☐ Não se aplica
- ☐ Não informado

2.3 Informações sociodemográficas

As informações abaixo são de resposta facultativa e destinam-se à compreensão do perfil das pessoas atendidas e à produção de dados institucionais anonimizados.

Identidade de gênero:

- ☐ Mulher
- ☐ Homem
- ☐ Pessoa não binária
- ☐ Outra identidade de gênero. Qual? _____
- ☐ Prefere não informar

A pessoa se identifica como trans?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Prefere não informar

Nome social, se aplicável: _____

Faixa etária:

- ☐ Até 17 anos
- ☐ 18 a 24 anos
- ☐ 25 a 34 anos
- ☐ 35 a 44 anos
- ☐ 45 a 59 anos
- ☐ 60 anos ou mais
- ☐ Prefere não informar

Raça/cor – autodeclaração:

- ☐ Branca
- ☐ Preta
- ☐ Parda
- ☐ Amarela
- ☐ Indígena
- ☐ Prefere não informar

A pessoa se identifica com alguma das condições ou grupos abaixo?

Mais de uma opção pode ser assinalada.

- ☐ Pessoa com deficiência
- ☐ Pessoa LGBTQIAPN+
- ☐ Pessoa idosa
- ☐ Pessoa migrante, refugiada ou estrangeira
- ☐ Outra condição que considere relevante informar: _____
- ☐ Prefere não informar

Caso tenha indicado pessoa com deficiência e deseje informar, qual a deficiência ou necessidade específica?

PARTE 3 – Natureza da situação relatada

Classificação realizada exclusivamente para fins de registro e produção de informações institucionais, com base no relato apresentado, sem implicar conclusão ou enquadramento definitivo sobre os fatos. Mais de uma opção pode ser assinalada:

- ☐ Conflito interpessoal / constrangimento
- ☐ Assédio moral
- ☐ Assédio sexual
- ☐ Discriminação
- ☐ Violência de gênero
- ☐ Violência institucional
- ☐ Violência física
- ☐ Violência psicológica
- ☐ Perseguição / intimidação
- ☐ Retaliação
- ☐ Dúvida / busca de orientação geral
- ☐ Pedido de escuta / acolhimento sem encaminhamento
- ☐ Outra situação. Qual? _____
- ☐ Não foi possível classificar neste momento

PARTE 4 – Breve relato da situação narrada

Registrar apenas as informações necessárias à compreensão da situação e às orientações cabíveis, evitando a reconstrução minuciosa dos fatos, perguntas desnecessárias ou juízos sobre as pessoas envolvidas.

Pessoa(s) denunciada(s) como responsável(is) pela situação, se informada(s):

Pessoa(s) diretamente afetada(s), se diferente da pessoa acolhida:

Unidades, locais ou setores relacionados à situação:

Outras pessoas mencionadas no relato, quando relevantes para a compreensão da situação:

Existem documentos, registros, testemunhas ou outras informações que a pessoa acolhida considere relevantes?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não informado

Em caso afirmativo, indicar de forma sintética:

Síntese da situação relatada:

Período ou data aproximada dos fatos, se informado:

Local ou contexto em que ocorreram os fatos, se informado:

PARTE 5 – Encaminhamentos e orientações realizadas

Mais de uma opção pode ser assinalada.

- ☐ Orientação sobre registro de manifestação ou denúncia na Plataforma Fala.BR
- ☐ Orientação sobre atuação da Corregedoria
- ☐ Orientação sobre atuação da Comissão de Ética
- ☐ Orientação sobre outros canais ou unidades institucionais competentes
- ☐ Orientação para busca de atendimento psicológico, médico ou psicossocial
- ☐ Orientação sobre serviços externos de apoio e proteção
- ☐ Orientação sobre registro de ocorrência policial ou outros canais externos competentes
- ☐ Orientação sobre possibilidades de medidas institucionais de proteção ou prevenção
- ☐ Encaminhamento, com anuência da pessoa acolhida, para unidade ou serviço da UFPR
- ☐ Encaminhamento, com anuência da pessoa acolhida, para serviço externo de apoio ou proteção
- ☐ Acolhimento e escuta, sem encaminhamento neste momento
- ☐ Nenhuma orientação ou encaminhamento adicional neste momento
- ☐ Outro. Qual? _____

Unidades, serviços ou canais indicados ou acionados:

Observações sobre as orientações ou encaminhamentos, quando aplicável:

PARTE 6 – Autorização para contato posterior

A Ouvidoria da Mulher poderá realizar contato posterior para acompanhamento do acolhimento e avaliação do atendimento, em caráter facultativo.

A pessoa acolhida autoriza contato posterior da Ouvidoria da Mulher?

- () Sim
() Não

Em caso afirmativo, meio preferencial de contato:

- () E-mail
() Telefone
() WhatsApp
() Outro: _____

Há alguma orientação ou cuidado específico para a realização desse contato?

FORMULÁRIO 2 (ONLINE)

ACOMPANHAMENTO PÓS-ACOLHIMENTO

Este formulário destina-se ao acompanhamento facultativo da pessoa atendida pela Ouvidoria da Mulher, desde que tenha autorizado contato posterior. O contato poderá ser realizado,

preferencialmente, entre 30 e 60 dias após o acolhimento, observados o meio de contato autorizado e os cuidados eventualmente indicados pela pessoa atendida.

1. Providências adotadas após o acolhimento

Após o atendimento realizado pela Ouvidoria da Mulher, você adotou alguma das seguintes providências? Mais de uma opção pode ser assinalada.

- ☐ Registrei manifestação na Plataforma Fala.BR
- ☐ Formalizei denúncia
- ☐ Busquei atendimento psicológico, médico ou psicossocial
- ☐ Busquei apoio ou orientação em outra unidade da UFPR
- ☐ Busquei assistência ou orientação jurídica
- ☐ Procurei serviço externo de apoio ou proteção
- ☐ Registrei ocorrência policial
- ☐ Adotei outra providência. Qual? _____
- ☐ Não adotei nenhuma providência
- ☐ Prefiro não responder

2. Caso não tenha adotado outras providências

Caso não tenha adotado alguma das medidas indicadas ou discutidas durante o acolhimento, houve algum motivo que gostaria de informar? Mais de uma opção pode ser assinalada.

- ☐ Não considerei necessário prosseguir
- ☐ A situação foi resolvida ou deixou de demandar providências
- ☐ Não me senti preparada para prosseguir
- ☐ Tive receio de exposição ou retaliação
- ☐ Não sabia como prosseguir
- ☐ Encontrei dificuldades para acessar os canais ou serviços indicados
- ☐ Não considerei que as alternativas disponíveis atenderiam à minha necessidade
- ☐ Outro motivo. Qual? _____
- ☐ Prefiro não responder

3. Avaliação do acolhimento

O atendimento contribuiu para que você compreendesse melhor as possibilidades de orientação, apoio ou encaminhamento disponíveis?

- ☐ Sim, plenamente
- ☐ Sim, parcialmente
- ☐ Não
- ☐ Prefiro não responder

Durante o atendimento, você se sentiu respeitada e ouvida?

- ☐ Sim, plenamente
- ☐ Sim, parcialmente
- ☐ Não
- ☐ Prefiro não responder

Você se sentiu segura durante o acolhimento?

- ☐ Sim
- ☐ Parcialmente
- ☐ Não
- ☐ Prefiro não responder

As orientações fornecidas foram apresentadas de forma clara e compreensível?

- ☐ Sim
- ☐ Parcialmente
- ☐ Não
- ☐ Prefiro não responder

4. Situação atual

Em relação à situação que motivou o acolhimento, como você avalia sua situação atualmente?

- ☐ A situação foi resolvida
- ☐ A situação melhorou
- ☐ A situação permanece semelhante
- ☐ A situação piorou
- ☐ Não sei avaliar
- ☐ Prefiro não responder

Você considera necessário novo contato ou acolhimento pela Ouvidoria da Mulher?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Talvez
- ☐ Prefiro não responder

5. Observações livres

Caso deseje, utilize o espaço abaixo para registrar observações sobre o acolhimento, as orientações recebidas ou sua situação atual:

Uso interno da Ouvidoria

Contato realizado:

☐ Sim ☐ Não

Número de tentativas de contato:

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3

Houve solicitação de novo acolhimento ou orientação?

☐ Sim ☐ Não

Providência adotada pela equipe, se aplicável:

Acompanhamento encerrado: ☐ Sim ☐ Não

Data de encerramento, quando aplicável: __/__/____

Este formulário é instrumento oficial da UFPR, elaborado em consonância com a Instrução Normativa nº 01/2026 da Ouvidoria Geral e o Guia Lilás da CGU.

