

Política da OPAS em matéria de prevenção e resolução do assédio no local de trabalho

Índice

- I. Declaração de política
- II. Objetivo da política
- III. Aplicabilidade
- IV. Data de vigência
- V. Definições
- VI. Direitos, responsabilidades e obrigações
- VII. Processo da queixa
- VIII. Comitê de Reclamações
- IX. Divulgação da política e treinamento
- X. Monitoração e modificação da política
- XI. Referências
- XII. Perguntas

Apêndice: Guia para identificar casos de assédio

I. DECLARAÇÃO DE POLÍTICA

Como organismo internacional de saúde pública dedicado a melhorar a saúde e os níveis de vida dos habitantes das Américas, a Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS) tem o compromisso de proporcionar um local de trabalho onde todos seus funcionários sejam tratados com dignidade e respeito e possam cumprir seus deveres num ambiente isento de todo tipo de assédio.

Dado que o assédio afeta o local de trabalho e o bem-estar e desempenho das pessoas, não será tolerado na OPAS. Todas as pessoas que trabalham para a OPAS devem ter a possibilidade de cumprir suas responsabilidades num ambiente em que prevaleçam as relações de trabalho cordiais, o respeito mútuo e a confiança.

II. OBJETIVO DA POLÍTICA

O objetivo desta política é fomentar o respeito no local de trabalho mediante a prevenção e a resolução imediata do assédio. Pretende-se obter isso mediante uma maior consciência do pessoal, a resolução prematura dos problemas e os processos de queixa informal e formal. A aplicação desta política ajudará a criar e manter um ambiente de trabalho positivo e produtivo no qual os indivíduos sejam tratados com dignidade e respeito. Além de promover o bem-estar de todas as pessoas no local de trabalho, fortalecerá os valores de integridade e confiança que constituem a base de uma organização sólida.

Esta política visa a fomentar:

- um ambiente de trabalho onde não ocorra o assédio e onde todo o pessoal, independentemente de sua posição, evite condutas suscetíveis de criar uma atmosfera de hostilidade ou intimidação;
- o apoio às pessoas sujeitas ao assédio, e
- o devido processo para as partes envolvidas.

A solução para o problema do assédio pode ser difícil e complexa. O que uma pessoa considera uma conduta aceitável pode ser percebido como assédio por outra, sobretudo em ambientes multiculturais. Uma queixa de assédio é um assunto grave que será tratado como tal. Os problemas de assédio devem ser abordados com sensibilidade, prontidão e discrição; além disso, a comunicação aberta e a intervenção prematura são fundamentais para prevenir e resolver o assédio.

III. APLICABILIDADE

Esta política se aplica a qualquer pessoa que trabalhe para a OPAS, independentemente do tipo ou duração de sua nomeação e de se é um ex-funcionário ou um funcionário que alega que sua separação do emprego foi devida ao assédio, desde que tenham sido respeitados os prazos processuais estipulados no artigo 1230.7 do Regulamento do Pessoal. Não se aplica aos provedores de produtos ou serviços, nem nos casos em que não exista uma relação entre empregador e empregado.

A política tampouco se aplica às queixas do público. A responsabilidade do acompanhamento de tais queixas corresponde ao pessoal pertinente da Sede ou dos Escritórios nos Países.

IV. DATA DE VIGÊNCIA

Esta política entrou em vigor em 1º de maio de 2004.

V. DEFINIÇÕES

Os termos definidos a seguir são empregados nesta política:

Assédio: toda conduta indecorosa que um indivíduo ou grupo de indivíduos manifesta no local de trabalho a uma ou várias pessoas a quem resulta ofensiva, seja estando conscientes da ofensa ou do dano que ocasionaria, ou que deveriam ter estado. Esta conduta pode se manifestar de muitas formas, por exemplo, como assédio sexual, e costuma ser persistente e mal intencionada. O assédio compreende todo ato reprovável que reveste gravidade e se repete, assim como toda observação ou atitude que pretende rebaixar, denegrir, humilhar ou envergonhar uma determinada pessoa. Também abrange qualquer tipo de intimidação ou ameaça, e pode envolver um comportamento, observação ou disposição que aluda à raça, à religião, à cor, ao credo, à origem nacional ou étnica, aos atributos físicos, à idade, ao sexo ou à orientação sexual de uma pessoa; pode manifestar-se entre pessoas de qualquer posição.

Comitê de Reclamações: órgão consultivo estabelecido para analisar as queixas de assédio formal que está integrado por um presidente, três presidentes suplentes, 12 membros nomeados pela Diretora e 12 membros nomeados pelo pessoal.

Demandante: pessoa que apresenta uma queixa formal ao Presidente do Comitê de Reclamações.

Diretor: a Diretora da Organização Pan-Americana da Saúde.

Grupo Examinador de Reclamações: grupo de membros do Comitê de Reclamações que está integrado por um presidente, dois membros nomeados pela Diretora e dois membros nomeados pelo pessoal e é convocado para ouvir uma queixa de assédio.

Queixa formal: imputação formal de assédio apresentada por escrito ao Presidente do Grupo de Exame de Reclamações.

A definição de assédio engloba tanto a intenção como o efeito; por conseguinte, se uma pessoa ou grupo de pessoas realiza uma determinada ação e esta é percebida, dentro do razoável, como ofensiva por outra pessoa, é provável que essa ação constitua um ato de assédio, seja deliberado ou não.

As ações razoáveis dos supervisores que estejam encaminhadas para fomentar graus satisfatórios de desempenho não constituem assédio. Considera-se que uma ação é razoável se está em conformidade com as Normas de Conduta na Administração Pública Internacional, o Estatuto do Pessoal e o Regulamento da OPAS, assim como as normas de conduta de aceitação geral.

Além disso, geralmente o exercício legítimo e correto da autoridade supervisora ou a responsabilidade não constitui assédio. O supervisor tem que tomar decisões do serviço periodicamente, por exemplo, fazer novas nomeações de pessoal e atribuir tarefas. Sem dúvida, estas decisões não constituem em si mesmas atos de assédio; no entanto, quando as responsabilidades atribuídas são deliberadamente pouco realistas ou inapropriadas e estão dirigidas a minar a auto-estima e a confiança de uma pessoa, tais ações podem constituir assédio.

Ainda que não seja minucioso, o apêndice desta política proporciona alguns exemplos do que pode ou não constituir assédio.

Assédio sexual: forma de assédio que compreende qualquer insinuação sexual importuna, solicitação de favores sexuais ou outra conduta verbal ou física de natureza sexual, a qual interfere com o trabalho, condiciona o emprego ou cria um ambiente de trabalho intimidador, hostil ou ofensivo. Quando o assédio é cometido por uma pessoa que está em condições de influenciar na carreira ou nas condições de trabalho da vítima, o assédio sexual é mais ofensivo; nesta situação também constitui um abuso de poder.

A maioria dos casos de assédio sexual se enquadra numa das seguintes categorias:

- Ambiente de trabalho hostil. As condutas de natureza sexual, verbais ou de outro tipo geram um ambiente de trabalho intimidador, hostil ou ofensivo que interfere com os trabalhos.
- Retribuição. Este tipo de assédio ocorre quando uma pessoa aceita ou rejeita as insinuações sexuais, solicitação de favores sexuais ou outra conduta verbal ou física de natureza sexual, e outra pessoa se baseia nessa aceitação ou rejeição para tomar uma decisão quanto ao emprego ou para condicionar a continuidade do emprego.

Demandado: provável pessoa que cometeu o assédio.

Funcionário: pessoa que foi nomeada para um cargo na OPAS em conformidade com o artigo 420 do Regulamento do Pessoal.

Local de trabalho: refere-se a todo local onde as pessoas sujeitas a esta política realizam seu trabalho para a Organização ou se reúnem por instruções ou a convite da Organização.

Mediação: processo voluntário mediante o qual se tenta resolver um conflito e no qual uma pessoa neutra ajuda as partes na disputa para chegar a uma solução aceitável a ambas.

Ombudsman: pessoa neutra selecionada pela Organização que ajuda as partes em conflito a encontrar uma solução aceitável para ambas mediante o processo da queixa informal.

Organização: a Organização Pan-Americana da Saúde.

Pessoa: indivíduo que trabalha para a OPAS em um local de trabalho da OPAS, independentemente do tipo e da duração da nomeação.

Queixa informal: comunicação oral ou escrita que a pessoa ofendida dirige à pessoa ofensora com o fim de indicar-lhe o comportamento ofensivo e abordá-lo. A pessoa ofendida pode notificar diretamente a pessoa ofensora, um supervisor, o ombudsman, a Área de Gestão de Recursos Humanos ou a Associação do Pessoal.

VI. DIREITOS, RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES

A seguir enumeram-se os direitos gerais, as responsabilidades e as obrigações de todos os funcionários, empregados, gerentes e supervisores da OPAS, assim como da própria Organização:

A. Funcionários e empregados da OPAS

1. Todas as pessoas, independentemente de seu grau ou situação, devem se comportar de maneira cortês e respeitosa com os demais.
2. Todas as pessoas devem fomentar um ambiente de trabalho harmonioso e de camaradagem, assim como abster-se de realizar qualquer ação ou conduta suscetível de ser interpretada como assédio.
3. As pessoas devem procurar prevenir e resolver os conflitos suscitados no local de trabalho desde o princípio e mediante o diálogo e a comunicação aberta.
4. As pessoas que considerem ter sido objeto de tratamento indevido ou ofensivo devem comunicar sua reprovação à parte ofensora o quanto antes, seja diretamente ou através de um supervisor ou gerente.

5. Todas as pessoas podem contar com uma ação imediata se notificarem um incidente de assédio a seu supervisor ou gerente ou, se necessário, a outro supervisor ou gerente adequado, à Área de Gestão de Recursos Humanos, ao ombudsman ou à Associação do Pessoal.
6. Qualquer pessoa pode, se atua de boa fé, apresentar uma queixa de assédio sem medo de enfrentar situações incômodas ou sofrer represálias.
7. Todas as pessoas devem iniciar o processo de queixa informal antes de seguir adiante com o processo de queixa formal.
8. Todas as pessoas envolvidas no processo de queixa, seja informal ou formal, devem limitar-se a discutir e difundir, de maneira verbal ou escrita, a informação sobre a queixa entre as pessoas que têm uma necessidade legítima de conhecê-la.

B. Gerentes e supervisores

1. As pessoas com responsabilidades de gestão ou supervisão (os supervisores) têm a obrigação particular de defender esta política e fazer todo o possível para prevenir e deter o assédio sem perder a objetividade nem a neutralidade.
2. Espera-se que os supervisores dêem o exemplo ao tratar com respeito o pessoal a seu cargo e as outras pessoas que trabalham para a Organização.
3. Espera-se que os supervisores conheçam esta política e que expliquem ao pessoal a seu cargo, conforme seja necessário, as medidas e os procedimentos para tratar uma queixa de assédio.
4. Espera-se que os supervisores intervenham de imediato quando forem informados de uma conduta indecorosa ou ofensiva e que comprometam as partes na resolução do problema.
5. Espera-se que os supervisores se sirvam do processo de avaliação anual, conforme seja necessário, para registrar os comportamentos suscetíveis de fomentar um ambiente de hostilidade ou intimidação, e recomendar um treinamento determinado ou outros meios para modificar tais comportamentos.
6. Quando os supervisores recebem uma queixa, espera-se que abordem as necessidades das partes e da unidade de trabalho, e que adotem as medidas necessárias para criar ou recuperar uma relação de trabalho harmoniosa.
7. Os supervisores têm a obrigação de manejar de maneira confidencial todas as queixas de assédio e assegurar que os outros atuem da mesma maneira.

8. Em virtude de seus cargos, os supervisores devem participar nas atividades de treinamento para a prevenção e resolução do assédio patrocinadas pela OPAS, assim como na resolução dos conflitos.
9. Os supervisores também assegurar, no maior grau possível, que o pessoal a seu cargo disponha de possibilidades para aprender sobre a prevenção e a resolução do assédio no lugar de trabalho, assim como sobre a resolução dos conflitos.

C. A Organização

Por sua vez, a Organização fará o seguinte:

1. Informará a todas as pessoas sobre a existência desta política assim que lhes for concedido um contrato de trabalho com a OPAS, e lhes dará uma cópia.
2. Instruirá o pessoal novo sobre esta política durante as sessões de orientação e oferecerá a todas as pessoas possibilidades de capacitação contínua em matéria de prevenção e resolução do assédio no local de trabalho.
3. Manejará confidencialmente todas as alegações de assédio.
4. Tomará as medidas oportunas para investigar e resolver os incidentes de assédio no local de trabalho.
5. Adotará as medidas, quando necessário, para salvaguardar a integridade física do demandante e do demandado no local de trabalho durante o processo da queixa.
6. Tomará medidas administrativas ou disciplinares, desde uma reprimenda oral até a destituição por faltas graves, contra:
 - a) a pessoa demandada nos casos em que a queixa de assédio tenha sido confirmada pelo Comitê de Reclamações;
 - b) toda pessoa que o Comitê de Reclamações tenha determinado que se interpôs na resolução de uma queixa;
 - c) toda pessoa que apresente uma queixa de que a determinação tomada pelo Comitê de Reclamações foi frívola ou de má fé, e
 - d) um supervisor que esteja inteirado de um caso de assédio e não consegue tomar as medidas adequadas para tratá-lo.

VII. PROCESSO DA QUEIXA

Toda pessoa que considere ter sido vítima de assédio pode seguir os processos de queixa informal ou formal descritos nesta seção.

A. Processo de queixa informal

1. **Considerações gerais**

- a) O objetivo do processo de queixa informal é resolver um conflito de maneira oportuna, justa e respeitosa sem ter que recorrer ao processo de queixa formal. Deve-se fazer todos os esforços para resolver o problema o quanto antes possível, mediante uma comunicação aberta e de maneira conjunta.
- b) O uso de mecanismos para a resolução de conflitos, como o treinamento, a orientação e a facilitação, pode, em muitos casos, resolver o problema e impedir que a situação alcance proporções em que a apresentação de uma queixa formal se torne necessária.
- c) Apesar de esta política promover a resolução prematura dos conflitos nos locais de trabalho mediante o processo de queixa informal, não é necessário que uma pessoa siga o processo de queixa informal antes de optar pelo processo de queixa formal.

2. **Queixa informal**

Se uma pessoa considera que foi vítima de assédio, deverão ser tomadas as seguintes medidas como parte do processo de queixa informal:

- a) Aconselhamos à pessoa que se sente ofendida ou incomodada pelos atos de outra pessoa que lhe comunique o quanto antes, a fim de evitar que a situação piore e, se possível, resolver o problema.
- b) Se o problema não for resolvido ou se a pessoa ofendida não quiser falar diretamente com a outra pessoa, esta deverá se reunir com seu supervisor ou com outro gerente, ou buscar a assessoria do ombudsman, da Área de Gestão de Recursos Humanos ou da Associação do Pessoal, numa tentativa de encontrar uma solução oportuna, justa e equitativa.
- c) O ombudsman e a Organização prestarão assistência para resolver o conflito entre as partes o quanto antes possível e, se necessário, o farão com a ajuda da Área de Gestão de Recursos Humanos, da

Associação do Pessoal ou do Programa de Assistência aos Funcionários.

- d) O ombudsman e a Organização, nos casos em que for conveniente, incentivarão as partes a participar no processo de resolução do problema antes que a pessoa ofendida apresente uma queixa formal.

3. Deveres e responsabilidades do ombudsman

- a) O ombudsman deve permanecer imparcial em todos os processos de queixa e abster-se de participar se houver conflito de interesses.
- b) O ombudsman deve participar em cursos de capacitação a fim de melhorar sua habilidade para resolver conflitos.
- c) O ombudsman deve manter a confidencialidade das queixas.
- d) O ombudsman deve assegurar que os participantes do processo de queixa informal disponham de apoio e assessoria adequados.
- e) Se necessário, o ombudsman pode fazer uma recomendação ao Gerente de Recursos Humanos para separar as partes por hierarquia, espaço físico ou ambos, enquanto durar o processo de queixa informal.

B. Processo de queixa formal

1. Considerações gerais

- a) Apesar de se fomentar o processo de queixa informal, uma pessoa pode decidir apresentar uma queixa formal sem pôr em prática nenhum dos métodos informais de resolução de conflitos descritos anteriormente.
- b) O processo de queixa formal, que se necessário pode compreender uma investigação, será levado a cabo sem demora injustificável, normalmente num prazo de até seis meses.

2. Procedimentos de queixa formal

O processo de queixa formal consiste em sete passos:

Passo 1: Elaborar e apresentar uma queixa

O primeiro passo do processo formal consiste em que o demandante apresenta uma queixa por escrito ao Presidente do Comitê de Reclamações num prazo de 90

dias corridos a partir da data do suposto assédio. A informação proporcionada na queixa deve ser o mais precisa e concisa possível. A queixa deve conter os seguintes dados:

- a) nome do demandante
- b) nome do demandado
- c) natureza das alegações
- d) relação entre o demandado e o demandante (por exemplo, supervisor, colega)
- e) as datas do possível assédio e uma descrição dos atos ou condutas específicos que motivaram a alegação de assédio
- f) conforme corresponda, os nomes das testemunhas dos atos ou condutas.

Passo 2: Investigação e notificação do recebimento da queixa

- a) Se o demandante cumpriu o prazo e os requisitos descritos no passo 1, o Presidente enviará uma notificação do recebimento da queixa, com cópia para o demandado, num prazo de 10 dias úteis a partir da data em que a queixa foi apresentada ao Comitê de Reclamações.
- b) Ao receber uma queixa, a pessoa demandada tem 60 dias corridos para responder a ela por escrito, e deve apresentar sua resposta ao Comitê de Reclamações dentro do prazo especificado, a menos que o Presidente prolongue a data de entrega com base em uma justificação convincente que o demandado apresente por escrito ao Comitê de Reclamações.
- c) Se a queixa não reúne os requisitos descritos no passo 1, o Presidente informará por escrito ao demandante que a queixa não pode ser aceita. Se os erros que a queixa contém não podem ser retificados, o Presidente pode sugerir outros meios para resolver o problema detectado pelo Comitê de Reclamações.

Passo 3: Exame da queixa

- a) Ao receber a resposta por escrito do demandado a uma queixa, o Presidente convocará um Grupo Examinador de Reclamações para que analise a queixa e a resposta. Se, com base nas provas disponíveis, o Grupo Examinador de Reclamações estiver satisfeito

porque dispõe de todos os fatos necessários e tanto o demandante como o demandado tiveram uma oportunidade razoável para serem escutados, pode decidir não empreender uma investigação e proceder diretamente a comunicar sua recomendação, conforme explicado no passo 6.

- b) Se o Grupo Examinador de Reclamações decide que o caso merece uma investigação para obter mais informação ou esclarecer algo, notificará a todas as partes que uma investigação será iniciada.
- c) Antes de começar uma investigação, o Grupo Examinador de Reclamações deve oferecer ao demandante e ao demandado uma oportunidade para resolver o conflito através da mediação. Se alguma das partes não aceita, o Grupo Examinador de Reclamações pode seguir adiante com a investigação, conforme explicado no passo 5.

Passo 4: Mediação

Se tanto a parte demandante como a parte demandada aceitarem a mediação, o Grupo Examinador de Reclamações:

- a) poderá solicitar serviços de mediação profissional fora da Organização ou a qualquer indivíduo que ambas as partes aceitem. No caso da mediação externa, não é necessário que as partes aprovem o mediador.
- b) não poderá começar uma investigação até que o mediador notifique que a mediação foi infrutífera.

Passo 5: Investigação

- a) O Grupo Examinador de Reclamações pode empreender uma investigação por si mesmo ou contratar os serviços de um investigador externo que esteja qualificado para realizar investigações de assédio, seja imparcial e não tenha nenhum conflito de interesses.
- b) O Grupo Examinador de Reclamações ou o investigador, conforme o caso, entrevistará por separado o demandante, o demandado e as testemunhas; também pode citar outras pessoas que possam proporcionar informação pertinente para a investigação e solicitar a entrega dos documentos que sejam pertinentes.
- c) Se o Grupo Examinador de Reclamações contratar os serviços de um investigador externo, este deve entregar um relatório escrito com os resultados e conclusões uma vez terminada a investigação.

Passo 6: Recomendação

O Grupo Examinador de Reclamações analisará todos os fatos e provas que se relacionem com a queixa de assédio e o relatório do investigador, se houver; além disso, irá redigir seu próprio relatório, o qual conterá seus resultados, conclusões e recomendações e será apresentado ao Gerente de Recursos Humanos ou, em caso de conflito de interesses, ao Diretor Administrativo, da seguinte maneira:

- a) Se os fatos e as provas não respaldam a queixa de assédio, o relatório final deverá conter uma resolução que indique que a queixa é improcedente e uma recomendação para que se encerre o caso. O Grupo Examinador de Reclamações pode encaminhar o demandante por outra via ou sugerir outros meios para solucionar o conflito.
- b) Se os fatos e as provas indicam que o assédio ocorreu, o relatório final deverá conter uma resolução que indique que a queixa procede e recomendações pertinentes para o demandante e o demandado, considerando as circunstâncias e a gravidade do caso. Se, por exemplo, as provas indicam claramente que o assédio foi grave e que a gravidade das faltas justifica a separação do serviço, esta recomendação deve ser incluída no relatório.

- c) Se o Grupo Examinador de Reclamações não pode chegar a uma decisão unânime com respeito a se os fatos e as provas indicam que o assédio ocorreu, o relatório final deve conter tanto os pontos de vista majoritários como os minoritários. Se um dos membros do Grupo Examinador assim solicitar, será anexado ao relatório um documento contendo seus pontos de vista e as razões pelas quais diverge da maioria.
- d) Se os fatos e as provas demonstram que em sua queixa formal o demandante fez declarações falsas de maneira deliberada, no relatório final deve-se recomendar que sejam tomadas as medidas disciplinares pertinentes contra o demandante; estas medidas só devem ser recomendadas nos casos em que haja provas contundentes de que o demandante não considerava que o assédio realmente tivesse ocorrido ou quando a queixa foi apresentada com propósitos frívolos ou com segundas intenções.

Passo 7: Decisão

- a) Ao receber o relatório final do Grupo Examinador de Reclamações, o Gerente de Recursos Humanos ou, em caso de conflito de interesses, o Diretor Administrativo, analisará os resultados e as recomendações do Grupo para adotar uma decisão com respeito à ação administrativa ou disciplinar que deve ser tomada, se o caso assim exigir.
- b) A decisão será comunicada por escrito a ambas as partes num prazo de 60 dias corridos a partir do recebimento do relatório do Grupo Examinador de Reclamações, acompanhada de uma cópia do relatório final deste Grupo.
- c) Nos casos em que o demandante ou o demandado for um funcionário, a parte interessada pode apelar da decisão ante as Juntas de Apelação da OPAS, em conformidade com a seção 12 (apelações) do Regulamento do Pessoal.

C. Deveres e responsabilidades dos demandantes, dos demandados e das testemunhas

- 1. Os demandantes, os demandados e as testemunhas devem:
 - a) proporcionar informação e documentação a pedido do Comitê de Reclamações ou investigador designado;
 - b) cooperar no processo de queixa formal caso sejam chamados a fazê-lo, e

- c) limitar-se a falar da queixa com quem tem uma necessidade legítima de estar informado.
2. Os demandantes, os demandados e as testemunhas terão oportunidade de revisar suas declarações, tomadas pelo Comitê de Reclamações ou pelo investigador, para corroborar se são corretas antes que este Grupo proceda a redigir seu relatório final.
3. Nas reuniões e entrevistas relacionadas com a resolução da queixa formal, os demandantes e os demandados podem ser acompanhados por uma pessoa alheia ao processo e escolhida por eles.
4. Quando se determina que uma queixa é improcedente, mas foi apresentada de boa fé, os participantes do processo de queixa formal devem proteger as reputações do demandante, do demandado e das testemunhas.

D. Relação entre o Comitê de Reclamações e a Junta de Apelação da OPAS

1. Para evitar a repetição desnecessária de uma resolução, um funcionário que deseje apresentar uma apelação com alegação de assédio contra uma ação administrativa ou decisão que afeta sua nomeação, deverá fazê-lo perante a Junta de Apelação da OPAS, em conformidade com a regra do pessoal 1230.1. O Comitê de Reclamações não aceitará uma queixa formal de assédio diretamente de um funcionário quando essa queixa for um dos fundamentos para apelar de uma ação administrativa ou da decisão.
2. Toda apelação que contenha uma ou várias alegações de assédio e seja apresentada perante a Junta de Apelação será enviada ao Comitê de Reclamações somente para a resolução da queixa de assédio. A Junta suspenderá o estudo da apelação enquanto não receber o relatório do Comitê de Reclamações sobre a queixa de assédio, levando-o em conta para fazer suas recomendações finais ao Diretor.

VIII. COMITÊ DE RECLAMAÇÕES

A. Criação e composição

1. Na sede da OPAS, em Washington, D.C., será constituído um Comitê de Reclamações com o objetivo de analisar e formular as recomendações sobre as queixas formais de assédio; estará integrado pelos seguintes membros, cada um com um voto igualitário:
 - a) um presidente e três presidentes suplentes nomeados pelo Diretor depois de consultar a Associação do Pessoal;
 - b) 12 membros nomeados pelo Diretor;
 - c) 12 membros nomeados pela Associação do Pessoal.
2. O Diretor nomeará um secretário sem direito a voto e um secretário suplente para o Comitê de Reclamações.
3. Os membros do Comitê de Reclamações serão nomeados por períodos de dois anos. No entanto, inicialmente metade dos membros de cada grupo enumerado anteriormente (inciso A.1) serão nomeados por períodos de três anos a fim de obter a continuidade no funcionamento do Comitê de Reclamações. Ao término dos mandatos dos membros nomeados por três anos, seus sucessores serão nomeados por períodos de dois anos. Os presidentes e os membros podem ser nomeados de novo para períodos adicionais.
4. Ao receber uma queixa formal de assédio, o Presidente convoca um Grupo Examinador de Reclamações integrado por cinco membros — o Presidente ou o suplente, dois membros do grupo nomeados pelo Diretor e dois membros do grupo nomeados pelo pessoal — para que examinem a queixa. O trabalho de cada Grupo Examinador de Reclamações é supervisionado e coordenado por um presidente, com a assistência do secretário.
5. O Presidente eximirá qualquer membro do grupo de considerar uma determinada queixa em caso de conflito de interesses, real ou percebido, ou a pedido do membro. Nesse caso, o Presidente escolherá outro membro do Comitê de Reclamações do mesmo grupo para substituir o membro escusado.

B. Deveres e responsabilidades dos membros do Comitê de Reclamações:

1. Os membros do Comitê de Reclamações devem ser imparciais nos processos de queixa em que participem e devem se recusar se houver conflito de interesses.
2. Incentivam-se os membros do Comitê de Reclamações a participar dos cursos de capacitação para que melhorem suas aptidões para resolver conflitos.
3. Espera-se que os membros do Comitê de Reclamações cumpram os passos previstos para o processo de queixa formal. Se necessário, o Comitê de Reclamações pode estabelecer regras que o ajudem a seguir os passos.
4. Os membros do Comitê de Reclamações devem manter a confidencialidade das queixas.
5. O Comitê de Reclamações deverá assegurar que ambas as partes, a demandante e a demandada, contem com o apoio e a assessoria adequados durante o processo de queixa formal.
6. Se necessário, o Comitê de Reclamações pode fazer uma recomendação ao Gerente de Recursos Humanos para que se separe o demandante e o demandado, seja com base na hierarquia, na localização ou ambas, durante o processo da queixa formal.
7. O Presidente prestará contas anualmente ao Diretor com respeito ao seguinte:
 - a) número de casos de assédio formal apresentados ao Comitê de Reclamações;
 - b) tempo transcorrido entre a apresentação das queixas e a expedição dos relatórios;
 - c) resumo geral dos resultados do Comitê de Reclamações;
 - d) recomendações gerais;
 - e) tendências observadas pelo Comitê.

IX. DIVULGAÇÃO DA POLÍTICA E TREINAMENTO

- A. A Área de Gestão de Recursos Humanos proporcionará cópias da *Política da OPAS em matéria de prevenção e resolução do assédio no local de trabalho* a todas as pessoas que estiverem sujeitas à política. A política também estará disponível na intranet da OPAS.
- B. A Área de Gestão de Recursos Humanos oferecerá a todas as pessoas sujeitas a esta política possibilidades de treinamento na prevenção e resolução do assédio no local de trabalho.
- C. A Área de Gestão de Recursos Humanos e a Associação do Pessoal devem assegurar que os nomes do ombudsman e dos membros do Comitê de Reclamações, assim como os dados para se comunicar com eles, estejam disponíveis na intranet da OPAS.

X. MONITORAÇÃO E MODIFICAÇÃO DA POLÍTICA

- A. O Gerente de Recursos Humanos, a Associação do Pessoal, o Comitê Consultivo Misto, o Programa de Assistência aos Funcionários e o Presidente do Comitê de Reclamações trabalharão em conjunto para vigiar o cumprimento das metas e objetivos desta política.
- B. Qualquer modificação de importância que se queira fazer a esta política deverá ser discutida com a Associação do Pessoal e ser submetida à consideração do Comitê Consultivo Misto. O Diretor dará a aprovação final a qualquer mudança substancial que se faça na política ou nos procedimentos nela descritos.

XI. REFERÊNCIAS

- Normas de conduta da administração pública internacional
- Termos de referência do ombudsman
- Estatuto e Regulamento do Pessoal da OPAS

XII. PERGUNTAS

As perguntas relacionadas com esta política devem ser enviadas ao Gerente de Recursos Humanos.

Edição No. 1(5/04)

Apêndice

Guia para identificar casos de assédio

As seguintes perguntas podem ajudá-lo a determinar se uma conduta específica (por exemplo, um ato, comentário ou exibição) constitui um caso de assédio:

- A conduta é importuna ou ofensiva?
- Uma pessoa conseqüente qualificaria a conduta como importuna ou ofensiva?
- A conduta denegriu, rebaixou ou causou humilhação ou vergonha para a pessoa a quem estava dirigida?
- Trata-se de uma série de incidentes ocorridos ao longo de um período de tempo?

Se você respondeu afirmativamente a alguma das perguntas anteriores, também é importante que considere a gravidade da conduta e falta de decoro, assim como as circunstâncias e o contexto em que se manifestou, antes de chegar à conclusão de que constitui assédio.

O seguinte quadro contém situações e exemplos que esclarecem ainda mais o que geralmente se quer expressar com a palavra *assédio*.

Conduta que geralmente constitui um caso de assédio	Conduta que pode constituir assédio	Conduta que geralmente não constitui um caso de assédio
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fazer comentários graves, grosseiros, humilhantes, insultantes ou ofensivos acerca das características físicas, da doença ou aspecto de uma pessoa. ▪ Expor fotos ou cartazes com alusões sexistas, racistas ou com outro tipo de conteúdo ofensivo; enviar mensagens por correio eletrônico que se refiram a raça, etnia, origem, cor, religião, idade, sexo, orientação sexual, estado civil, situação familiar ou incapacidade de uma ou várias pessoas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Criticar publicamente uma pessoa. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atribuir um trabalho. ▪ Velar por que se sigam as políticas da Organização quanto a ausências no trabalho. ▪ Pedir a uma pessoa que realize seu trabalho. ▪ Tomar medidas disciplinares. ▪ Levantar a cabo um ato isolado, como fazer um comentário inapropriado ou se comportar de maneira brusca.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atribuir reiteradamente a uma pessoa trabalhos sem sentido ou desagradáveis que não fazem parte de suas responsabilidades normais. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Excluir uma pessoa das atividades ou tarefas do grupo. ▪ Reter as atribuições de trabalhos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Não considerar uma pessoa para um determinado trabalho por não satisfazer os requisitos ocupacionais específicos que exige a realização desse trabalho.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ameaçar, intimidar (por exemplo, a gritos, golpes nos móveis, bater as portas, atirar objetos) ou fazer represálias contra uma pessoa, incluídas as pessoas que expressaram sua preocupação ao perceber comportamentos ou ações pouco éticas ou ilegais no local de trabalho. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fazer afirmações que prejudiquem a reputação profissional ou pessoal de alguém. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tomar medidas contra uma pessoa que é descuidada em seu trabalho, por exemplo, no manejo de documentos confidenciais.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fazer convites importunos, com alusões sexuais ou sedução. ▪ Fazer insinuações sexuais importunas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fazer comentários com insinuações sexuais. ▪ Tocar uma pessoa ou iniciar contato físico com ela por algum meio. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Iniciar uma relação que é aceita por seus participantes. ▪ Ter um gesto amistoso com um colega, por exemplo, uma palmada nas costas.