

Código de Prevenção ao Abuso e Assédio no Ambiente Esportivo

FICHA TÉCNICA:

PROCEDIMENTO	Data da 1ª Versão: 28/05/2018		
CÓDIGO DE PREVENÇÃO AO ABUSO E ASSÉDIO NO AMBIENTE ESPORTIVO	Identificação do Procedimento:		
	Código de Prevenção ao Abuso e Assédio no Ambiente Esportivo		
	Revisão: 01	Data: 10/09/2020	Por: Comitê Executivo
Elaborado por: Geraldo Campestrini			

HISTÓRICO DAS REVISÕES:

VERSÃO	DATA APROVAÇÃO	DE	PÁGINAS REVISADAS	DESCRIÇÃO DAS ALTERAÇÕES
00	28/05/2018		TODAS	Elaboração do documento em sua primeira versão.
01	08/06/2021		TODAS	Revisão e atualização do documento.
02				
03				
04				

Confederação Brasileira de Tênis de Mesa

Rua Henrique de Novaes, 190 - Botafogo
Rio de Janeiro - RJ - Brasil
CEP 22281-050

+55 21 2579-0650
cbtm@cbtm.org.br
www.cbtm.org.br

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	3
1) ANÁLISE E COLETA DE DADOS	6
2) DIVULGAÇÃO E CAPACITAÇÃO	8
3) PARCERIAS E COORDENAÇÃO	9
3.1) DA NATUREZA MULTISSETORIAL DE PREVENÇÃO E RESPOSTA.....	9
3.2) DA PROTEÇÃO A MENORES	10
3.3) DAS QUESTÕES DE GÊNERO	11
3.4) DA ORIENTAÇÃO SEXUAL.....	12
3.5) DA PROTEÇÃO A PESSOAS COM DEFICIÊNCIA	12
3.6) DOS COMPROMISSOS DA CBTM.....	13
4) CANAL DE OUVIDORIA.....	15

INTRODUÇÃO

Com base na legislação aplicável e nas diretrizes existentes, este normativo se concentra na salvaguarda do âmbito do ambiente de trabalho da organização, nos ambientes específicos de formação de delegações para a participação em competições olímpicas e paralímpicas, na representação de delegação naquilo que couber à Confederação Brasileira de Tênis de Mesa (CBTM), nos eventos organizados ou promovidos pela CBTM e suas filiadas e vinculadas, além do ambiente de treinamento e prática do tênis de mesa pelos membros registrados.

O conjunto de ferramentas ora estabelecidas visará garantir a todos os colaboradores, prestadores de serviços, voluntários, membros dos poderes da entidade e membros da delegação brasileira e, especialmente os atletas, acolhimento, orientação, maior proteção e prevenção de possíveis práticas de assédio e abuso ligadas direta ou indiretamente ao tênis de mesa.

Uma vez que a CBTM está comprometida com o crescimento do tênis de mesa no Brasil, as ações e estratégias de proteção servem como políticas para a estruturação de um ambiente seguro para todos e todas, de modo a criar uma relação saudável e de cooperação.

Sabe-se que o assédio e o abuso podem ser baseados em qualquer motivo, incluindo raça, religião, cor, credo, origem étnica, atributos físicos, sexo, orientação sexual, deficiência de idade, status socioeconômico e capacidade atlética. Pode incluir um incidente pontual ou uma série de incidentes. Pode ser pessoalmente ou online. O assédio pode ser deliberado, não solicitado e coercitivo.

O assédio e o abuso muitas vezes resultam de abuso de autoridade, significando o uso inadequado de uma posição de influência, poder ou autoridade por um indivíduo contra outra pessoa. Embora o problema do abuso e da violência sexual receba bastante atenção, impedir a sua ocorrência continua sendo um desafio complexo, dada as suas diferentes nuances e motivações.

Assim, este instrumento visa auxiliar as operações de combate e prevenção do assédio e do abuso, com um trabalho conjunto para afastá-la do esporte e, dentro de sua alçada, a CBTM contribuir, na medida do possível, para a não ocorrência no tênis de mesa ou rápida identificação e punição aos responsáveis.

Por isso, o Código de Prevenção ao Abuso e Assédio no Ambiente Esportivo descreve os princípios e a abordagem da CBTM para proteger todos os públicos envolvidos com o tênis de mesa nesta temática. Fornece, também, orientações sobre

como a CBTM administrará esta política e os procedimentos corretos que devem ser seguidos.

Pautada em modelos bem-sucedidos de intervenção, o presente documento fornece instruções para que as iniciativas da CBTM construam suas próprias estratégias no mundo do tênis de mesa e alcance todas as pessoas que fazem parte de sua comunidade.

Ela inclui ações recomendadas em três segmentos, de modo a reforçar a capacidade e a competência da CBTM em abordar as questões do abuso, assédio e violência sexual:

1) **Análise e Coleta de Dados:** melhorar a qualidade dos programas mediante a adoção e manutenção de coleta apropriada de dados com relação à violência, abuso e assédio sexual, bem como o uso de ferramentas de análise e de trabalho com instituições e parceiros que realizem pesquisas e documentação de casos correlacionados (como COB, CPB, CBC, CBCP e ITTF, além de recomendações advindas do Governo Federal ou outras autoridades públicas).

2) **Divulgação e Capacitação:** fortalecer a gestão de programas relacionados à violência, abuso e assédio sexual por meio de investimentos em capacitação e informação em todos os níveis do esporte institucionalizado.

3) **Parcerias e Coordenação:** trabalhar com governo, organizações não-governamentais (ONGs), universidades, entidades como COB, CPB, CBC, CBCP e ITTF, reforçando a prevenção, a resposta e os mecanismos de coordenação de violência, abuso e assédio sexual para uma prestação de serviços de controle mais eficaz.

Os documentos de referência desta Política são:

- 1) Estatuto da CBTM
- 2) Código de Conduta Ética da CBTM
- 3) Declaração Universal dos Direitos Humanos
- 4) Estatuto da Criança e do Adolescente – Lei Nº 8.069/1990
- 5) Política de Prevenção e Enfrentamento à Violência, Assédio e Abuso do Comitê Olímpico do Brasil – de 21/05/2021
- 6) Prevention of Harassment and Abuse in Sport (PHAS), do Comitê Olímpico Internacional (COI)
- 7) Relatório “Ação contra a Violência Sexual e de Gênero: Uma Estratégia Atualizada” – ACNUR/ONU, 2011

O progresso na prevenção da violência, abuso e assédio sexual requer mudanças de atitudes e de comportamentos no ambiente esportivo. Ao adotar esta

Política, a CBTM para busca prevenir e responder adequadamente ao assunto, com ações multissetoriais.

1) ANÁLISE E COLETA DE DADOS

A coleta e a análise de dados é a espinha dorsal de programas baseados em resultados. É fundamental para a eficácia da prestação de serviços, da conscientização, do desenvolvimento de políticas, da prestação de contas e do monitoramento.

As ações contra a violência, abuso e assédio sexual visam melhorar a qualidade da proteção fornecida, que devem ser incluídas em uma estratégia de proteção integral nos seguintes temas:

a) **Menores Deslocados:** crianças e adolescentes que vivem em alojamento ou participam de competições fora de suas cidades de residência estão particularmente em risco de se tornarem vítimas de violência, abuso ou assédio sexual por estarem suscetíveis a longos períodos de convivência com outras pessoas sem a presença próxima de parentes.

b) **Envolvimento de Todos os Gêneros:** participação ativa de todos os grupos e segmentos em atividades de prevenção de modo a fortalecer o ambiente de proteção.

c) **Proteção de Gays, Lésbicas, Bissexuais, Transexuais e Intersexuais (LGBTI):** pesquisas indicam que pessoas do grupo LGBTI podem enfrentar altos índices de discriminação e violência, acima dos níveis observados em outros grupos.

d) **Proteção de Pessoas com Deficiência:** pessoas com deficiência estão igualmente em risco e, por vezes, tem maior dificuldade em acessar serviços de proteção.

Deste modo, torna-se uma atividade importante da CBTM e dos colegiados que a sustentam a realização de pesquisas periódicas que envolva a análise de dados e informações sobre casos que possam estar relacionados com a violência, o abuso e o assédio sexual, preservando, sempre, a confidencialidade.

A partir de dados coletados em sigilo, se é possível realizar ações preventivas ou mesmo observar incidência de fatos que possam ensejar atuação da entidade ou denúncia a organismos superiores.

Importa observar que toda a Análise e Coleta de Dados junto a grupos de interesse deve ser feita por especialistas, preferencialmente ligados a Assistência Social, e formatados em pesquisas com aprovação obrigatória de Conselho de Ética (ou análogo) de instituições de ensino ou promotores da pesquisa.

Projetos de pesquisa de outros órgãos ligados ao movimento esportivo devem ser utilizados com o intuito de buscar o aperfeiçoamento.

Para corretamente identificá-los, deve-se entender que o assédio e o abuso podem ser expressos em cinco formas que podem ocorrer em combinação ou isoladamente, a saber:

1) **Abuso Psicológico:** significa qualquer ato indesejável, incluindo confinamento, isolamento, agressão verbal, humilhação, intimidação, infantilização ou qualquer outro tratamento que possa diminuir o senso de identidade, dignidade e autoestima;

2) **Abuso Físico:** significa qualquer ato deliberado e indesejável, como, por exemplo, socar, bater, chutar, morder e queimar, causando trauma físico ou lesão. Esse ato também pode consistir em atividade física forçada ou inadequada (por exemplo, cargas de treinamento impróprias para a idade ou para o corpo; quando machucada ou com dor), consumo forçado de álcool ou práticas de doping forçado;

3) **Assédio Sexual:** qualquer conduta indesejada e reiterada de natureza sexual, verbal, não verbal ou física. O assédio sexual pode assumir a forma de abuso sexual;

4) **Abuso Sexual:** qualquer conduta de natureza sexual, sem contato, com contato ou penetração, em que o consentimento é coagido/manipulado ou não é ou não pode ser concedido.

Feitas estas ponderações, a CBTM passa a assumir o compromisso de realizar pesquisa anual, direta ou indireta, sobre a temática junto à sua comunidade de alcance, de modo a monitorar e melhor planejar/atuar no âmbito da proteção e prevenção.

2) DIVULGAÇÃO E CAPACITAÇÃO

Apesar de ser considerada uma temática extremamente delicada devido ao impacto que ocorrências de abuso e/ou assédio sexual causam nas vítimas, a CBTM passa a assumir um papel importante de divulgação, conscientização e capacitação aos diferentes agentes envolvidos com o tênis de mesa.

Neste âmbito, o trabalho seguirá estes caminhos:

1) **Campanha Anual:** utilização das redes sociais da entidade para falar sobre o assunto, trazendo dados e alertas para chamar a atenção para a temática, tendo como alvo a conscientização e a apresentação dos canais de denúncia disponíveis. Envolvimento integral do Conselho de Ética da CBTM para validação das campanhas e acompanhamento dos resultados. Utilização de infográficos e comunicação visual para reforçar princípios e/ou alertas sobre a temática.

2) **Coletivo Ping-Pong:** abordagem sistêmica do Programa Coletivo Ping-Pong para enfatizar a diversidade e o atributo inclusivo caracterizado pela prática do tênis de mesa. Sinalizar, invariavelmente, que a manutenção deste status depende de construir um ambiente seguro para todos e todas.

3) **Ciência TMB:** reserva de programa completo para participação de especialista(s) no tema, com foco em abordagem sobre os efeitos sociais e os meios de prevenção ao abuso e ao assédio no ambiente esportivo.

4) **Capacitação Obrigatória:** mecanismos condicionantes para manutenção do status de membro regularmente registrado nos sistemas da CBTM pela realização de cursos e/ou capacitações específicas.

5) **Mensagem Direta a Responsáveis Legais:** informativos de conscientização para a observação de comportamentos, com materiais impressos e distribuídos em eventos regionais, estaduais, macrorregionais e nacionais pela CBTM.

Além do envolvimento ativo do Conselho de Ética, as ações de comunicação e capacitação deverão envolver, especialmente, as Comissões de Atletas, Técnicos, Árbitros e Clubes, que são as que mais diretamente se interrelacionam com frequência, além da participação das Federações Estaduais. Outro público-alvo relevante são os colaboradores da CBTM, que igualmente deverão ser impactados pelas campanhas, com ações de sensibilização especial.

3) PARCERIAS E COORDENAÇÃO

A atuação em rede é um mecanismo fundamental, ainda mais por se tratar de temática transdisciplinar que, por vezes, não encontra especialidade alocada na própria CBTM.

A Gerência Técnica deve ser a responsável na CBTM por realizar as articulações necessárias, sempre que identificada eventual intercorrência ou mesmo nas ações preventivas, combinadas com as demais áreas da entidade ou de outros órgãos.

3.1) DA NATUREZA MULTISSETORIAL DE PREVENÇÃO E RESPOSTA

Usando uma programação abrangente para desenvolver e implementar estratégias sobre o abuso e o assédio sexual no ambiente esportivo do tênis de mesa, deve-se levar em conta setores relevantes que incluem cuidados médicos, proteção (além de segurança e apoio jurídico) e apoio psicossocial, os quais estão intimamente interligados e demandam atividades específicas.

Intervenções de proteção complementam mecanismos positivos de enfrentamento e de respostas à comunidade. A saúde, muitas vezes o primeiro serviço prestado às vítimas de abuso, abrange as consequências físicas, mentais e psicológicas. Os serviços de saúde também podem proporcionar educação e informação preventiva inestimável.

Atividades de apoio jurídico devem contribuir para compensar uma cultura de impunidade, além de incluir a formação e a capacitação no fortalecimento da aplicação da lei e do sistema legal, bem como a prestação de aconselhamento e representação jurídica para as vítimas, quando relacionados direta ou indiretamente à prática do tênis de mesa. A atenção psicossocial dá a estas pessoas o apoio e as ferramentas necessárias para lidar com os traumas pessoais, o estigma e a possível exclusão de suas famílias e comunidades.

Além disso, entes como COB, CPB, CBC, CBCP, ITTF e Governo Federal (por meio de Ministérios e/ou Secretarias específicas), utilizando suas áreas de gestão e disseminação de conhecimento (capacitações, cartilhas, orientações etc.), jurídica, de saúde e de proteção (incluindo as áreas psicossociais e de segurança), buscando cooperação coordenada.

Deste modo, com a publicação desta política, passa-se a compreender o conceito, também, de negligência, que guarda relação com a falha de qualquer pessoa em cuidar de outras consideradas vulneráveis sempre que estas suspeitarem ou identificarem qualquer comportamento nocivo ou suspeito. A negação ou não envolvimento de outros entes enseja cumplicidade.

3.2) DA PROTEÇÃO A MENORES

Um elemento essencial do crescimento da prática do tênis de mesa é aquela realizada por crianças e adolescentes, com estratégias e ações de massificação, trazendo consigo a participação e o envolvimento de familiares e amigos. Portanto, a CBTM reconhece a necessidade de uma política global para proteger as crianças envolvidas no tênis de mesa, de quaisquer níveis.

Sabe-se que as crianças são dos grupos mais vulneráveis ao abuso e assédio sexual devido ao nível de dependência e à capacidade limitada para se protegerem. No ambiente esportivo, as crianças estão expostas de alguma maneira em função do número de horas que estão em clubes de prática e em treinamentos e eventos, na maioria das vezes desacompanhadas de seus responsáveis legais. O baixo nível de participação de crianças em processos de tomada de decisão pode agravar ainda mais os riscos que elas enfrentam.

Neste sentido, recomenda-se:

- Fornecer treinamento para as crianças para conscientizá-las de seus direitos, ajudá-las a tomar decisões de forma consciente e a se protegerem da exposição;
- Promover um ambiente seguro de treinamento para crianças;
- Conscientizar para melhor identificar atitudes e/ou comportamentos potencialmente abusivos para consigo e/ou colegas ao seu redor;
- Aumentar a conscientização e a sensibilização entre pais e técnicos sobre os direitos da criança;
- Promover o uso de códigos de conduta para treinadores, preparadores físicos e outros profissionais, além de atletas mais velhos que convivem com as crianças;
- Sensibilizar a comunidade do tênis de mesa sobre os direitos da criança, incluindo a prevenção e a resposta a violência sexual e práticas tradicionais que sejam nocivas;

- Trabalhar para identificar grupos de crianças que estejam particularmente expostos a violência sexual e de gênero no ambiente esportivo;
 - Estabelecer ou participar de mecanismos de coordenação para a proteção da criança e assegurar relações com outras áreas de atuação (como o ambiente escolar);
 - Fornecer recursos legais e aconselhamento jurídico de uma maneira didática às crianças. A permissão dos pais da criança não deve ser obrigatória para apresentar uma queixa ou processar um crime;
 - Garantir que o apoio e a assistência sejam prestados a crianças que estejam em situações de abuso ou sob risco imediato de abuso e exploração sexuais, oferecendo opções de abrigo e acolhimento, se for o caso;
 - Viabilizar canal seguro e anônimo de denúncia de abuso e assédio.
- Deste modo, todas as crianças e adolescentes devem se sentir seguros em quaisquer ambientes ligados ao tênis de mesa.

3.3) DAS QUESTÕES DE GÊNERO

Homens e mulheres podem ter experiências distintas no deslocamento para fins de trabalho, treinamento ou participação em eventos. As mulheres podem ter menos oportunidades de emprego ou oportunidades de prática do tênis de mesa disponíveis para elas, especialmente se elas forem responsáveis por crianças menores.

Mulheres, Homens, meninas e meninos podem ser obrigados a trocar sexo por bens materiais ou proteção, ou ainda, vender sexo para a sobrevivência. O sexo pela sobrevivência é frequentemente uma consequência direta de lacunas na assistência, de falhas de sistemas de registro ou de separações familiares.

Trazendo isso para o ambiente esportivo, a fragilidade de uma mulher ou menina diante de um(a) profissional mal-intencionado(a), que convive amistosamente ao longo dos dias com ela, pode lhe expor a abusos ou assédios de toda ordem.

Deste modo, recomenda-se:

- Identificar as pessoas que estejam em risco de exposição sexual forçada ou exploração sexual em ambientes esportivos a fim de mapear suas necessidades de proteção e assistência por condições de dependência, econômica ou social;
- Fornecer ferramentas adequadas para ajudar a identificar correlações entre certos riscos de saúde e a exploração sexual, abuso e sexo pela sobrevivência,

ainda que seja para manter boa relação com os profissionais que atuam com as vítimas no ambiente esportivo;

- Aumentar a sensibilização de colaboradores da CBTM, de Federações Estaduais, de Ligas Regionais e Clubes;
- Desenvolver intervenções estratégicas destinadas a apoiar meios de subsistência no ambiente esportivo e facilitar a reintegração e a reabilitação;
- Engajar homens e meninos como agentes para a proteção colaborativa, para promover igualdade de gênero, prevenir violência doméstica, violência sexual nos ambientes esportivos e outras formas de práticas tradicionais nocivas, mediar potenciais conflitos e trabalhar ativamente em matéria de denúncias e conscientização.

3.4) DA ORIENTAÇÃO SEXUAL

A proteção de gays, lésbicas, bissexuais, transexuais e intersexuais (LGBTI) é igualmente relevante, uma vez que o preconceito relacionado com a orientação sexual pode atenuar questões de abuso e assédio no esporte.

Trata-se de um grupo cujas pessoas, muitas vezes, vivem sob constante receio de exposição, o que impacta no acesso a serviços de proteção, além de poderem ter dificuldade de relacionamento no ambiente familiar ou do próprio esporte.

Sabe-se que muitas vítimas de abuso e assédio do grupo LGBTI são relutantes em relatar as agressões às autoridades por medo de futura represália. Frequentemente, a violência é “sexualizada”, sendo punidas através de formas de violência sexual por serem LGBTI ou, ainda, seus agressores procuram “curá-las” de sua orientação sexual ou identidade de gênero (o chamado “estupro corretivo”).

Diante disso, a CBTM deve assumir uma preocupação constante em proteger as pessoas com orientação sexual do grupo LGBTI, desenvolvendo ações que possam alcançá-las dentro do ambiente esportivo, enfatizando a conscientização e o respeito.

3.5) DA PROTEÇÃO A PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Dentre as pessoas expostas ao abuso e ao assédio, aquelas com deficiência estão, atualmente, entre as menos visíveis e as mais excluídas socialmente. Pessoas

com deficiência podem estar sob risco particular de abuso e exploração por terem dificuldade de acesso a serviços de proteção.

As ações recomendadas neste âmbito passam por:

- Fazer adaptações necessárias para assegurar que pessoas com deficiência tenham acesso a conteúdo e a campanhas de conscientização e prevenção;
- Preparar os staffs que trabalham com a seleção paralímpica de forma que possam entender a importância de esclarecimento sobre o tema no apoio aos membros da delegação.

3.6) DOS COMPROMISSOS DA CBTM

São compromissos da CBTM e de qualquer pessoa a ela vinculada por meio de contrato de trabalho ou ocupantes de cargo eletivo referente à prevenção à temática em questão:

- 1) Manter-se atenta aos indícios de assédio moral, violência de qualquer natureza, assédio sexual, omissão ou negligência em seu ambiente de trabalho e/ou onde desempenha suas atividades, bem como disseminar os termos deste código;
- 2) Agir com a devida diligência no cumprimento de suas obrigações com o mais alto grau de integridade, profissionalismo e, principalmente, impessoalidade e imparcialidade em relação às suas atividades;
- 3) Atuar e encorajar os demais entes filiados e/ou vinculados a agirem de maneira ética observando estes princípios e a legislação vigente, e em caso de incidentes orientar quanto a necessidade de informar os canais de denúncias oficiais da CBTM, de modo a assegurar a credibilidade da modalidade, fortalecendo a imagem do tênis de mesa;
- 4) Reportar a instâncias superiores qualquer ação que tenha participado, testemunhado ou tenha tido conhecimento, relacionados a violências de qualquer natureza, assédio e abuso moral ou sexual, negligência ou omissão;
- 5) Restringir-se a discutir e divulgar os fatos sobre qualquer incidente que vier a ter conhecimento entre as pessoas que justificadamente precisam ter o conhecimento destas informações;
- 6) Cooperar com o processo de investigação e apuração, ainda que não formalizado, e fornecer informações e documentos quando solicitado pela pessoa competente para apuração;
- 7) Respeitar o direito do próximo e se comportar de maneira cortês e educada independentemente da posição e cargo que ocupada, fomentando um

ambiente de trabalho harmonioso e se abstendo de realizar qualquer ato ou conduta que possa ser considerada inapropriada ou ofensiva;

8) Manter a confidencialidade sobre qualquer ato de infração, acolhimento, averiguação e encaminhamento de que tem conhecimento, bem como sobre as informações ainda não tornadas públicas;

9) Tomar as medidas necessárias e providências a fim de criar e manter um ambiente seguro e positivo para o melhor desenvolvimento físico, emocional e social dos envolvidos, instituindo os mecanismos de acolhimento, prevenção e enfrentamento dos casos conexos;

10) Impor medidas disciplinares e/ou administrativas, de acordo com as disposições do Estatuto Social e do Código de Conduta Ética da entidade e outras necessárias ao reestabelecimento do ambiente seguro e positivo no desempenho do seu objetivo social;

11) Garantir a proteção à vítima e ao denunciante de boa-fé, ou seja, aqueles que relatarem tais informações receberão proteção contra retaliação, perseguição ou tratamento discriminatório.

Além destes tópicos, a CBTM se compromete a organizar e estruturar intercorrências relacionadas com este Código, envolvendo as seguintes áreas:

1) Conselho de Ética: elaborar, orientar e recomendar a reforma deste Código; receber e dar o tratamento adequado às informações recebidas; acompanhar todas as ações referentes ao tema; avaliar a conformidade do processo de apuração de demandas relacionadas a este Código;

2) Jurídico: assessorar as áreas funcionais nos aspectos jurídico-legais atinentes ao tema;

3) Comunicação: elaborar estratégia de comunicação e disseminar as ações referentes a este Código; ser informado acerca das ações e zelar pela confidencialidade das informações e minimização dos riscos quando da sua exposição; propor e executar ações de prevenção; gerenciar crises e planejar responsividade ativa;

4) Universidade do Tênis de Mesa: promover treinamentos diversos; articular a realização de pesquisas específicas; realizar ações informativas com especialistas sobre a temática;

5) Técnica: conscientizar as equipes de trabalho no âmbito de seleções; exigir o cumprimento de normativos estabelecidos para a participação de treinadores e árbitros associados a atualização de assuntos ligados ao tema; desenvolver ações educacionais para jovens atletas em eventos realizados pela CBTM.

4) CANAL DE OUVIDORIA

O Canal de Ouvidoria da CBTM é o meio adequado para o registro de denúncias que ensejem ação concreta da entidade. Todas as denúncias são exclusivamente recebidas, decupadas e analisadas pelo Conselho de Ética, organismo independente e eleito a cada 04 (quatro) anos em Assembleia Geral.

O Canal de Ouvidoria é operado por empresa terceirizada, independente e especializada no assunto, ficando abrigada no site oficial da CBTM (www.cbtm.org.br), com acesso direto pelo https://etica.resguarda.com/cbtlm/br_pt.html ou a partir de uso de contato telefônico gratuito pelo 0800-891-4636, disponível das 08h00 às 22h00 diariamente, garantindo total sigilo e proteção ao denunciante.