

Fluxograma do processo de atendimento e referenciamento da rede de Núcleos e Postos de ETP¹

Brasília-DF, 2013

¹ Documento Extraído do Produto 8 da Consultoria técnica especializada pela consultora *Verônica dos Anjos* no âmbito do Projeto de Cooperação Técnica Internacional BRA-11-X63

Presidenta da República:

Dilma Vana Rousseff

Ministro de Estado da Justiça:

José Eduardo Cardozo

Secretário Nacional de Justiça:

Paulo Abrão Pires Júnior

Departamento de Justiça, Classificação, Títulos e Qualificação

Diretora:

Fernanda Alves dos Anjos

Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas

Coordenadora:

Mariana Siqueira de Carvalho Oliveira

Consultora responsável:

Verônica dos Anjos

Apoio Técnico:

Tatiana Tutida Ribeiro Corrêa
Lucicleia Souza e Silva

Proposta de fluxograma do processo de atendimento e referenciamento da rede de Núcleos e Postos de ETP (intra e extra-rede)

O atendimento às pessoas em situação de tráfico nos Núcleos e Postos da Rede de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas se caracteriza por procedimentos diversos. Apesar da multiplicidade de contextos e realidades sociais encontradas nos estados brasileiros, foi realizado um esforço para criar rotinas de trabalho que possam ser implementadas pelas equipes de profissionais da rede de Núcleo e Postos. O Fluxograma organizou os procedimentos adotados com base em situações e perfis das pessoas atendidas. Dessa forma, foram definidos os procedimentos comuns que permitem aos Núcleos e Postos percorrer os mesmos caminhos em termos de atendimento. Porém, isso não significou ignorar as especificidades dos casos nem tampouco a diversidade de recursos disponíveis. Pelo contrário, o exercício da harmonização serve para pactuar os passos que um grupo deve seguir, sem perder de vista as demandas específicas de cada situação.

Assim, um fluxo de procedimentos para o atendimento humanizado torna-se uma ação imprescindível para a prática profissional das equipes, constituída por etapas do seu processo de trabalho.

O fluxo do processo de trabalho de atendimento dos Núcleos e Postos foi construído com base nos procedimentos definidos nas etapas que compõem o atendimento. O conceito de atendimento adotado foi o de “atendimento humanizado”.

Para facilitar a compreensão e aplicação das orientações propostas para o atendimento – que se inicia na chegada da pessoa ao Núcleo ou Posto e termina na sua saída – o mesmo foi subdividido em fases, a saber: recepcionamento, acolhida, entrevista técnica, referenciamento/encaminhamento e monitoramento. É importante ressaltar que as orientações e diretrizes do recepcionamento, acolhida,

entrevista técnica e monitoramento estão dispostas no Guia de Atendimento (Produto 3). Esse fato evidencia a articulação e complementaridade do Guia com o Fluxograma.

As referidas fases podem ou não ser realizadas, e ainda a ordenação proposta pode ser alterada, em decorrência do caso recebido. Apesar das etapas e procedimentos apresentados no Fluxograma, as equipes técnicas devem, necessariamente, realizar uma avaliação prévia para definir a melhor medida a ser adotada.

Os procedimentos foram estabelecidos segundo os perfis criados, que são do tipo referencial, porque estão relacionados a situações ocorridas no atendimento de perfis de pessoas, que podem variar e ainda ser ajustados às diretrizes de atuação de cada Núcleo e Posto. Assim, podem ser adotados por N&P indistintamente, com necessárias adaptações indicadas pelo caso.

Cabe enfatizar que os fluxos construídos têm objetivo de apresentar um atendimento a ser realizado com a chegada da pessoa no Núcleo ou Posto. O ponto de partida para sua elaboração é o iminente atendimento a ser feito. As equipes também realizam atendimentos não-presenciais por telefone ou por outra forma virtual e que, da mesma forma, nesses tipos de atendimento o conceito de “atendimento humanizado” se aplica. Entretanto as fases e perfis aqui adotados podem sofrer alterações necessárias e derivadas da situação apresentada em cada caso. Com isso, as equipes devem ter em mente que o conjunto de orientações proposto no fluxograma pode não contemplar as especificidades dos casos à distância, fato que não invalida a importância de tais atendimentos, nem tampouco desqualifica o esforço de organização do fluxograma para os atendimentos presenciais.

Metodologia de elaboração

Para elaboração do Fluxograma foi decisivo estabelecer um método de coleta de impressões e experiências junto às equipes dos Núcleos e Postos. Esse trabalho foi realizado durante o trabalho de campo nos estados já mencionados anteriormente no Guia de Atendimento. Em termos de gestores públicos federais, foram consultados:

- Vanessa Gonçalves Leite de Souza – Chefe da Unidade de Repressão ao Tráfico de Pessoas, URTP/PF
- Zora Yonara – Diretoria de Proteção Social Especial, MDS
- Francisco Brito – Diretoria de Proteção Social Especial, MDS
- Kelvia Barros – Coordenação dos CREAS, MDS
- Lívia Nunes – Coordenação de Acolhimento, MDS
- Luciana Garcia – Coordenadora Nacional do PROVITA, SDH
- Solange Pinto Xavier – Coordenadora Nacional do PPCAAM, SDH

As consultoras da CETP/SNJ:

- Alline Pedra
- Thamara Medeiros
- Ofélia Silva

Vale ressaltar que a elaboração desse produto foi beneficiada com o acúmulo de conhecimento sobre a prática dos Núcleos e Postos, das instituições que compõem a rede de atendimento, como também da expertise das consultoras apropriada de suas produções anteriores.

Não obstante, a revisão da literatura específica, bem como dos documentos oficiais produzidos pelas demais áreas, serviram como experiências referenciais para a compreensão do fluxo para uma rede

complexa e multidimensionada em termos de demandas e encaminhamentos, como o caso da rede de ETP. Os diversos documentos e bibliografias consultados colaboraram para que o documento pudesse expressar as recomendações e orientações para um fluxograma em nível conceitual e empírico.

O desenvolvimento do Fluxograma ficou assim:

Introdução – contém um debate sobre processo de trabalho, especificidades, utilização e finalidade de um fluxograma.

Fluxo de atendimento e recebimento de casos – essa parte apresenta primeiramente as orientações para as fases do atendimento. Aqui há as indicações para que essas fases sejam realizadas a partir da concepção do atendimento humanizado. As equipes encontraram nessa parte os cuidados e orientações para o atendimento, os encaminhamentos derivados e monitoramento. Detalhadamente, foram dispostas também as informações necessárias também para o registro de todas as fases e arquivamento do caso.

Em razão da preocupação das equipes com a comunicação e troca de informações sobre casos entre os Núcleos e Postos, foram apresentadas as orientações para que podem garantir esse fluxo.

Em seguida, foram apresentados os perfis estabelecidos para as pessoas atendidas. São eles: Perfil A – Referencial, Perfil B – Criança e adolescente, Perfil C – Mulher e população LGBT, Perfil D – Estrangeiros (as). O perfil referencial representa o atendimento de pessoas que não se enquadram nos perfis específicos, e por isso, serviu como orientação generalizada para o atendimento/encaminhamentos de casos.

Para cada perfil, foram definidas as orientações específicas para seu atendimento, contemplando todas as suas fases já apresentadas. Com isso, as equipes tiveram um conjunto de informações em nível detalhado a ser considerado e implementado *in loco*.

Na parte que contém as orientações para o encaminhamento/referenciamento de caso, foram contemplados os casos de tráfico de pessoas e os casos de não-tráfico correlatos e recorrentes como

migração ou refúgio. Foram contempladas aqui, as situações ocorridas de maneira abrangente, que aborda desde encaminhamentos de saúde até violações de direitos, a depender de cada perfil. Nos encaminhamentos, há a menção dos equipamentos relacionados à situação encontrada. Entretanto, as organizações da rede local de cada equipe não foram incluídas. Essa questão se deve ao fato da natureza universal do Fluxograma. O documento tem a intenção de apontar as linhas temáticas que devem ser adotadas, sem o detalhamento e especificação de cada realidade. O exercício de incorporar a rede local deve ser feito em cada Núcleo ou Posto, caso contrário o documento não poderia ser adotado por todas as equipes.

O documento contém a descrição textual de cada fase para todos os perfis estabelecidos e um quadro resumo deste texto. Além disso, ele também apresenta o Fluxograma em formato de desenho. Essas estratégias servem para facilitar o acesso às informações de maneira detalhada e também sintética. O Fluxograma em desenho pode inclusive ser impresso e afixado nos espaços de trabalho das equipes técnicas.

Considerações

O processo de elaboração do Fluxograma teve como subproduto a indicação de uma série de documentos e publicações importantes para o trabalho dos N&P. O levantamento feito pela consultoria para subsidiar esse documento pode ser fonte de consulta e estudo, e, portanto, contribui para a qualificação desses profissionais. A organização das redes locais é um passo subsequente a ser seguido pelas equipes técnicas. Esse exercício poderá servir para estabelecer inclusive os acordos de cooperação necessários para o processo de recebimento e encaminhamento de casos.

Assim como os demais instrumentos, o Fluxograma passou por um processo extenso de revisão e pactuação. Este instrumento, todavia, gerou muitos debates e reflexões por parte da rede. Parte porque um fluxograma é por natureza um documento complexo, com muitas variáveis e especificidades. Por outro lado, ele também representa e demanda um esforço de consolidação de processos de atendimento ainda em construção.

Dentre os instrumentos elaborados, o Fluxograma foi o mais complexo e extenso. Sua complexidade em termos de conteúdo, ou seja, de possibilidades inumeráveis de recebimento e encaminhamento de casos, se configurou como um desafio. A definição dos perfis de pessoas atendidas também foi criteriosamente realizada. Foi necessário combinar abstração – referida no exercício hipotético dos casos – com a realidade experimentada pelos Núcleos e Postos de ETP.

A extensão do seu conteúdo foi formatada pelos perfis e tipos de encaminhamentos. As portas de entrada e saída de casos, igualmente, contou com a realização de um esforço de, por um lado, contemplar o máximo possível da realidade e, por outro, a necessidade de ser aplicável pelas distintas equipes.

Considerando a dinamicidade dos contextos nos quais a prática dos profissionais se circunscreve e a proposta de um fluxo de recebimento e encaminhamento de casos que atenda a essas equipes, é preciso compreender o Fluxograma como um documento orientador ou um ponto de partida. Os caminhos adotados pelos N&P devem ser definidos por elas. Contudo, a indicação de *por onde se deve seguir* cabe ao processo de harmonização de práticas e instrumentalização da Rede de N&P.

Em razão desse cenário, as apresentações do Fluxograma foram ricas em termos de contribuições e debates. Entretanto, justamente por sua natureza universal, as equipes tiveram dificuldade de refletir de forma ampla em detrimento do particular. Essa dificuldade produziu divergências e contradições.

É preciso pontuar que o atendimento nos N&P também está sendo desenvolvida em graus diferenciados de acúmulo de experiências. Algumas equipes já fizeram um número considerável de atendimentos e encaminhamentos,

enquanto outras se desenvolveram em outros campos da política de enfrentamento ao tráfico de pessoas, como a sensibilização de atores. Com isso, a diversidade expectativas tornou-se mais uma questão central na produção e consensos e acordos.

Assim, as Reuniões Técnicas e Encontro com Especialistas resultou em um quantitativo expressivo de contribuições.

Principais considerações realizadas nas apresentações do documento nas Reuniões Técnicas e Encontro com Especialistas:

Natureza do fluxograma – Um fluxograma não possui a pretensão de ser utilizado por tempo ilimitado. Pelo contrário, ele deve ser revisado sistematicamente para atualizar seu conteúdo, como também deve ser adequado à realidade local. Sua finalidade principal é gerar bases comuns de atuação, que devem ser ajustadas às especificidades de cada equipe. Ele se constitui em uma ferramenta importante de alinhamento de práticas, que não deve limitar a atuação dos N&P diante de situações não contempladas no documento. Cabe às equipes construir sua própria dinâmica de trabalho.

Atendimento ou atenção – Sobre a prática profissional das equipes do N&P, foi sinalizado que há uma lacuna na definição da natureza do trabalho. As equipes devem consensuar o tipo de trabalho que realizam para que seja definido o papel que lhes cabe. Isso se traduz na definição por prestar *atenção* ou *atendimento*² às pessoas em situação de tráfico de pessoas. A partir dessa definição, os demais parceiros igualmente terão mais clareza sobre seus próprios limites e responsabilidades de atuação, assim como sobre a dimensão do trabalho dos N&P no que tange a esse público. O estabelecimento de responsabilidades entre os atores da rede é decisivo para a melhoria dos serviços prestados, e

² Grosso modo, a *atenção* é uma forma de compreensão do serviço prestado no campo da saúde pública. *Atenção*, nesse contexto, se refere ao conjunto de estratégias, programas e serviços oferecidos pela Política Nacional de Saúde. Por outro lado, a expressão *atendimento* é empregada como qualquer serviço prestado diretamente às pessoas atendidas, seja presencial ou virtualmente.

potencialização do trabalho de cada um de seus integrantes. Não houve considerações sobre essa distinção e as implicações de fazer um ou outro serviço. Sendo assim, foi indicado que esse assunto venha a ser retomado em outro momento de encontro da rede.

Sobre a modalidade de serviço prestado pelos N&P, foi pontuado que independentemente de ser realizado *atendimento* ou *atenção*, a diretriz que deve ser seguida é da humanização do atendimento. Esse deve ser o pressuposto do trabalho que as equipes realizam, entendendo que o foco está no respeito à integridade física e moral da pessoa atendida, buscando oferecer oportunidades de saída da situação em que ela se encontra.

Compartilhamento de informações – Foi debatida a questão do compartilhamento de informações sobre a pessoa atendida nos N&P de ETP para as instituições referenciadas. A indicação feita é de que o relatório ou formulário preenchido pelas equipes dos N&P e encaminhado junto com a pessoa seja o mais completo possível, a fim de evitar que a pessoa relate novamente seu caso, a cada vez que é atendida por uma nova equipe. Esse deve ser um cuidado necessário para não colocar a pessoa em uma situação de revitimização provocada pela repetição de seu caso.

Benefício eventual – Foi esclarecido pela representante do MDS que o benefício eventual indicado como possível recurso para o recambio depende de legislação municipal que o implante. As equipes devem fazer um levantamento junto às prefeituras municipais para saber se há a disponibilização desse recurso. Em caso positivo, ele pode ser utilizado para esse fim.

Conselho Tutelar – Foi ressaltada, pelos representantes da SDH, a importância da notificação ao CT e priorização de delegacias e serviços especializados no atendimento de crianças/adolescentes nos casos que envolvam esse público. Foi destacado que deve ser considerada a multiplicidade de atores envolvidos na rede de atendimento de crianças/adolescentes para que os

encaminhamentos possam ser melhor realizados, segundo cada situação. Da mesma forma, os N&P devem ser compreendidos como parte integrante dessa rede, com funções e competências delimitadas pela qualificação técnica e competência legal das equipes. Com isso, o atendimento a crianças/adolescentes pode ser realizado nos N&P, respeitando as especificidades desse público e priorizando o atendimento especializado e qualificado que os demais atores podem oferecer, quando disponível. Nesse sentido, os N&P devem mapear a rede de atendimento de crianças/adolescentes para ampliar as possibilidades de encaminhamento de casos.

Com relação ao CT, o fluxo de recebimento, encaminhamento e notificação de casos deve ser construído e pactuado com cada um, à medida que as limitações das suas condições de trabalho e recursos geram uma possível baixa capacidade de resposta dessas equipes. Por outro lado, há pouco conhecimento sobre tráfico de pessoas, trabalho escravo e outros assuntos correlatos ao tráfico de pessoas por parte dos conselhos tutelares, fato que demanda investimentos em capacitação e sensibilização desse segmento.

Os representantes da SDH anunciaram que estão disponíveis para elaborar um módulo de capacitação de conselheiros tutelares sobre o tema tráfico de pessoas. O projeto Escola de Conselhos da SDH foi criado para capacitar permanentemente essas equipes em todo o país, e por isso, esse assunto poderia ser abordado no conjunto de disciplinas que compõem os cursos.

Migrante/estrangeiro – Foi pontuado que o termo *estrangeiro* deveria ser assunto de discussão para o aprofundado de seu conceito e implicações políticas junto à Rede de N&P, pois esse é um termo que expressa uma visão político-social diferenciada de *migrante*. Em algumas políticas setoriais, o termo *migrante* é adotado, em outras *estrangeiro*. Assim, houve a indicação de ser feito um debate com especialistas para compreender com mais clareza as implicações conceituais e práticas que o uso de cada uma dessas expressões produz na implementação de políticas públicas, em especial para a política de ETP. Ainda sobre *migrantes/estrangeiros* foi indicado, por parte dos representantes do CONARE,

que as pautas *migração e refúgio* poderiam ser ampliadas no fluxograma, a partir da inclusão do fluxo de recebimento e encaminhamento de casos desse público. Em resposta a essa indicação, foram feitas ponderações acerca das implicações sobre a absorção oficial dessas demandas nos N&P, como carga de trabalho, expertise técnica dentre outras. Foi proposto que o assunto fosse retomado em uma próxima reunião técnica dos N&P.

Papel do CONATRAP – O CONATRAP foi apontado como uma estrutura de grande no fortalecimento das pactuações em nível nacional. Seus membros, por meio de acordos, podem favorecer e facilitar a realização de pactuações em nível local. O CONATRAP pode funcionar, portanto, como um mecanismo de *enforcement* de pactuações e acordos estabelecidos entre os membros da rede de enfrentamento de tráfico de pessoas – em âmbito nacional e local – e N&P.

No que tange às ações do CONTRAP, devem ser consideradas as demandas e realidades enfrentadas pelas equipes do N&P. Seu plano de trabalho deve contemplar atividades realizadas de forma integrada e articulada à implementação prática da política de enfrentamento ao tráfico de pessoas. Dessa maneira, os alinhamentos em nível nacional podem ser realizados com vistas às reais demandas locais, e transformados em protocolos de atendimento multilateralmente acordados. O CONATRAP também pode contribuir para a ampliação das possibilidades de encaminhamento, em razão de sua atuação em esfera nacional, elaborando estratégias de facilitação do trabalho em rede para seus integrantes.

Pactuação dos instrumentos com a Rede Local de Referenciamento – Foi reforçado durante o debate que os instrumentos elaborados e utilizados pela Rede de N&P devem ser pactuados com a rede local de parceiros. As pactuações devem ser implementadas pelas equipes com o objetivo de alinhar procedimentos para o fluxo de recebimento/encaminhamento de casos entre essas equipes. Essa prática pode melhorar significativamente a eficácia do serviço prestado pelos N&P,

como também fortalecer a relação entre os membros da rede local, que consequentemente favorece o trabalho em rede.

Portanto, o desenho de fluxo apresentado no fluxograma deve ser oficializado com cada ator da rede de ETP. Uma das formas para a oficialização seria o estabelecimento de Termos de Cooperação Técnica. Essa iniciativa pode concretizar acordos bi ou multilaterais, que, por sua vez, produzam alinhamento de estratégias e fortalecimento da atuação em rede dos N&P. Essa medida pode, inclusive, evitar o personalismo, que favorece ou desfavorece algum caso em consequência de relações pessoais.

Nas cidades onde não tem Núcleo, Posto ou Comitê de ETP, a representante do MDS sugeriu uma aproximação direta com o CRAS e CREAS para que suas equipes possam conhecer os instrumentos da rede e poder seguir fluxo de recebimento/encaminhamento de casos. A pactuação seria, então, feita com as equipes locais desses equipamentos. Essa estratégia poderia contribuir com a redução das lacunas do fluxo de casos e aumentar a cobertura do atendimento.

Rede de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas – Sobre a rede de parceiros, cabe às equipes compreenderem a limitação do fluxograma no que se refere à indicação precisa das instituições/serviços/equipamentos que podem ser mobilizados para os encaminhamentos locais. Deve ser realizado um levantamento das especificidades locais, incluindo as possíveis lacunas encontradas na prestação de serviços. Com isso, cada equipe construirá seu próprio mapeamento, tomando como referência as indicações apontadas no fluxograma.

Monitoramento – O monitoramento deve ser avaliado e definido segundo a experiência empírica das equipes. A prática do monitoramento dos encaminhamentos realizados para os diferentes perfis e situações deve ser observada e considerada como parâmetro para a definição do tempo possível para sua continuidade. Cada equipe deve ter como meta avaliar a forma como o

monitoramento está sendo realizado e o tempo que foi possível acompanhar o caso. Foi também ressaltado que as equipes devem monitorar a utilização dos instrumentos para produzir algum tipo de avaliação. Essa avaliação deverá ser compartilhada em um prazo de seis meses, a partir da data do encontro. O monitoramento continuado dos instrumentos deve ser uma medida adotada sistematicamente. Os instrumentos devem ser revisados a partir do resultado do monitoramento para que estejam em permanente alinhamento com as demandas e avanços do trabalho nos N&P.

Fluxograma de Recebimento e Encaminhamento de Casos

INTRODUÇÃO

O atendimento às pessoas em situação de tráfico nos Núcleos e Postos da Rede de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas se caracteriza por procedimentos diversos. Apesar da multiplicidade de contextos e realidades sociais encontradas nos estados brasileiros, deve ser realizado um esforço coletivo para criar rotinas de trabalho que possam ser implementadas pelas equipes de profissionais da rede de Núcleo e Postos. Nesse sentido, há que se estabelecer e acordar quais procedimentos devem ser adotados com base em situações e perfis das pessoas atendidas. Isso se constitui na definição de procedimentos comuns que permitam aos Núcleos e Postos percorrer os mesmos caminhos em termos de atendimento. Com isso, não se pretende ignorar as especificidades dos casos nem tampouco a diversidade de recursos disponíveis. Pelo contrário, o exercício da harmonização serve para pactuar os passos que um grupo deve seguir, sem perder de vista as demandas específicas de cada situação.

Assim, um fluxo de procedimentos para o atendimento humanizado torna-se uma ação imprescindível para a prática profissional das equipes, constituída por etapas do seu processo de trabalho.

CONCEITOS INICIAIS

Processo de trabalho

Por processo de trabalho³ entende-se o conjunto de atividades ou ações desenvolvidas para alcançar algum fim. Ele tem início, meio e fim, pois está circunscrito por uma situação ou caso. Para exemplificar de maneira categórica, pode-se utilizar a linha de produção de montagem de veículos, onde em cada procedimento realizado, um componente do veículo é inserido. O processo de trabalho de montagem tem início, meio e termina quando o veículo está completo. Da mesma forma, o atendimento de pessoas em serviços diversos também se configura em um processo de trabalho de atendimento, onde o início ocorre quando a pessoa é recebida pela equipe e finda quando ela não mais receber qualquer tipo de atendimento naquele equipamento.

³ Karl Marx desenvolveu uma obra referencial sobre processo de trabalho no sistema capitalista. Em especial, recomenda-se O Capital, Livro III – *O processo total da produção capitalista*.

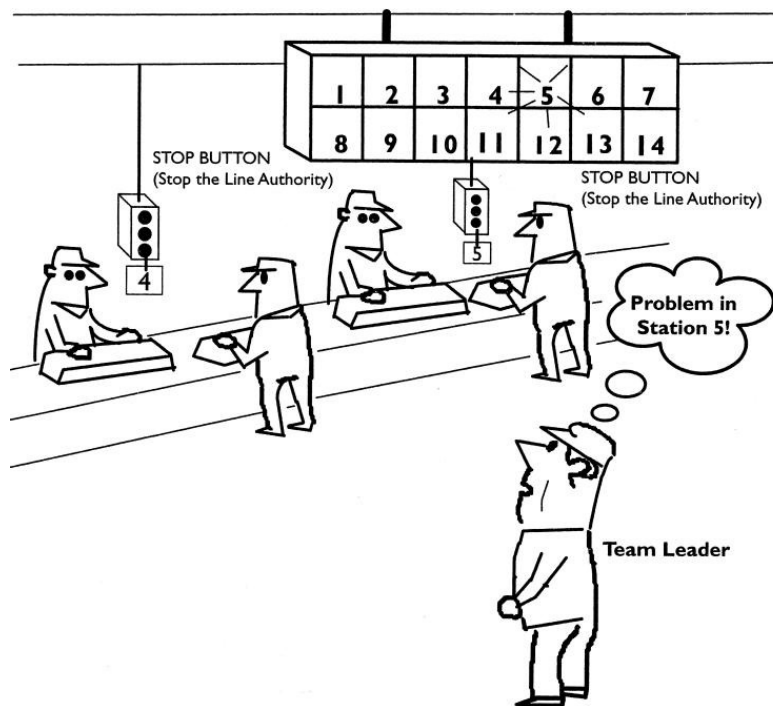


Figura 1–imagem retirada da internet

Esta imagem exemplifica o processo de trabalho sequencial, conhecido por esteira de trabalho fordista, que demonstra uma rotina de montagem de produtos cujos procedimentos são realizados pelos trabalhadores. A sequência da montagem do produto revela a relação direta e de dependência de cada passo ou procedimento adotada para completar a tarefa.

Fluxograma

O que é um fluxograma?

É um diagrama composto por símbolos e cores convencionados, cujo objetivo é apresentar um processo de trabalho em sua integralidade de procedimentos, de maneira lógica. Em outras palavras, um fluxograma traduz o passo-a-passo de processos de trabalho. Nesse sentido, ele explicita a complexidade das rotinas de trabalho, à medida que detalhadamente organiza os procedimentos que devem ser adotados em uma sequência lógica. É importante,

ressaltar que um fluxograma⁴ se constitui em um **modelo de referência** de um processo de trabalho específico, desenhado com base na observação da realidade encontrada, para sua harmonização e aperfeiçoamento.

Finalidade de aplicação

A função principal de um fluxograma é **simplificar** e **harmonizar** processos de trabalho, compostos por procedimentos organizados em etapas. As rotinas de trabalho, em geral, são constituídas por inúmeros procedimentos realizados, em muitos casos, de maneira não racionalizada e automatizados. Um fluxograma, assim, colabora com o aumento da percepção e da consciência da equipe acerca das etapas que compõem o processo integral, como também sobre cada procedimento realizado.

Fluxogramas, igualmente, servem para indicar lacunas, em termos de informações, dados, imprescindíveis para a realização do trabalho, e, conseqüentemente, para atingir o fim previsto.

Vale enfatizar que um **modelo de referência de fluxograma** tem a finalidade de organizar procedimentos genéricos, e que, por essa razão, poderá ser ajustado às situações encontradas na prática das equipes dos Núcleos e Postos.

Resultados de sua utilização

Um dos principais resultados da utilização de um fluxograma é a obtenção de **consensos e pactuações**, pois à medida que se estabelece o fluxo de procedimentos, este passa a ser seguido pela equipe.

Por oferecer meios os meios para a equipe analisar e avaliar o distanciamento do processo de trabalho ideal para o processo realizado,

⁴Sobre fluxogramas, ver *Organização, sistemas e métodos: análise, redesenho e informações de processos administrativos* (D'ASCENCAO, Luiz Carlos M.)

fluxogramas servem como **ferramentas de avaliação de processo**, que possibilitam realizar os ajustes necessários para sua implementação.

Simbologia

A linguagem de fluxogramas é representada por símbolos, para que a compreensão seja fácil e simples. Os símbolos abaixo são utilizados mundialmente já que fazem parte de convenção internacional sobre fluxos de trabalho.

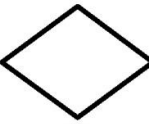
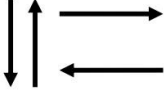
 TERMINAL	Representa o início e o fim do fluxograma.
 PROCESSAMENTO	Representa a execução de operações ou ações como cálculo.
 TECLADO	Representa a entrada de dados.
 VÍDEO	Representa a saída de informações.
 DECISÃO	Representa uma ação lógica que resultará na escolha de uma sequência.
 PREPARAÇÃO	Representa a ação de preparação para o processamento.
 CONECTOR	Utilizado para interligar partes do fluxograma.
 CONECTOR DE PÁGINAS	Utilizado para interligar partes do fluxograma em páginas distintas. Deve ficar no final e no começo das páginas determinando com isso o que está sendo ligado.
 SETAS DE ORIENTAÇÃO	Servem para ligar as figuras e indicar a sequência lógica usada no fluxograma. Podem ser simplificadas como simples traços, desde que isso não atrapalhe a identificação do sentido para onde a seta aponta.

Figura 2 - imagem retirada da internet

Outra convenção utilizada nesse documento se refere às linhas pontilhadas (-----), que não estão incluídas no quadro acima. Linhas pontilhadas simbolizam uma ação não obrigatória ou alternativa. Podem ser empregadas em setas orientadoras de fluxo, em formas geométricas como as acima apresentadas ou em linhas de ligação.

FLUXO DE ATENDIMENTO E ENCAMINHAMENTO PARA NÚCLEOS E POSTOS

O fluxo do processo de trabalho de atendimento dos Núcleos e Postos será apresentado por procedimentos definidos nas etapas que compõem o atendimento. O atendimento é transversalizado pelo conceito de “atendimento humanizado”. Para facilitar a compreensão e aplicação das orientações propostas, o processo de atendimento integral – que se inicia na chegada da pessoa ao Núcleo ou Posto e termina na saída da pessoa – foi subdividido em fases, a saber: **recepcionamento, acolhida, entrevista técnica, referenciamento/encaminhamento e monitoramento**. É importante ressaltar que as orientações e diretrizes do recepcionamento, acolhida, entrevista técnica e monitoramento para os Núcleos e Postos estão apresentadas no **Guia de Atendimento**. Portanto, para aprofundamento consulte o mesmo. Da mesma forma, as referidas fases podem ou não ser realizadas, e ainda a ordenação proposta pode ser distinta, em decorrência do caso recebido. As equipes técnicas devem, necessariamente, realizar uma avaliação prévia para definir os melhores procedimentos a serem adotados.

Os procedimentos apresentados foram estabelecidos segundo os perfis criados, que são do **tipo referencial, porque estão relacionados a situações ocorridas no atendimento de perfis de pessoas, que podem variar e ainda ser ajustados às diretrizes de atuação de cada Núcleo e Posto**. Assim, podem ser adotados por N&P indistintamente. De certo que adaptações podem ser feitas em razão da realidade local. Vale enfatizar que os fluxos construídos têm objetivo de apresentar um atendimento **a ser realizado com a chegada da pessoa**, ou seja, ela já está no Núcleo ou Posto. Portanto, as equipes terão referências de procedimentos para o atendimento de cada perfil de pessoa.

Vale destacar que as equipes também realizam atendimentos não-presencial por telefone ou por outra forma virtual e que, da mesma forma, nesses tipos de atendimento o conceito de “atendimento humanizado” se aplica.

Entretanto as fases e perfis aqui adotados podem sofrer alterações necessárias e derivadas da situação apresentada em cada caso. Com isso, as equipes devem ter em mente que o conjunto de orientações proposto no fluxograma pode não contemplar as especificidades dos casos à distância, fato que não invalida a importância de tais atendimentos, nem tampouco desqualifica o esforço de organização do fluxograma para os atendimentos presenciais.

ORIENTAÇÕES SOBRE OS PROCEDIMENTOS DE CADA FASE

As orientações para cada fase devem ser seguidas em todos os perfis de adultos e crianças/adolescentes em situação de tráfico de pessoas. Adequações a perfis específicos podem ser realizadas, sem a perda dos objetivos de cada fase.

Recepcionamento – nesse momento, a pessoa deverá ser recepcionada no Núcleo ou Posto, com os objetivos de: identificar a demanda apresentada; registrar no Livro de Registros de Atendimentos (ou algum documento semelhante); informar os próximos passos. Ressalta-se que a demanda identificada preliminarmente pode não ser a principal, pois a pessoa atendida pode não sentir confiança suficiente para relatar a questão principal que a levou ao Núcleo ou Posto. Sendo assim, as equipes podem fazer as alterações necessárias no Livro de Registros após a finalização do atendimento.

Acolhida – é recomendável que seja feita por um profissional da equipe, preferencialmente assistente social ou psicólogo ou por algum outro profissional que tenha sensibilidade para lidar com pessoas em situação de tráfico e conhecimento sobre o assunto. Idealmente, a pessoa deve ser encaminhada a um espaço voltado para a acolhida. Nessa fase, a pessoa deve sentir “acolhida”. Para isso, cabe ao profissional demonstrar respeito, atenção e cordialidade, e manter um diálogo inicial de maneira a conhecer preliminarmente a pessoa e se apresentar a ela, como também a equipe de profissionais. Esse momento não

deve ser marcado por muitas perguntas, porém, ser caracterizado como uma aproximação inicial, que faça a pessoa atendida se sentir confortável no espaço e junto à equipe. **É de extrema importância que a primeira impressão dela seja positiva para que se sinta segura e dê continuidade ao atendimento, iniciando uma relação de confiança com a equipe.**

Entrevista técnica⁵ – a entrevista técnica deve ser em dupla, preferencialmente formada por assistente social e psicólogo, de acordo com as orientações do Guia de Atendimento a Pessoas Vitimizadas pelo Tráfico de Pessoas (MJ/2012). A primeira ação é o consentimento informado⁶, onde a pessoa deve ser informada sobre todo o processo do atendimento e implicações para que possa ter acesso às informações necessárias à autorização do preenchimento do formulário de atendimento, como também o repasse das informações à rede de atendimento, caso seja necessário. O repasse de informações confidenciais ocorre para colaborar com o atendimento integral das demandas apresentadas, mediante sua ciência e autorização. Nesse momento, é avaliada a situação apresentada para definir se é um caso de tráfico de pessoas. Em caso positivo, procede-se para o preenchimento do formulário, que deve ser feito por um dos profissionais, enquanto o outro realiza as perguntas. **Caso não seja tráfico de pessoas**, a equipe deverá **registrar o atendimento em documento específico** para isso. Dessa forma, o trabalho realizado será incluído na produção da equipe, dando maior visibilidade a todas as atividades realizadas pelas equipes durante o período de trabalho.

O preenchimento do formulário também serve para coletar informações necessárias para **avaliação da situação e dos riscos** que a pessoa corre. Caso haja, risco de morte, ela deverá ser encaminhada a um **programa de proteção**,

⁵Sobre atendimento a pessoas em situação de tráfico de pessoas, alguns documentos oferecem subsídios relevantes, como o *Manual de Abordaje, Orientación, y Asistencia a Víctimas de Trata de Personas con enfoque de Género y Derechos* (OIM, 2012); *Guía de Asistencia a Víctimas de Trata de Personas en Colombia* (OIM, 2006); *Manual de Intervención en casos de Trata de Personas en Argentina*, (Unidos por la Justicia Asociación Civil, 2010); Guia de Referência para a Rede de ETP no Brasil (MJ, 2012).

⁶ O consentimento informado está detalhado no Guia de Atendimento a Pessoas Vitimizadas pelo Tráfico de Pessoas (MJ/2012).

que fará o atendimento e análise do caso. Com base nisso, realizado um **diagnóstico preliminar do caso**, que será a base para o passo seguinte que é a elaboração de um **plano de ação**. O plano de ação deve ser criado a partir das demandas e expectativas da pessoa atendida, e tem como principais finalidades seu empoderamento e autonomia, por meio medidas de reinserção social e laboral. Deve ser considerado as necessidades específicas de cada caso, para ajudar a pessoa a definir as ações mais adequadas. Ainda nessa etapa, a pessoa deve ser informada sobre os procedimentos e implicações do registro policial, e orientada sobre como deverá ser realizado, caso seja sua vontade fazê-lo.

Após o atendimento psicossocial, a pessoa poderá receber orientação jurídica pelo profissional do direito que compõem a equipe. A orientação jurídica deve oferecer informações sobre: os direitos da pessoa; legislações específicas para o caso; procedimentos judiciais que podem ser feitos, como dar entrada em processos judiciais. Todo o apoio jurídico oferecido deve ser feito em linguagem compreensível e acessível.

Com base em todas as informações coletas, procedimentos e encaminhamentos, a equipe deverá elaborar um relatório descritivo sobre o caso, que poderá ser feito pelos três profissionais conjuntamente ou individualmente por cada profissional, onde constarão os pareceres técnicos sobre o caso. Em seguida, uma pasta virtual e outra física deverão ser abertas para o caso, onde serão arquivados todos os procedimentos, o formulário de atendimento e demais documentos relacionados à pessoa.

Encaminhamento/Referenciamento – depois de receber os atendimentos psicossocial e jurídico e/ou quaisquer outros que possam ser oferecidos pelas equipes dos N&P, a pessoa será encaminhada a outros serviços que forem necessários, de acordo com o caso. Os encaminhamentos serão feitos para a rede de enfrentamento ao tráfico de pessoas, de natureza assistencial, saúde física e mental, jurídica, educacional, reinserção laboral, dentre outros.

A equipe deverá fazer o encaminhamento por meio de documento oficial do Núcleo ou Posto impresso e por e-mail, seguindo as diretrizes pactuadas no

Protocolo Mínimo de Comunicação entre Núcleos e Postos sobre o Atendimento de Casos⁷, adotado em abril de 2013 pela Rede Nacional de Núcleos e Postos. Poderá ser feito um contato telefônico com a instituição informando sobre o encaminhamento, para que a equipe que irá receber a pessoa já tenha conhecimento sobre sua chegada. Uma cópia de cada encaminhamento deverá ser juntada ao arquivo da pessoa atendida.

Destaca-se que as equipes podem consultar o Mapeamento de Serviços/Equipamentos realizado por esta consultoria que identificou uma sorte de possibilidades para o encaminhamento de casos no território nacional. Entretanto, as equipes devem buscar fazer uma complementação ao Mapeamento com a rede local de enfrentamento identificada.

Por fim, vale reforçar que os encaminhamentos/referenciamentos se constituem em um conjunto de possibilidades desenhadas a partir de casos/situações de pessoas que chegam nos locais de atendimento e apresentam essas situações. A complexidade das situações recebidas pode demandar encaminhamentos múltiplos, como também outros não apontados aqui. Essas orientações não possuem caráter restritivo da atuação técnica das equipes, porém pretendem identificar quais encaminhamentos podem ser tomados nas situações descritas.

Monitoramento – essa etapa compreende o acompanhamento dos encaminhamentos realizados. Deve ser elaborado um documento que registre o resultado do monitoramento, indicando como foi realizado o atendimento na instituição que recebeu a pessoa, ou seja, informando em que medida a instituição referenciada atendeu a demanda e atingiu as expectativas para o caso. Esse documento deve ser arquivado na pasta da pessoa. O monitoramento deve respeitar as diretrizes legais e factuais de cada caso, como nos casos de infância

⁷ Esse documento prevê que os atendimentos realizados pelos N&P de um mesmo estado sejam comunicados a ambos, bem como, havendo envolvimento de outro N&P de estado distinto no referido atendimento, igualmente o mesmo deverá ser comunicado. Essa medida visa a garantia da gestão da informação entre N&P, e, por consequência, a gestão integrada do atendimento.

e juventude e de proteção a pessoa, nos quais o monitoramento poderá não ocorrer, na medida em que os procedimentos são sigilosos.

Fluxo Intra Núcleos e Postos

Em termos de fluxo intra Núcleos e Postos, os casos de tráfico de pessoas atendidos pelos Postos podem ser encaminhados aos Núcleos e/ou a outras instituições para prosseguir com o atendimento, após o recepcionamento e acolhida da pessoa. O recepcionamento e a acolhida devem seguir as “Orientações sobre os procedimentos de cada fase”, acima apresentadas. O diferencial em relação a este fluxo ocorre na acolhida. Nessa fase, a equipe de profissionais poderá fazer a acolhida para poder em conjunto avaliar o caso e identificar se caso poderá ser ou não de tráfico de pessoas.

Sendo tráfico, um documento deve ser enviado ao Núcleo apresentando o caso e a pessoa a ser atendida. Sendo o caso encaminhado a outras instituições, mas não para o Núcleo, a equipe do Posto deverá enviar um comunicado ao Núcleo sobre o caso de tráfico atendido. Da mesma forma, deverá se comunicar com o Núcleo por telefone e/ou e-mail, com o objetivo de passar mais informações e de maneira imediata. O caso deve ser registrado em Livro de Registros (ou documento semelhante) para que o trabalho possa ser contabilizado como uma atividade da equipe. Caso não seja feito o encaminhamento para o Núcleo, o Posto deve comunicar o caso por meio de documento oficial contendo as informações coletas da pessoa atendida. Caso o Posto tenha realizado o preenchimento do formulário, o mesmo deve ser encaminhado juntamente com a solicitação de atendimento. Se não for tráfico, o Posto fará o atendimento segundo as “Orientações sobre os procedimentos de cada fase”. De acordo com o caso, cabe à equipe fazer os encaminhamentos necessários e enviar um comunicado ao Núcleo referente ao atendimento.

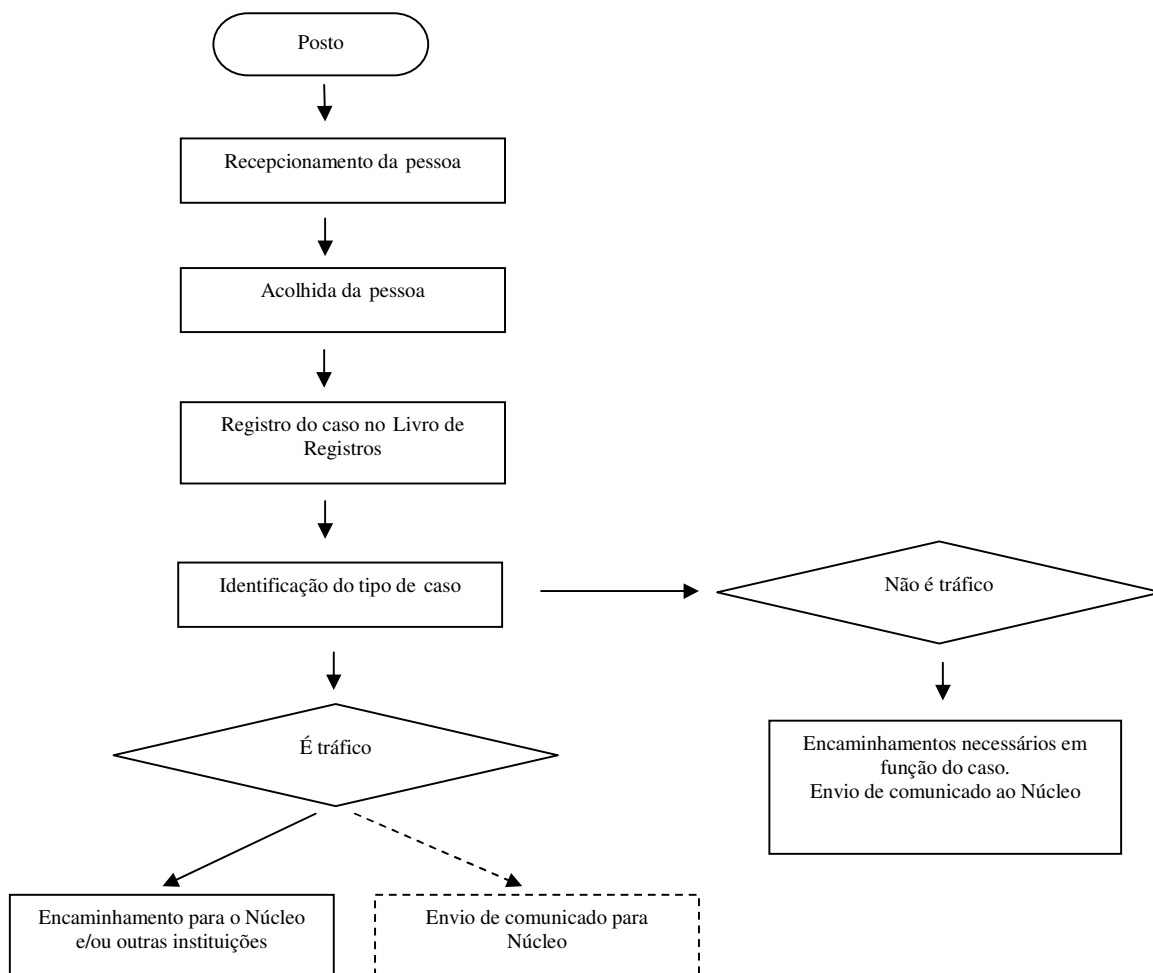
O registro do caso – sendo ou não tráfico de pessoas – deve ser feito em Livro de Registros (ou documento semelhante).

Quando o Núcleo atender um caso de tráfico de pessoas, o mesmo deve comunicar o Posto por meio de documento oficial. Resumidamente, os casos de tráfico devem ser comunicados, para que as equipes tenham conhecimento sobre todos os casos. Esse procedimento possibilitará a gestão eficiente da política. **Esse procedimento deve ser adotado para todos os perfis e casos** e ser estruturado como forma de gestão de informação entre Núcleos e Postos.

Fluxo intra Núcleo e Posto - descrição resumida

Posto	Recepção da pessoa	
	Acolhida da pessoa	
	Registro do caso no Livro de Registros	
	Identificação do tipo de caso	
	É tráfico de pessoas	Não é tráfico de pessoas
	Envio de comunicado sobre o caso para o Núcleo. Encaminhamentos necessários em função do caso.	Envio de comunicado sobre o caso para o Núcleo. Encaminhamentos necessários em função do caso.

Fluxograma – fluxo intra Núcleos e Postos



Perfis de pessoas para elaboração do fluxo de atendimento e encaminhamento

As etapas serão desenhadas a partir de perfis específicos, que foram selecionados em razão de sua centralidade no tráfico de pessoas. Mulheres, crianças/adolescentes são as pessoas mais traficadas, segundo estudos⁸ e pesquisas majoritariamente para fins de exploração sexual. Crianças e adolescentes são, também, vitimizados pelo tráfico de pessoas para fins de trabalho escravo, adoção ilícita, venda de órgãos. As Nações Unidas lançaram o Protocolo relativo à Prevenção, Repressão e Punição do Tráfico de Pessoas, em especial Mulheres e Crianças (2003), que provocou o governo brasileiro a lançar o Protocolo Adicional a esse, como ratificação da importância atribuída ao tema e às mulheres e crianças no que tange o tráfico de pessoas. Em 2004, A SNJ/MJ lançou o I Diagnóstico sobre Tráfico de Seres Humanos: São Paulo, Rio de Janeiro, Goiás e Ceará, que afirma a condição de superioridade do número de mulheres traficadas, quando comparado ao número de homens. A OMS publicou em 2003 as “Recomendaciones Éticas y de Seguridad de la OMS para Entrevistar a Mujeres Víctimas de la Trata de Personas”, que sinaliza igualmente a importância de um tratamento especial às mulheres em situação de tráfico de pessoas pela defesa dos direitos das mulheres e também pela sua recorrente vitimização.

A ASBRAD – em sua publicação intitulada “Metodologia de recepção e atendimento a mulheres e ‘trans’ possíveis vítimas de tráfico de pessoas no universo de deportadas e inadmitidas recebidas pelo Posto de Atendimento Humanizado aos(às) Migrantes” – aponta que mulheres e ‘trans’ são grupos especialmente afetados por discriminações de gênero considerando seus direitos sexuais e reprodutivos, e, por essa razão, estabeleceu-se a percepção de que esses grupos tornam-se mais vulneráveis ao tráfico de pessoas, principalmente

⁸ O UNODC produziu o “International Framework for Action to Implement the Trafficking in Persons Protocol”, que apresenta uma ampla seleção de documentos referências para o tráfico de pessoas. Ele pode ser acessado na página www.unodc.org

por já estarem inseridos no mercado do sexo no Brasil. Nesse trabalho, a ASBRAD identifica que dentre 63 pessoas entrevistadas inadmitidas ou deportadas no aeroporto de Guarulhos, 42 eram mulheres, 16 'trans' e 5 homens. O Relatório Nacional sobre Tráfico de Pessoas: consolidação dos dados de 2005 a 2011, identifica que a maior incidência do tráfico de brasileiros(as) é para fins de exploração sexual, e essa informação reforça a situação de vulnerabilidade destes grupos.

O governo brasileiro desenvolve políticas públicas de atenção, proteção e defesa de direitos de crianças/adolescentes, mulheres, população LGBT, inclusive contando com a promulgação de leis especiais para os referidos grupos populacionais. Esses fatores corroboram com a escolha desses perfis para o desenho do fluxo, dado a sua priorização no campo das políticas públicas nacionais.

Segundo a OIT, o Brasil é país de origem e de destino de trabalhadores de países da América Latina. Com isso, há um fluxo de estrangeiros migrantes como também traficados para fins de trabalho, que deve ser considerado no desenho do fluxo de procedimentos para o atendimento de pessoas em situação de tráfico, nos Núcleos e Postos, já que esse fenômeno merece atenção por parte dessas equipes.

Esses são dados e informações que evidenciam a relevância de mulheres, crianças/adolescentes, população LGBT e estrangeiros(as) para o tráfico de pessoas, e, portanto, são adotados como "perfis" específicos para o fluxo conforme apresentado abaixo. O perfil referencial representa o atendimento de pessoas que não se enquadram nos perfis específicos, e por, isso, serve como orientação generalizada para o atendimento/encaminhamentos de casos.

- Perfil A – **Referencial**;
- Perfil B – **Criança e adolescente**;
- Perfil C – **Mulher e população LGBT**;
- Perfil D – **Estrangeiros (as)**.

PERFIL A – REFERENCIAL

Esse perfil abrange todos os casos de tráfico de pessoas que não estão contemplados nos perfis específicos apresentados a seguir. Ele define o fluxo dos procedimentos de maneira generalizada.

Fluxo

I. **Recepcionamento** – seguir as “Orientações sobre os procedimentos de cada fase”, apresentadas acima.

I. **Acolhida** – seguir as “Orientações sobre os procedimentos de cada fase”, apresentadas acima. Esse é o momento da ambientação da pessoa no espaço do Núcleo ou Posto, por isso, é de extrema importância que a primeira impressão dela seja positiva para que se sinta segura e dê continuidade ao atendimento, iniciando uma relação de confiança com a equipe.

II. **Entrevista Técnica**⁹ – seguir as “Orientações sobre os procedimentos de cada fase”, apresentadas acima. Nesse momento, avalia a

⁹ Diretrizes para esse momento podem ser encontradas no Guia de Atendimento, e nas seguintes publicações: Principios y Directrices recomendados sobre los derechos humanos y la trata de personas, Oficina del Alto Comisionado para los derechos humanos (2002); Guía de Asistencia a Víctimas de Trata de Personas en Colombia, OIM (2006); Manual de Intervención de Casos de Trata de Personas en Argentina, Unidos por la

situação apresentada para definir se é um caso de tráfico de pessoas. Em caso positivo, procede no preenchimento do formulário. A entrevista é entendida como **inicial, com o objetivo de** compreender a problemática. O **atendimento continuado** deve ser realizado pela rede de enfrentamento para que não haja sobreposição de políticas, recursos e esforços. Portanto, o Núcleo/Posto atuará decisivamente na qualificação da demanda e indicação dos encaminhamentos a serem adotados.

O tempo da entrevista deve ser o suficiente para compreender a problemática, preencher o formulário e identificar os encaminhamentos necessários, ou seja, o menor possível. O mais importante é fazer com que a pessoa atendida se sinta “ouvida”, que perceba que sua situação recebeu atenção e foi tratada com profissionalismo. Cabe à equipe sempre avaliar as condições físicas e psicoemocionais em que ela se encontra para definir o tempo adequado à situação. **O preenchimento do formulário é necessário, mas não é o objetivo do atendimento.**

Caso não seja tráfico de pessoas, cabe à equipe **registrar o atendimento em documento específico** para isso. Dessa forma, o trabalho realizado será incluído na produção da equipe, dando maior visibilidade a todas as atividades realizadas pelas mesmas durante o período de trabalho.

III. **Encaminhamento/referenciamento** – seguir as “Orientações sobre os procedimentos de cada fase”, apresentadas acima. Os encaminhamentos/referenciamentos serão indicados com base nos casos cujas evidências indiquem tráfico de pessoas, como também para casos de migração interna.

Em caso de tráfico:

Em caso de risco de morte: PROVITA (Programa de Proteção a Vítimas e Testemunhas). Esse programa oferece proteção às pessoas que correm risco de morte em razão de ameaça ou pela importância de sua contribuição para um determinado processo criminal. Portanto, ele pode ser acionado em situação de tráfico de pessoas, caso seja identificada essa necessidade por parte da equipe. A porta de entrada do PROVITA é por meio da autoridade policial da polícia civil ou federal, dependendo de quem estiver conduzindo a investigação criminal ou por meio do MP. Tanto o promotor de justiça quanto o delegado de polícia seguem requisitos jurídicos para a entrada da pessoa no programa. Nos estados onde não há o programa, o delegado ou promotor encaminharão diretamente à Coordenação Nacional do PROVITA (SDH).

Demanda psicossocial: depois do atendimento psicossocial oferecido pelas equipes dos N&P, o encaminhamento poderá ser para o CREAS ou CRAS. Se já houver violação de direitos, o encaminhamento será CREAS, pois se trataria de caso de média complexidade, segundo o sistema classificatório da assistência social¹⁰. A opção seguinte seria encaminhar para o CRAS os casos que demandem recebimento de benefícios e/ou atendimento socioassistencial familiar. Quando a família se encontra em outro estado/cidade, é importante incluir o refenciamento da rede de assistência social do local. As equipes podem verificar outras possibilidades de atendimento psicossocial em instituições da sociedade civil locais ou em outros serviços/setores públicos.

Acolhimento/abrigamento – casas de passagem ou abrigos. A rede de abrigos da assistência social poderá ser acionada e/ou de outro serviço público. A solicitação de abrigamento deve respeitar as regras locais do sistema de acolhimento. As equipes podem verificar outras possibilidades de abrigamento em instituições da sociedade civil locais.

¹⁰ A assistência social classifica as situações e casos segundo a Resolução Nº 109, de 11 de Novembro de 2009, que aprova a Tipificação Nacional De Serviços Socioassistenciais.

Registro criminal – caso seja de interesse e vontade da pessoa realizar o registro policial, ela deve ser encaminhada à unidade especializada de Polícia Civil. Caso não haja, o encaminhamento será para a delegacia local de Polícia Civil, em caso de tráfico interno. A unidade da Polícia Federal (PF) local deverá ser comunicada, com cópia para a Unidade de Repressão ao Tráfico de Pessoas (URTP) na PF, por e-mail endereçado a urtp.ddh@dpf.gov.br , em documento em Word ou PDF. Entretanto, quando há deslocamento de um estado para outro, mesmo sendo tráfico interno, a competência é da Polícia Federal, e o registro policial deverá ser feito na de Polícia Federal (PF), com cópia para a URTP/PF. Da mesma forma, a unidade especializada da polícia civil (caso não haja unidade especializada, outra delegacia da Polícia Civil) poderá ser comunicada, segundo as orientações do Protocolo Mínimo de Comunicação entre Núcleos e Postos, para que haja gestão da informação entres instituições de mesma natureza (nesse caso a natureza é policial) articulada/promovida pelo N&P.

Em caso de tráfico internacional – a PF deverá receber a denúncia, com cópia para a Unidade de Repressão ao Tráfico de Pessoas na PF, por e-mail endereçado a urtp.ddh@dpf.gov.br , em documento em Word ou PDF. O envio para a URTP/PF pode colaborar com o processo de investigação, à medida que irá para o banco de dados da PF. Entretanto, o **Núcleo/Posto enviará o comunicado somente em caso de registro policial**. Da mesma forma, a unidade especializada da polícia civil (caso não haja unidade especializada, outra delegacia da Polícia Civil) poderá ser comunicada, segundo as orientações do Protocolo Mínimo de Comunicação entre Núcleos e Postos, para que haja gestão da informação entres instituições de mesma natureza (nesse caso a natureza é policial) articulada/promovida pelo N&P. Para encaminhamentos de natureza psicossocial, jurídica, saúde física ou mental e demais que sejam necessários, pode-se utilizar a rede já apresentada anteriormente, assim como verificar outras redes locais disponíveis.

Demandas de justiça – Ministério Público estadual, federal e do trabalho, Defensoria Pública estadual e da União, Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), Escritórios de Atendimento Jurídicos de Universidades, ONGs especializadas e demais instituições locais da sociedade civil disponíveis. Especialmente, em caso de trabalho escravo e exploração sexual, o encaminhamento pode ser para o Ministério Público do Trabalho (MPT) e Superintendência Regional do Trabalho (SRT), que pode ser acionada para conseguir benefícios trabalhistas. Outros programas/projetos da política local de trabalho/emprego podem ser acionados. A Pastoral da Terra é uma referência que pode ser incluída para encaminhamentos de casos de trabalho escravo. As situações que envolvem crimes são de competência dos Ministérios Públicos estadual e federal, e, portanto, esses podem ser acionados. Caso haja promotorias especializadas em tráfico de pessoas e/ou trabalho escravo, essas devem ser priorizadas.

Saúde física e mental – UBS (Unidade Básica de Saúde), CAPS (Centro de Atenção Psicossocial). O CAPS atende casos de saúde mental, incluindo a psiquiatria. É preciso ressaltar que há serviços de atendimento psicológico oferecidos por organizações da sociedade civil que podem ser incluídos nos encaminhamentos. Cabe às equipes identificar localmente a rede disponível para essas demandas.

Recambio – N&P, CREAS ou CRAS - Secretaria de Assistência Social (SAS), municipal ou estadual. Caso o recambio não possa ser realizado pelos N&P, em geral, o CREAS ou CRAS possui um recurso chamado **benefício eventual**, que poderá custear o recambio para a cidade de origem da pessoa em território nacional. O benefício eventual depende que legislação local que o institua, portanto, sua disponibilidade pode ser averiguada localmente. Outras possibilidades locais tanto da sociedade civil – como as pastorais – ou da rede pública podem ser acionadas.

Em caso de reinserção social e produtiva – CRAS ou CREAS. Ambos podem encaminhar para o ACESSUAS, que está articulado com o Sistema S¹¹ (SESI, SENAI, SESC), com programas de trabalho e emprego. Esse programa oferece formação profissional e encaminha para serviços/projetos de geração de renda e emprego das redes às quais está ligado. Os programas/projetos e serviços governamentais e da sociedade civil locais e pastorais podem ser acionados, segundo sua disponibilidade e pertinência com o caso. É importante contar com os serviços e programas/projetos da política de trabalho e emprego em nível do governo local, cuja oferta de oportunidades pode ser acessada.

Casos de migração interna

O encaminhamento pode ser para rede de serviços da Secretaria de Assistência Social (SAS) municipal ou estadual, em caso de recambio. Para abrigo ou casa de passagem, o encaminhamento pode ser feito diretamente ao equipamento da rede de assistência. As Pastorais da Terra, do Migrante e outras podem ser acionadas, inclusive, em casos de trabalho escravo. Outras instituições locais da sociedade civil podem ser acionadas, segundo sua disponibilidade e pertinência com o caso, como também demais serviços públicos disponíveis.

IV. **Monitoramento** – essa etapa compreende o acompanhamento dos encaminhamentos realizados. Sugere-se que um documento seja elaborado para registrar o resultado do monitoramento, indicando como foi realizado o atendimento na instituição que recebeu a pessoa, ou seja, informando em que medida a instituição referenciada atendeu a demanda e atingiu as expectativas para o caso. É recomendado que esse documento seja arquivado na pasta da

¹¹ O Sistema S se configura em uma janela de oportunidades no que diz respeito à formação profissionalizante, dentre outras. O Conselho Nacional do Sesi desenvolve um programa especialmente importante para as pessoas em situação de tráfico de pessoas, que se chama ViraVida. Este programa oferece aos jovens oportunidades no campo sócio-educativo, com cursos alinhados às demandas do mercado integrados à educação básica. Os objetivos do programa são elevação da escolaridade e do grau de profissionalização, da auto-estima e da autonomia. Maiores informações podem ser acessadas na página do programa: www.viravida.org

pessoa. O monitoramento deve ser realizado junto aos primeiros encaminhamentos, podendo ser continuado ao número máximo de três encaminhamentos subsequentes.

Fluxo – descrição resumida

Recepcionamento	Profissional se encaminha para receber a pessoa
	Identificação da demanda
	Registro no livro de registro de atendimentos
	Informar os próximos passos

Acolhida	Definição do profissional que fará a acolhida
	Condução da pessoa para o espaço de acolhida
	Realizar diálogo inicial
	Apresentação da equipe técnica

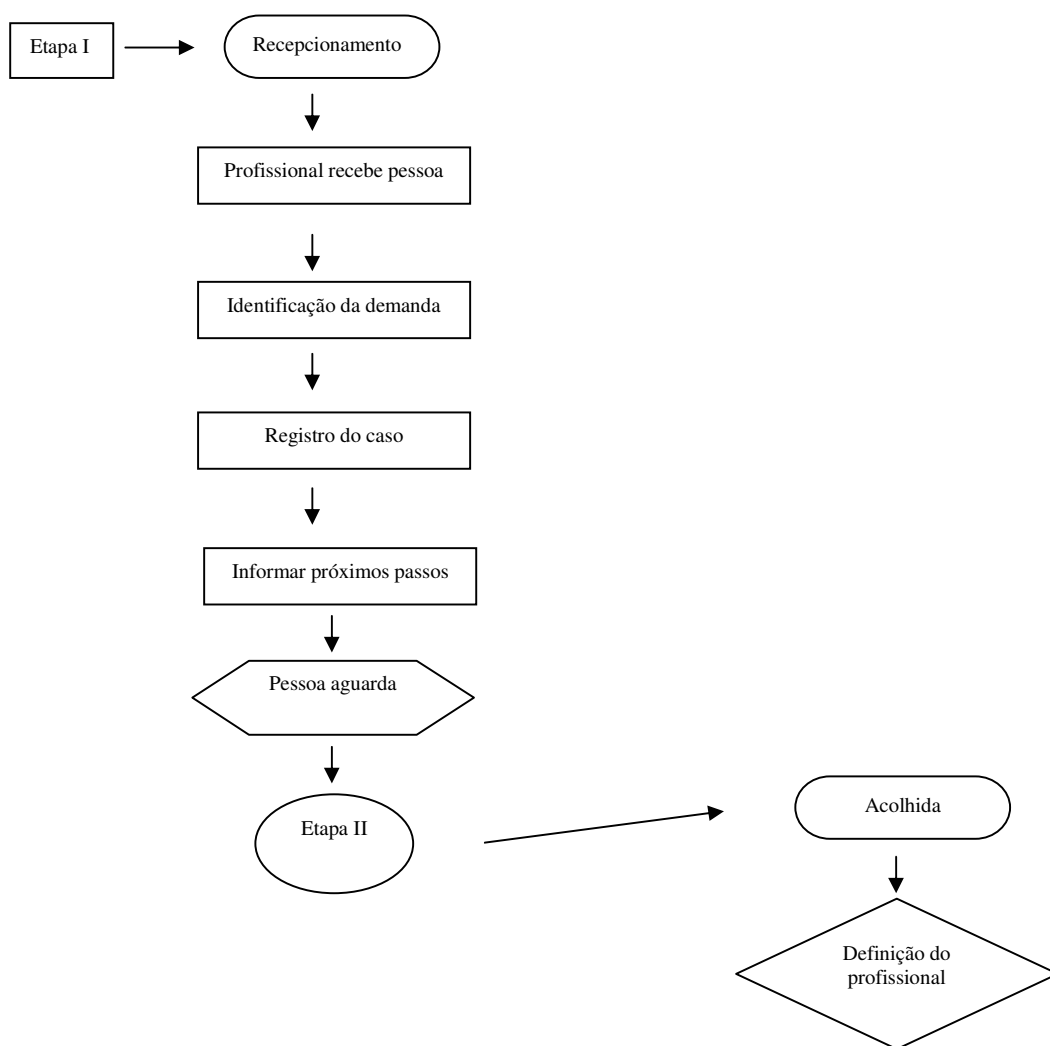
Entrevista Técnica	Definição da dupla para a entrevista	
	Condução da pessoa para a sala específica	
	Narração do caso por parte da pessoa atendida	
	Avaliação se é caso de tráfico de pessoas	
	É tráfico	Não é tráfico

	○ Preenchimento do formulário ○ Fazer avaliação de riscos ○ Elaboração de diagnóstico preliminar ○ Elaboração de plano de ação com pessoa atendida ○ Passar orientação sobre registro policial ○ Encaminhar para orientação jurídica ○ Finalizar o atendimento e preparar o documento de encaminhamento ○ Elaboração de relatório do caso ○ Abertura de pasta para o caso ○ Arquivamento do formulário na pasta	○ Encerrar o atendimento. ○ Registrar o atendimento em documento apropriado. ○ Verificar possíveis encaminhamentos.
--	--	---

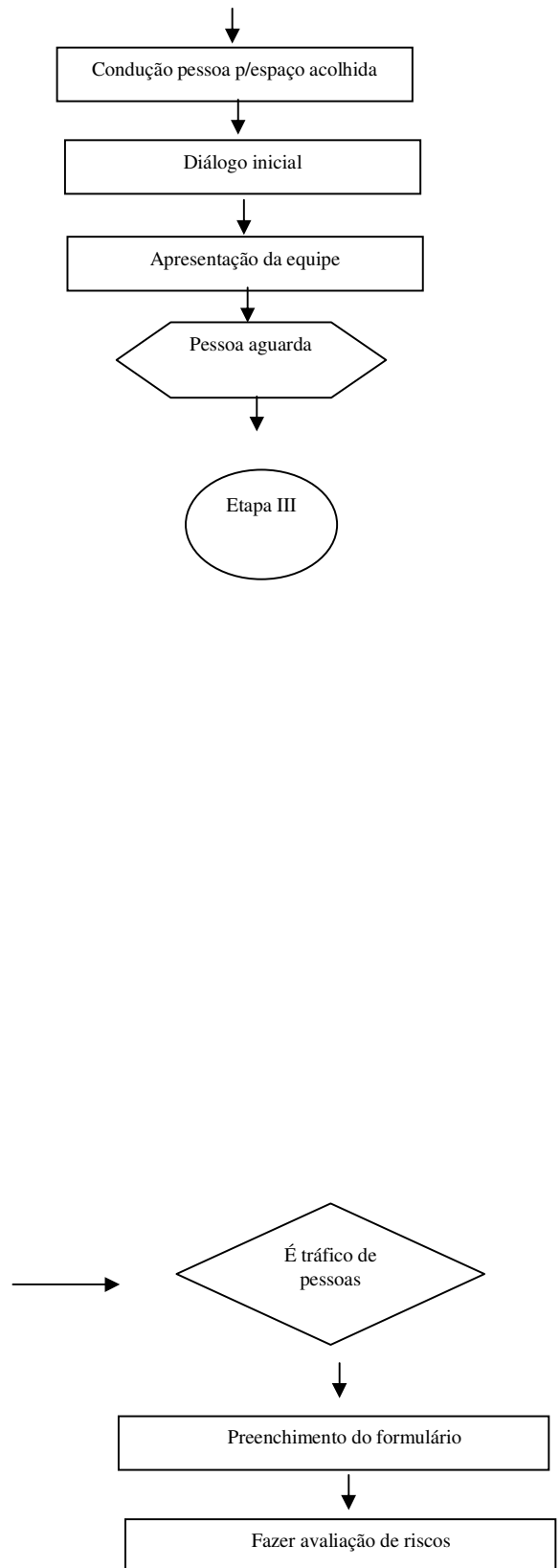
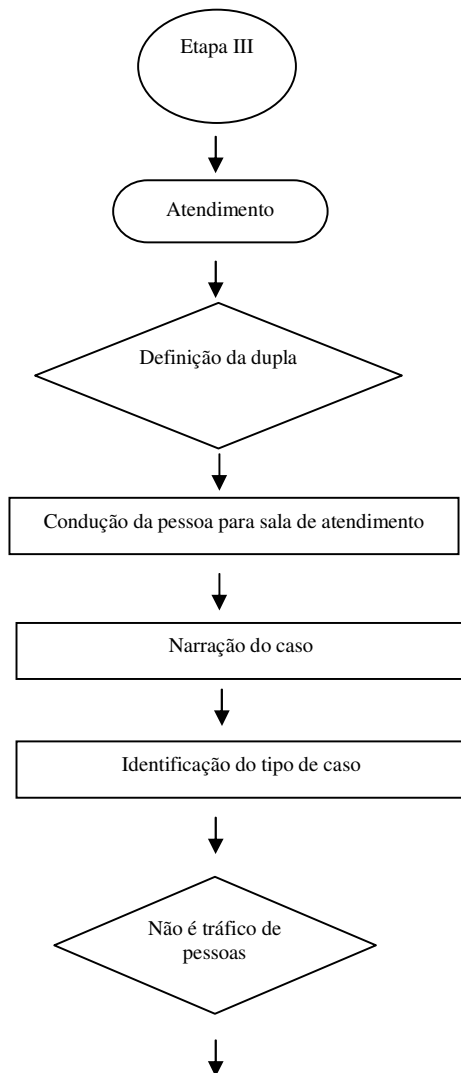
	É TRÁFICO	
Referenciamento/ Encaminhamentos	Risco de morte	Delegacia de Polícia ou MP (PROVITA)
	Demanda psicossocial	CREAS, CRAS e demais redes locais.
	Acolhimento/abrigo	Casa de passagem ou abrigo da assistência e demais redes locais.
	Registro criminal	Delegacia especializada/outra delegacia da PC, PF, URTP
	Tráfico internacional	PF, URTP, Delegacia especializada/outra delegacia da PC
	Demanda de justiça	Promotorias especializadas, MPE, MPF, DPE, DPU, Escritórios de Universidades, OAB, ONGs
	Saúde física e mental	UBS, CAPs, ONGs
	Recambio	N&P, CREAS
	Trabalho escravo	MP, MPT, SRT, Defensorias, Pastorais, ONGs
	Reinserção social e produtiva	CRAS, CREAS, Sistema "S", programas/projetos locais, ONGs
	NÃO É TRÁFICO	
	Migração interna	Rede assistencial, ONGs especializadas, Pastorais, serviços públicos

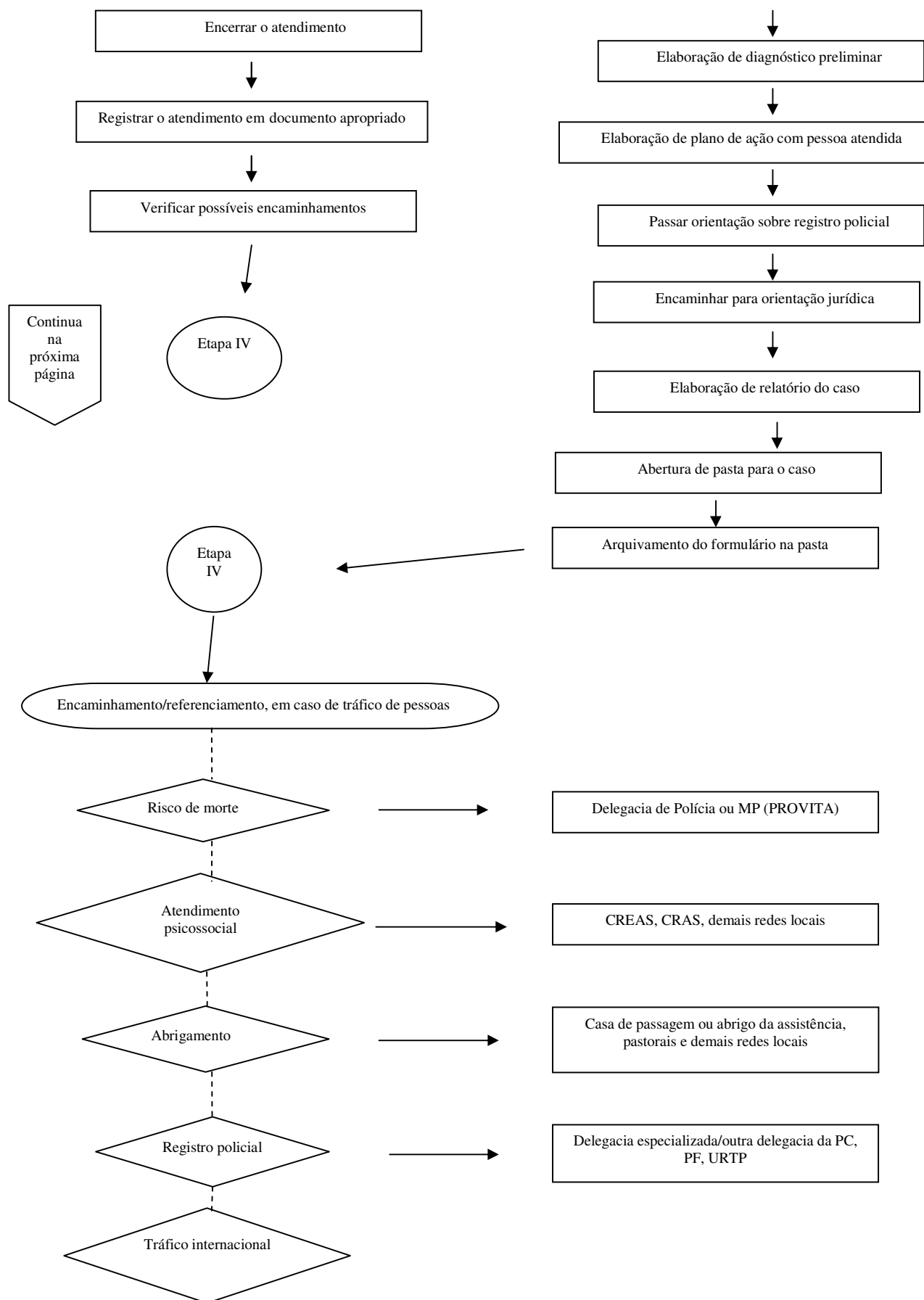
Monitoramento	Elaboração do documento para registro dos resultados do atendimento
	Fazer contato com as instituições referenciadas
	Fazer contato com a pessoa atendida
	Registrar o resultado dos contatos realizados no documento elaborado
	Arquivar o documento produzido na pastas virtual e física do caso

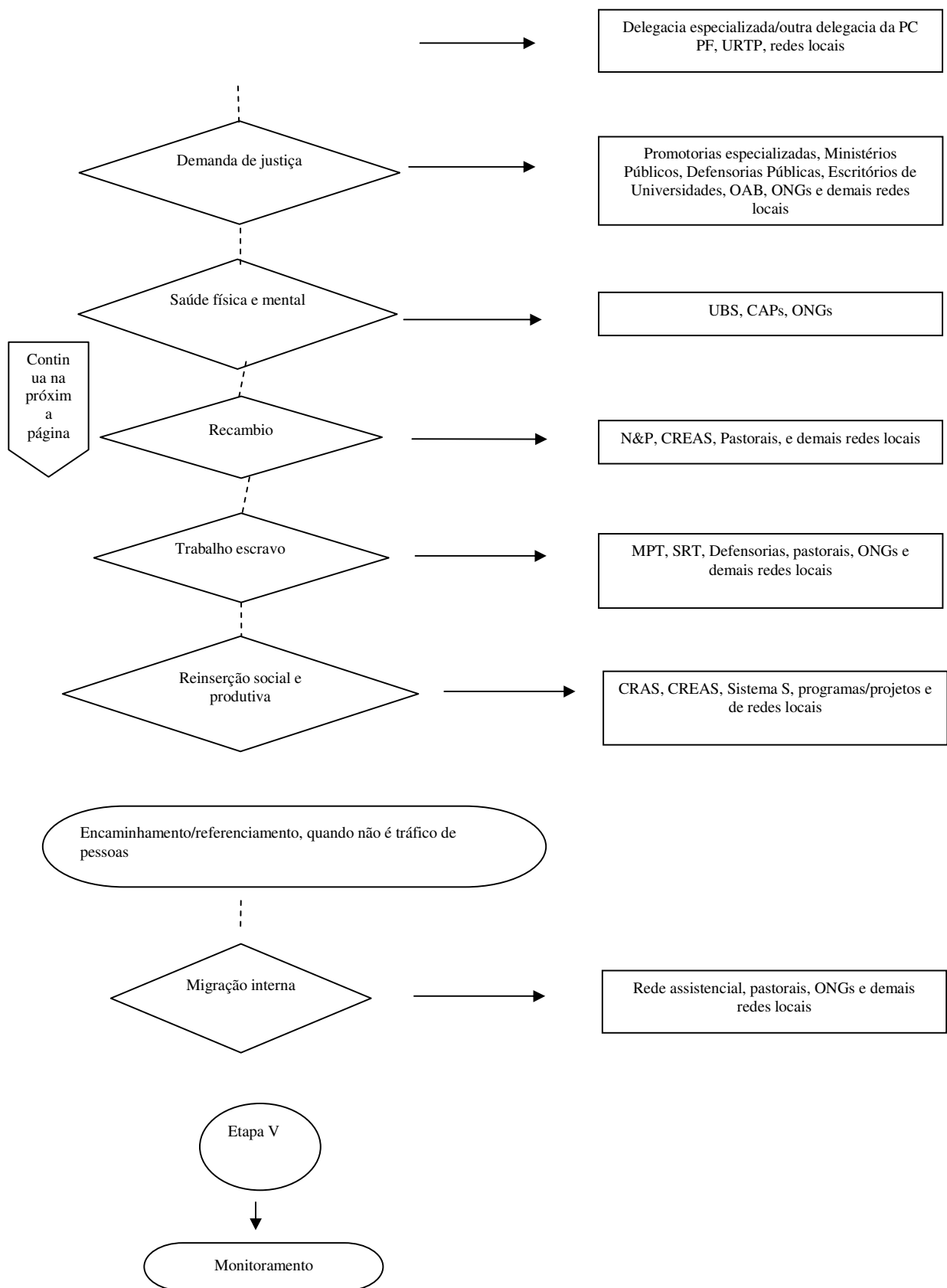
Fluxograma

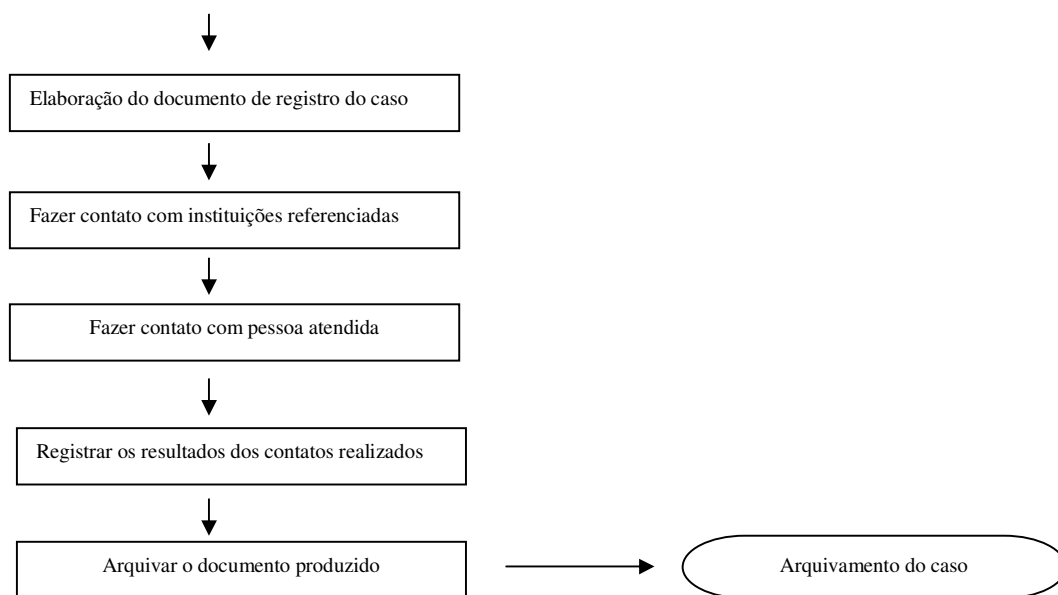


Continua
na
próxima
página









PERFIL B – CRIANÇA E ADOLESCENTE

I. **Recepcionamento** – seguir as “Orientações sobre os procedimentos de cada fase”. Nesse momento, o recepcionamento da criança/adolescente no Núcleo ou Posto tem os objetivos de: identificar a demanda apresentada; registrar no Livro de Registros de Atendimentos (ou algum documento semelhante); informar os próximos passos.

II. **Acolhida** – seguir as “Orientações sobre os procedimentos de cada fase”. É o momento em que a equipe recebe a criança/adolescente e destina a ela atenção plena, tratamento respeitoso, e linguagem compatível com a capacidade de compreensão relativa à idade. Esse é o momento da ambientação dela no espaço do Núcleo ou Posto. Para que essa ambientação ocorra, idealmente, é recomendável que se organize um espaço adequado para esse tipo de público, com decoração e artigos que privilegiem temas infanto-juvenis, de maneira a tornar esse momento mais agradável.

III. **Atendimento**¹² – seguir as “Orientações sobre os procedimentos de cada fase”, apresentadas acima. Deve ser realizado com a presença de seus responsáveis ou conselheiro tutelar. O atendimento tem como foco a identificação da situação da criança/adolescente, pois a legislação específica para essa população – Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) – indica procedimentos especiais. No ECA, cabe ao Conselho Tutelar zelar pelo cumprimento dos direitos da criança e do adolescente, fato que lhe assegura papel decisivo na implementação da política pública de atenção e proteção de crianças e adolescentes. Entretanto, os N&P são atores dessa rede e especialistas em TP, e sendo assim os procedimentos adotados para crianças/adolescentes devem ser decididos em conjuntamente com a equipe técnica do N&P ETP.

Segundo o Art. 136 do ECA, cabe ao Conselheiro Tutelar:

I - atender as crianças e adolescentes nas hipóteses previstas nos arts. 98 e 105, aplicando as medidas previstas no art. 101, I a VII;

III - promover a execução de suas decisões, podendo para tanto:

- a) requisitar serviços públicos nas áreas de saúde, educação, serviço social, previdência, trabalho e segurança;
- b) representar junto à autoridade judiciária nos casos de descumprimento injustificado de suas deliberações.

IV - encaminhar ao Ministério Público notícia de fato que constitua infração administrativa ou penal contra os direitos da criança ou adolescente;

V - encaminhar à autoridade judiciária os casos de sua competência;

VII - expedir notificações;

X - representar, em nome da pessoa e da família, contra a violação dos direitos previstos no art. 220, § 3º, inciso II, da Constituição Federal.

A lei prevê a criação do Conselho Tutelar (CT) em todos os municípios brasileiros, e, assim, os N&P podem contar com seu apoio. Nesse sentido, o

¹²O princípio para o atendimento de crianças e adolescentes está melhor aprofundado em: Principios y Directrices recomendados sobre los derechos humanos y la trata de personas, Oficina del Alto Comisionado para los derechos humanos (2002); Guidelines on Justice in Matters involving Child Victims and Witnesses of Crime, Economic and Social Council (2005); Metodologia de atendimento humanizado a crianças e adolescentes vítimas de tráfico de pessoas para fins de exploração sexual em região de fronteira, ASBRAD (2012).

atendimento dos N&P poderá ser compartilhado com o Conselho Tutelar e demais atores ligados ao tema. Caso não seja possível contar com a presença do CT, ele deverá ser informado sobre os procedimentos adotados, e notificado sobre os encaminhamentos realizados. As instituições para as quais o caso foi encaminhado, deverão igualmente ser informadas que o CT está ciente e segue acompanhando o caso. O local do atendimento deve oferecer privacidade, para não gerar constrangimentos ou revitimização.

Crianças e adolescentes demandam um atendimento profissional especializado. Esses profissionais necessitam reconhecer suas especificidades de em termos de vulnerabilidades, proteção especial e necessidades específicas de acordo com a idade e grau de maturidade.

Nessa fase, é ideal que dois profissionais façam o atendimento, preferencialmente por psicólogo e assistente social, de maneira que se realize o atendimento psicossocial, juntamente com o responsável ou conselheiro tutelar. A criança/adolescente então é conduzida à sala de atendimento. A primeira ação é o consentimento informado por parte do responsável ou conselheiro tutelar, quando deve ser informado sobre todo o processo do atendimento e implicações para que possa ter acesso às informações necessárias à autorização do preenchimento do formulário de atendimento e compartilhamento de informações com a rede de atendimento, quando necessário.

Nesse momento, se avalia a situação apresentada para definir se é um caso de tráfico de pessoas. Em caso positivo, procede no preenchimento do formulário, a ser preenchido por um dos profissionais, enquanto o outro realiza as perguntas.

O preenchimento do formulário também serve para coletar informações necessárias para **avaliação da situação e dos riscos** que a criança/adolescente corre. Caso haja, risco de morte, ela deverá ser encaminhada a um **programa de proteção**. Com base nisso, a dupla terá realizado um **diagnóstico preliminar do caso**, que será a base para o passo seguinte que é a elaboração de um **plano de ação**. **O plano de ação deve ser criado a partir das demandas identificadas,**

em conjunto com o responsável ou conselheiro tutelar ou autoridade competente. Nesse momento, a dupla necessita considerar as necessidades específicas de cada caso, para ajudar na definição das ações mais adequadas. Deve ainda informar sobre os procedimentos e implicações do registro policial, e orientar como será realizado, caso seja de interesse fazê-lo.

Com base em todas as informações coletas, procedimentos e encaminhamentos, cabe à equipe elaborar um relatório descritivo sobre o caso, que poderá ser feito pelos dois profissionais conjuntamente ou individualmente por cada um, onde constarão os pareceres técnicos sobre o caso. Em seguida, uma pasta virtual e física deverá ser aberta para o caso, onde serão arquivados todos os procedimentos, o formulário de atendimento e demais documentos relacionados à criança/adolescente.

Caso não seja tráfico de pessoas, a equipe deverá **registrar o atendimento em documento específico** para isso, como livro ou planilha. Dessa forma, o trabalho realizado será incluído na produção da equipe, dando maior visibilidade a todas as atividades realizadas pelas mesmas durante o período de trabalho.

IV. **Referenciamento/encaminhamento** – sendo as equipes dos N&P especializadas em tráfico de pessoas, é recomendável que haja um diálogo entre elas e conselheiro tutelar e o responsável para garantir clareza e transparência sobre quais medidas serão adotadas para o caso. Os encaminhamentos a serviços e programas à rede de proteção dos direitos da criança e do adolescente devem ser feitos com cópia ou ciência do CT e/ou autoridades competentes. Da mesma forma, os encaminhamentos feitos para CT devem ser notificados às autoridades competentes e/ou demais atores dessa rede.

É tráfico de pessoas

Caso de demanda assistencial e de saúde física/mental – CAPsIA, CREAS e CRAS e demais instituições governamentais e não-governamentais disponíveis.

Caso de acolhimento/abrigamento – a medida protetiva de abrigamento para crianças e adolescentes é expedida pelo Juiz da Vara da Infância e Juventude ou CT. O encaminhamento deve ser a esses atores.

Caso de ameaça ou risco de morte, o PPCAAM pode ser acionado pelas portas de entrada Promotoria da Infância e Adolescência (PIJ/MP), Defensoria Pública, poder judiciário. O fluxo ocorre da seguinte maneira:

- Em estados onde há convênios com ONGs especializadas – PIJ (MP) ou Defensoria Pública ou poder judiciário encaminha diretamente para a ONG.
- Em estados onde não existe convênio com ONGs especializadas – CT ou PIJ (MP) ou Defensoria Pública ou poder judiciário encaminha diretamente para Coordenação Nacional do PPCAAM (SDH).

As equipes dos N&P podem então fazer o encaminhamento aos órgãos indicados, com a devida notificação ao CT.

Caso de violações de direitos e crimes cometidos contra crianças e adolescentes são classificadas como ação pública incondicionada, que determina a denúncia às autoridades judiciárias e policiais compulsoriamente. Portanto, as equipes dos N&P, os responsáveis ou CT ou outra instituição da rede são obrigados por lei a fazer a denúncia. Caso haja delegacia especializada, essa pode ser priorizada, caso contrário, delegacias tradicionais podem ser acionadas. As autoridades judiciais competentes especializadas podem ser acionadas também, como PIJ/MP, Núcleos Especializados nas Defensorias Públicas e/outras existentes. As violações de direitos devem ser analisadas para que se possa definir o tipo de encaminhamento a ser tomado. Em geral, as redes públicas setoriais locais (saúde, educação, assistência etc) e organizações da sociedade civil oferecem serviços de atendimento para esses casos. As equipes podem fazer um levantamento da rede local para identificar as possibilidades existentes e ainda notificar ou encaminhar para o Conselho da Criança e do Adolescente.

Caso de adoção ilegal – esses casos devem ser encaminhados para SDH, com ciência/notificação do CT e/ou demais instituições da rede e/ou autoridades competentes, segundo a avaliação das equipes dos N&P.

Caso de recambio – esses casos podem ser encaminhados para CT, Vara da Infância e Juventude, rede local da assistência, organizações especializadas da sociedade civil, Conselho da Criança e do Adolescente.

Caso de exploração sexual e de trabalho (trabalho escravo) – MPT, PIJ/MP, Núcleos Especializados das Defensorias Públicas, autoridades competentes, Delegacias Especializadas ou tradicionais, organizações da sociedade civil, Conselho da Criança e do Adolescente, PETI. O CT deve ser notificado para que possa tomar ciência e acompanhar os encaminhamentos realizados. Para registro policial, pode ser priorizada a delegacia especializada, caso exista. Na ausência, a delegacia local pode ser acionada.

Não é tráfico de pessoas

Migração interna – O procedimento de identificação de responsáveis e recambio pode ser feito pela equipe de atendimento, pelo Conselho Tutelar ou outra instituição da rede de proteção ou autoridade competente por meio dos serviços especializados da área da infância e juventude do governo local, redes públicas setoriais e da sociedade civil. As equipes podem verificar a possibilidade de encaminhamento para as pastorais locais. Para garantir a migração segura, os órgãos de justiça especializados devem ser comunicados, como também o Conselho da Criança e do Adolescente.

V. **Monitoramento** – sua realização cabe às equipes dos N&P diretamente com o CT, com a família e/ou instituições para as quais as crianças/adolescentes foram encaminhadas. Essa etapa compreende o acompanhamento dos encaminhamentos realizados. Recomenda-se que seja

elaborado um documento que registre o resultado do monitoramento, indicando como foi realizado o atendimento na instituição que recebeu a pessoa, ou seja, informando em que medida a instituição referenciada atendeu a demanda e atingiu as expectativas para o caso. Esse documento deve ser arquivado na pasta da criança/adolescente.

Fluxo – descrição resumido

Recepcionamento	Profissional se encaminha para receber a criança/adolescente
	Identificação da demanda
	Registro no livro de registro de atendimentos
	Informar os próximos passos

Acolhida	Definição do profissional que fará a acolhida
	Condução da criança/adolescente para o espaço de acolhida
	Realizar diálogo inicial
	Apresentação da equipe técnica

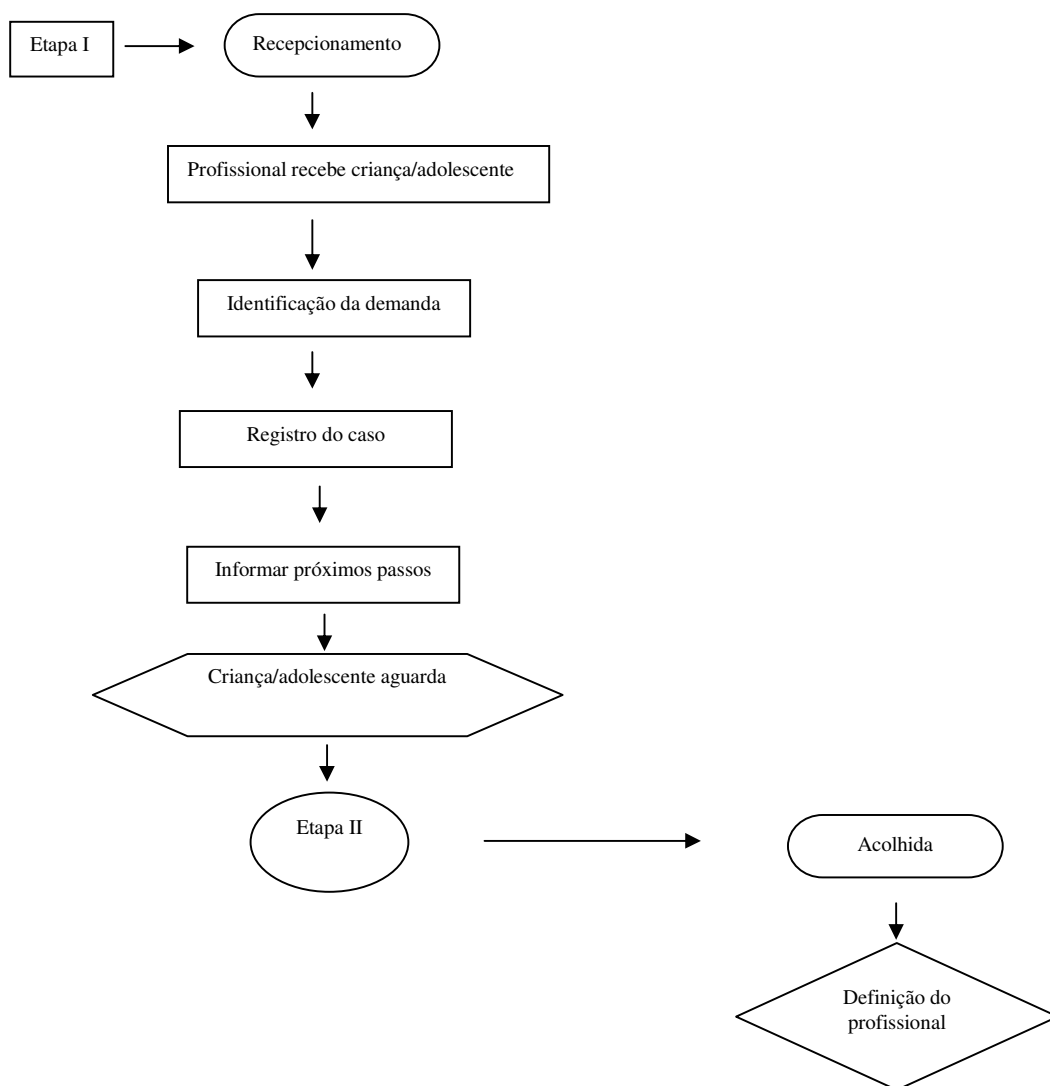
Atendimento	Definição da dupla para o atendimento	
	Condução da criança/adolescente para a sala de atendimento	
	Narração do caso por parte da criança/adolescente atendida	
	Avaliação se é caso de tráfico de pessoas	
	É tráfico	Não é tráfico

	○ Preenchimento do formulário ○ Fazer avaliação de riscos ○ Elaboração de diagnóstico preliminar ○ Elaboração de plano de ação com criança/adolescente, responsável e/ou conselheiro tutelar ○ Passar orientação sobre registro policial ○ Encaminhar para orientação jurídica ○ Finalizar o atendimento e preparar o documento de encaminhamento ○ Elaboração de relatório do caso ○ Abertura de pasta para o caso ○ Arquivamento do formulário na pasta	○ Encerrar o atendimento. ○ Registrar o atendimento em documento apropriado. ○ Verificar possíveis encaminhamentos com criança/adolescente, responsável e/ou conselheiro tutelar.
--	--	---

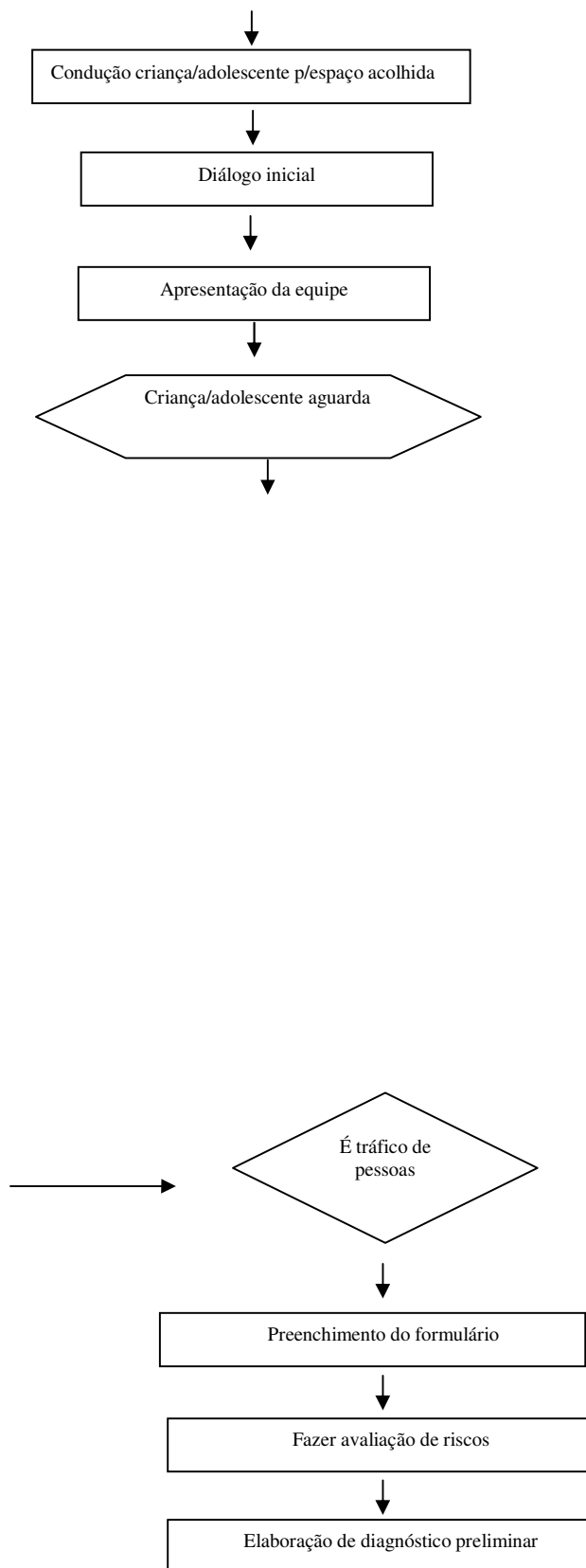
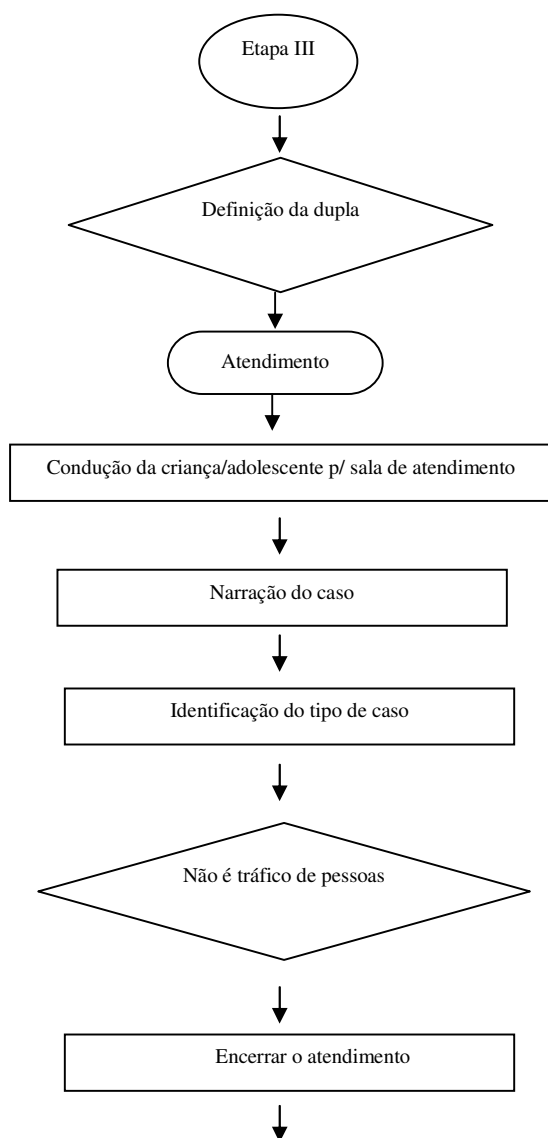
Referenciamento/ Encaminhamentos	É TRÁFICO	
	Risco de morte	N&P ou CT ou MPI ou DP ou poder judiciário encaminha para ONG conveniada ou PPCAAM/SDH
	Violações de direitos e crimes	Delegacias, PIJ/MP, Defensorias, redes setoriais, Conselho e ONGs.
	Assistencial e de saúde física/mental	CAPsIA, CREAS, CRAS, ONGs, Rede local especializada
	Acolhimento/abrigo	Vara Infância/Juventude, CT
	Adoção ilegal	SDH
	Exploração sexual	Delegacia especializada/tradicional da PC, PF, URTF, PIJ/MP, Defensorias, ONGs, Conselho da Criança e do Adolescente
	Exploração de trabalho (trabalho escravo)	CT, MPT, PIJ/MP, Defensorias, autoridades competentes, Delegacias Especializadas/tradicionais, organizações da sociedade civil, Conselho da Criança e do Adolescente, PETI
	Recambio	CT, Vara da Infância e Juventude, rede local da assistência, ONGs, Conselho da Criança e do Adolescente
NÃO É TRÁFICO		
	Migração interna	CT, serviços especializados públicos e da sociedade civil, pastorais, Conselho da Criança e do Adolescente

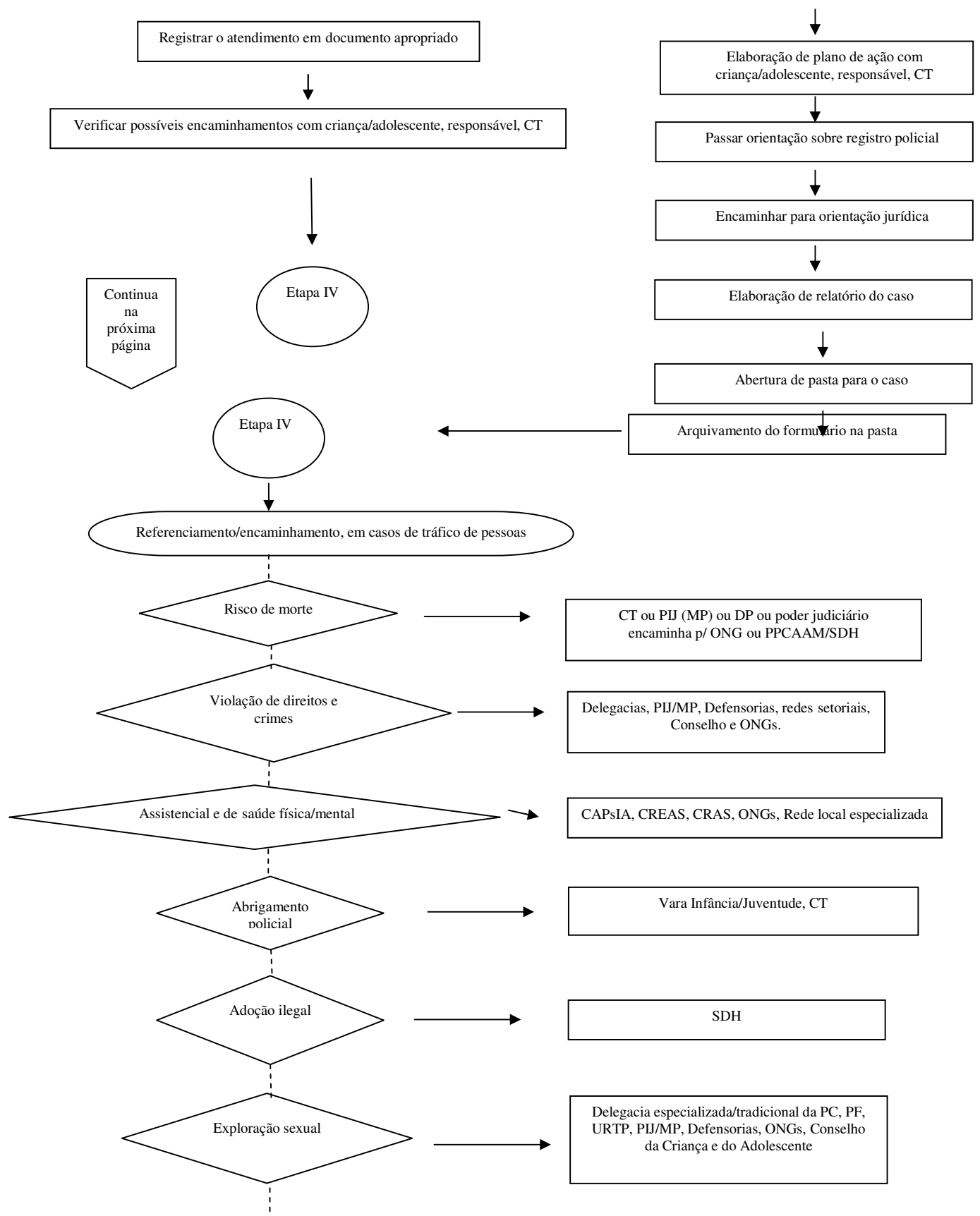
Monitoramento	Elaboração do documento para registro dos resultados do atendimento
	Fazer contato com CT e instituições referenciadas
	Fazer contato com o responsável e/ou conselheiro tutelar
	Registrar o resultado dos contatos realizados no documento elaborado
	Arquivar o documento produzido na pastas virtual e física do caso

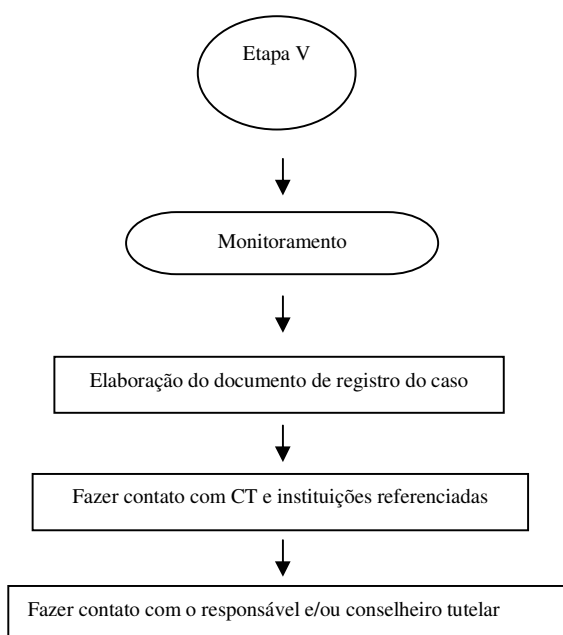
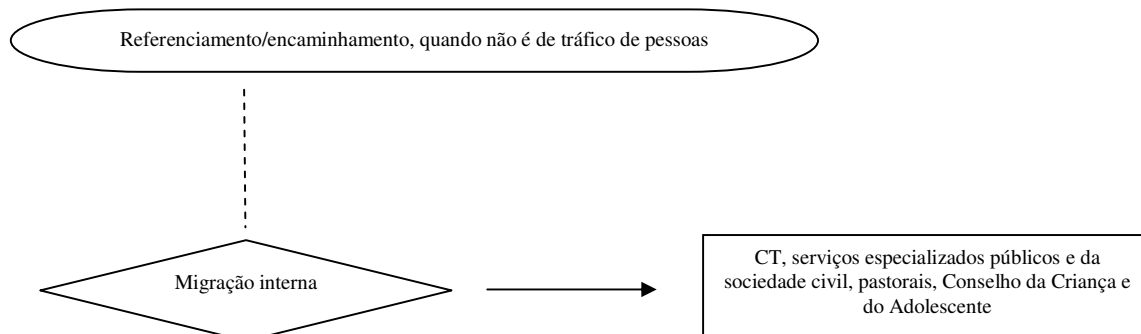
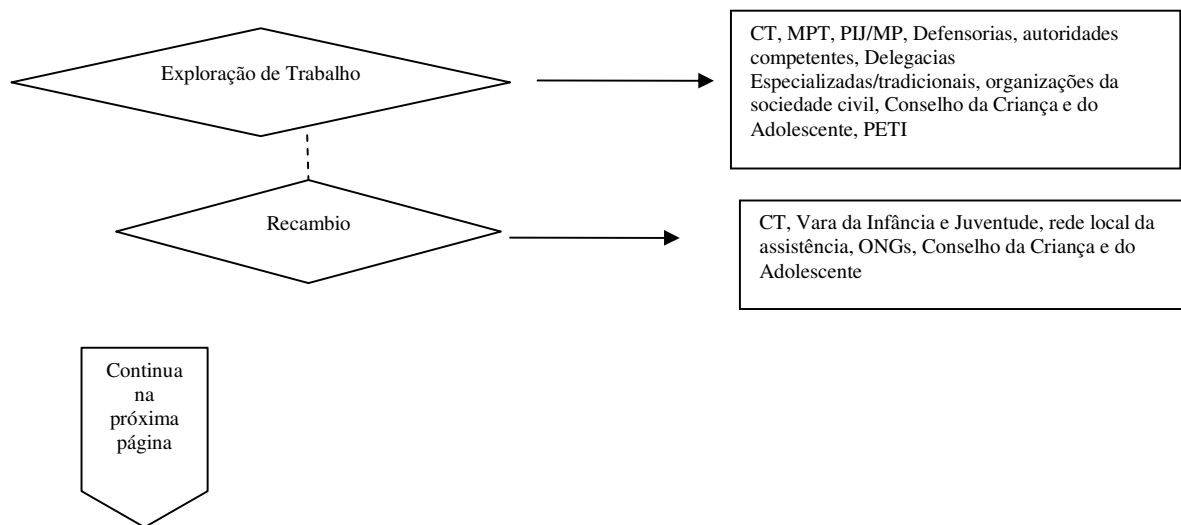
Fluxograma



Continua
na
próxima
página









PERFIL C – MULHER E LGBT

II. **Recepção** – seguir as “Orientações sobre os procedimentos de cada fase”, apresentadas acima.

III. **Acolhida** – seguir as “Orientações sobre os procedimentos de cada fase”, apresentadas acima. É o momento em que a equipe recebe a mulher¹³ ou LGBT¹⁴ e destina-lhe atenção plena, tratamento cordial e respeitoso, demonstrando o compromisso profissional que acolhe sem julgamentos. Esse é o momento da ambientação da pessoa no espaço do Núcleo ou Posto, por isso, é de extrema importância que a primeira impressão dela seja positiva para que se sinta segura e dê continuidade ao atendimento, iniciando uma relação de confiança com a equipe.

IV. **Atendimento** – seguir as “Orientações sobre os procedimentos de cada fase”, apresentadas acima. Nesse momento, a dupla avalia a situação apresentada para definir se é um caso de tráfico de pessoas. Em caso positivo, procede no preenchimento do formulário. Esse atendimento é ser entendido como

¹³ Para obter mais orientações sobre acolhida e atendimento a mulheres em situação de tráfico de pessoas, ver os seguintes documentos: *Kit Metodológico para o Atendimento às Vítimas de Tráfico para fins de Exploração Sexual* (OIT, 2005); *Guia MERCOSUL para Atenção às Mulheres em situação de Tráfico de Pessoas com Fins de Exploração Sexual*, 2012; *Metodologia de recepção e atendimento a mulheres e “trans” possíveis vítimas de tráfico de pessoas no universo de deportadas e inadmitidas recebidas pelo Posto de Atendimento Humanizado aos(às) Migrantes*, (ASBRAD, 2007).

¹⁴ Sobre crimes cometidos contra população LGBT por motivação de preconceito/discriminação, ver o 5º Relatório Nacional sobre Direitos Humanos no Brasil – 2001/2010 (Núcleo de Estudos da Violência da USP/2012).

o atendimento inicial, com o objetivo de compreender a problemática. O atendimento continuado deve ser realizado pela rede de enfrentamento para que não haja sobreposição de políticas, recursos e esforços. Portanto, o Núcleo/Posto atuará decisivamente na qualificação da demanda e indicação dos encaminhamentos a ser adotados.

O tempo do atendimento deve ser o suficiente para compreender a problemática, preencher o formulário e identificar os encaminhamentos necessários. Entretanto, o mais importante é fazer com que a pessoa atendida se sinta “ouvida”, que perceba que sua situação recebeu atenção e foi tratada com profissionalismo. Cabe à equipe sempre avaliar as condições físicas e psicoemocionais em que ela se encontra para definir o tempo do atendimento. **O preenchimento do formulário é necessário, mas não é o objetivo do atendimento.**

Caso não seja um caso de tráfico, o atendimento é finalizado e os encaminhamentos necessários devem ser feitos.

V. **Referenciamento/encaminhamentos** - seguir as “Orientações sobre os procedimentos de cada fase”, apresentadas acima. Nos casos de atendimento não-presencial, pode-se incluir o serviço telefônico da SPM “Ligue 180”, que oferece orientações sobre a questão da violência contra as mulheres, como informações sobre a rede local de atendimento.

Em caso de tráfico de pessoas:

Em caso de risco de morte: PROVITA (Programa de Proteção a Vítimas e Testemunhas). Esse programa oferece proteção às pessoas que correm risco de morte em razão de ameaça ou pela importância de sua contribuição para um determinado processo criminal. Portanto, ele pode ser acionado em situação de tráfico de pessoas, caso seja identificada essa necessidade por parte da equipe.

A porta de entrada do PROVITA é por meio da autoridade policial da polícia civil ou federal, dependendo de quem estiver conduzindo a investigação criminal ou por meio do MP. Tanto o promotor de justiça quanto o delegado de polícia seguem requisitos jurídicos para a entrada da pessoa no programa. Nos estados onde não há o programa, o delegado ou promotor encaminharão diretamente à Coordenação Nacional do PROVITA (SDH).

Atendimento psicológico e socioassistencial: depois do atendimento psicossocial oferecido pelas equipes dos N&P, o encaminhamento poderá ser para os Centros de Atendimento a Mulheres, CREAS, CRAS. Sendo a mulher sujeito de políticas específicas fomentadas pela SPM, o encaminhamento ideal seria para, primeiramente, os centros especializados. Não havendo esse serviço no local a opção seguinte é CREAS, se já houver violação de direitos, pois se trataria de caso de média complexidade, segundo o sistema classificatório da assistência social. A opção seguinte seria encaminhar para o CRAS os casos que demandem recebimento de benefícios e/ou atendimento socioassistencial familiar. Para a população LGBT, a política de direitos humanos oferece os Centros de Referência em Direitos Humanos com assistência jurídica especializada. Caso não haja centros especializados, a rede da assistência receberá a pessoa no CREAS ou CRAS, seguindo os mesmos critérios utilizados para as mulheres. As ONGs especializadas também são importantes e podem ser referenciadas.

Acolhimento/abrigo – casas de passagem ou abrigos. A política para mulheres disponibiliza abrigos específicos, que, em geral são destinados a mulheres em situação de violência doméstica. Nesse caso, o endereço é sigiloso e o acesso é por meio dos centros especializados de atendimento a mulheres. Caso não haja esse tipo de abrigo, a mulher poderá ser encaminhada para a rede de abrigo da assistência. No caso da população LGBT, não sendo encontrado abrigo ou casa de passagem especializado para esse público, o encaminhamento será para a rede de assistência. A solicitação de abrigo na assistência social é feita diretamente ao serviço referenciado pela equipe dos

N&P, salvo haja algum impedimento local. Os serviços de abrigo da sociedade civil e de instituições religiosas devem ser identificados e incluídos nos encaminhamentos para esses tipos de demandas.

Registro criminal – caso seja de interesse e vontade da pessoa realizar o registro policial, ela deve ser encaminhada à unidade especializada de Polícia Civil. Caso não haja, o encaminhamento será para a delegacia local de Polícia Civil, em caso de tráfico interno. A unidade da Polícia Federal (PF) local deverá ser comunicada, com cópia para a Unidade de Repressão ao Tráfico de Pessoas (URTP) na PF, por e-mail endereçado a urtp.ddh@dpf.gov.br, em documento em Word ou PDF. Entretanto, quando há deslocamento de um estado para outro, mesmo sendo tráfico interno, a competência é da Polícia Federal, e o registro policial deverá ser feito na PF, com cópia para a URTP/PF. Da mesma forma, a unidade especializada da polícia civil (caso não haja unidade especializada, outra delegacia da Polícia Civil) poderá ser comunicada, segundo as orientações do Protocolo Mínimo de Comunicação entre Núcleos e Postos, para que haja gestão da informação entre instituições de mesma natureza (nesse caso a natureza é policial) articulada/promovida pelo N&P.

Tráfico internacional – PF deverá receber a denúncia, com cópia para a Unidade de Repressão ao Tráfico de Pessoas na PF, por e-mail endereçado a urtp.ddh@dpf.gov.br, em documento em Word ou PDF. O envio para a URTP/PF pode colaborar com o processo de investigação, à medida que irá para o banco de dados da PF. Entretanto, o **Núcleo/Posto deve enviar o comunicado somente em caso de registro policial**. Da mesma forma, a unidade especializada da polícia civil (caso não haja unidade especializada, outra delegacia da Polícia Civil) deverá ser comunicada, segundo as orientações do Protocolo Mínimo de Comunicação entre Núcleos e Postos, para que haja gestão da informação entre instituições de mesma natureza (nesse caso a natureza é policial) articulada/promovida pelo N&P.

Demandas de justiça – Ministério Público estadual, federal e do trabalho, Defensoria Pública estadual e da União, Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), Escritórios de Atendimento Jurídicos de Universidades, ONGs especializadas. No Ministério Público e na Defensoria Pública, em geral, há núcleos especializados em violência contra mulheres e devem ser priorizados. Ministério Público funciona como autor penal da ação, e, poderá ser comunicado caso a pessoa tenha decidido realizar o registro policial. Se for caso de tráfico internacional, o Ministério Público Federal deve ser comunicado. Para casos de tráfico interno, o Ministério Público Estadual poderá ser acionado. A Superintendência Regional do Trabalho (SRT) e MPT poderão ser acionados em caso de exploração sexual. Caso haja promotorias especializadas em tráfico de pessoas ou trabalho escravo, elas devem ser prioritárias no encaminhamento.

Saúde física e mental – UBS (Unidade Básica de Saúde), CAPS (Centro de Atenção Psicossocial). Para ter acesso aos programas de saúde específicos de gênero e para a população LGBT, a porta de entrada é a UBS. O CAPS atende casos de saúde mental, incluindo a psiquiatria. Verificar serviços da sociedade civil disponíveis localmente.

Recambio – N&P, CREAS ou CRAS - Secretaria de Assistência Social (SAS), municipal ou estadual. Caso o recambio não possa ser realizado pelos N&P, em geral, o CREAS ou CRAS possui um recurso chamado **benefício eventual**, que poderá custear o recambio para a cidade de origem da pessoa em território nacional. Esse benefício depende de legalização local que o institua, por isso sua existência deve ser verificada. A mulher/LGBT poderá necessitar permanecer na cidade até que seu retorno seja realizado. Nesse caso, a pessoa pode ser encaminhada a uma casa de passagem vinculada, preferencialmente, à política de gênero, quando for mulher, e à política de direitos humanos, quando for LGBT. Caso não haja tal equipamento, esse serviço pode ser identificado na rede da assistência, por meio de contato direto com casas de passagem ou abrigos.

Trabalho escravo – Ministério Público do Trabalho (MPT), Superintendência Regional do Trabalho (SRT), Defensoria Pública. O MP estadual e federal têm a atribuição de fazer a denúncia criminal, enquanto que a SRT pode ser acionada para conseguir os benefícios trabalhistas. A Defensoria Pública funciona como a defensora dos direitos no país. Pastorais e ONGs podem ser acionadas segundo a disponibilidade local.

Reinserção social e produtiva – Centro de Atendimento a Mulheres e Centros de Direitos Humanos. Esses centros especializados, em geral, desenvolvem programas de inserção da pessoa em formação profissionalizante e geração de renda e emprego. Os CRAS ou CREAS podem, igualmente, encaminhar a pessoa para o ACESSUAS, que está articulado com o Sistema S (SESI, SENAI, SESC), com programas de trabalho e emprego. Esse programa oferece formação profissional e encaminha para serviços/projetos de geração de renda e emprego das redes às quais está ligado. Além desses, outros programas/projetos da política local de trabalho/emprego e ONGs podem ser acionados de acordo com sua disponibilidade e pertinência ao caso.

Não é tráfico de pessoas

Casos de migração – os encaminhamentos podem ser para a rede de serviços socioassistenciais, pastorais, ONGs e outros projetos locais, serviços públicos disponíveis, segundo as demandas apresentadas.

VI. Monitoramento – seguir as “Orientações sobre os procedimentos de cada fase”, apresentadas acima. Vale ressaltar que as equipes dos N&P podem fazer o monitoramento do caso tanto por meio da instituição que recebeu a pessoa quanto por contato direto com a própria. Essa etapa compreende o acompanhamento dos encaminhamentos realizados. Cabe à equipe elaborar um documento que registre o resultado do monitoramento, indicando como foi realizado o atendimento na instituição que recebeu a pessoa, ou seja, informando

em que medida a instituição referenciada atendeu a demanda e atingiu as expectativas para o caso. Esse documento deve ser arquivado na pasta da pessoa.

Fluxo – descrição resumida

Recepção	Profissional se encaminha para receber a pessoa
	Identificação da demanda
	Registro no livro de registro de atendimentos
	Informar os próximos passos

Acolhida	Definição do profissional que fará a acolhida
	Condução da pessoa para o espaço de acolhida
	Realizar diálogo inicial
	Apresentação da equipe técnica

Atendimento	Definição da dupla para o atendimento	
	Condução da pessoa para a sala de atendimento	
	Narração do caso por parte da pessoa atendida	
	Avaliação se é caso de tráfico de pessoas	
	É tráfico	Não é tráfico

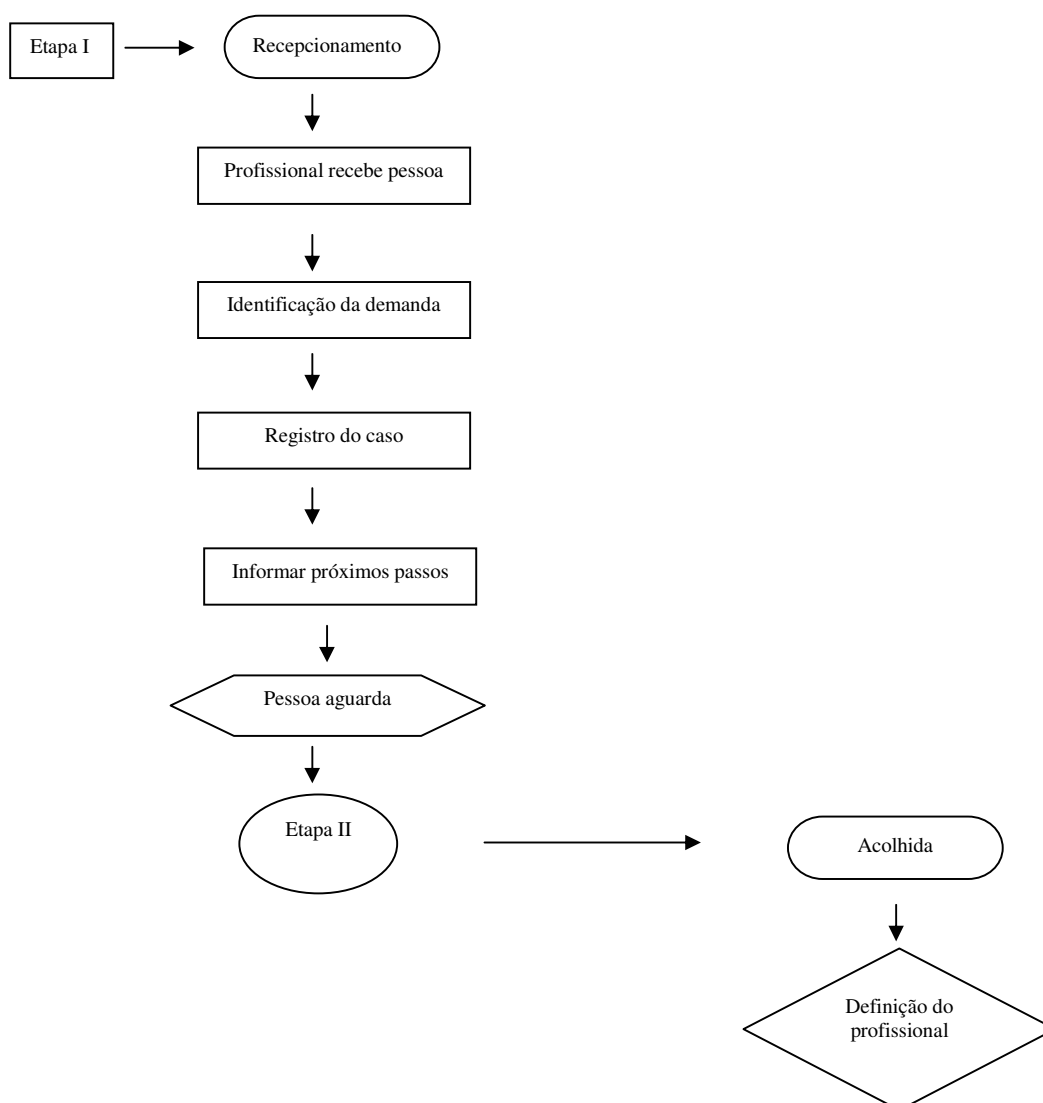
	○ Preenchimento do formulário ○ Fazer avaliação de riscos ○ Elaboração de diagnóstico preliminar ○ Elaboração de plano de ação com pessoa atendida ○ Passar orientação sobre registro policial ○ Encaminhar para orientação jurídica ○ Finalizar o atendimento e preparar o documento de encaminhamento ○ Elaboração de relatório do caso ○ Abertura de pasta para o caso ○ Arquivamento do formulário na pasta	○ Encerrar o atendimento. ○ Registrar o atendimento em documento apropriado. ○ Verificar possíveis encaminhamentos.
--	--	---

	É TRÁFICO DE PESSOAS	
Referenciamento/ Encaminhamentos	Em caso de risco de morte	Autoridade policial civil ou federal, MP. (PROVITA)
	Atendimento psicológico e sócio-assistencial	Centro de Atendimento a Mulheres, Centros de Referência em Direitos Humanos, CREAS, CRAS
	Acolhimento/abrigo	Casa de passagem ou abrigo especializados ou da rede da assistência social, sociedade civil
	Registro criminal	Delegacia especializada/outra delegacia da PC, PF, URTP,
	Tráfico internacional	PF, URTP, comunicado à delegacia especializada/outra unidade da polícia civil
	Demandas de justiça	Ministérios Públicos (promotorias especializadas); Defensorias Públicas (Núcleos especializados); SRT; MPT; OAB; ONGs especializadas; Escritórios de Atendimento Jurídicos de Universidades
	Saúde física e mental	UBS, CAPs, ONGs
	Recambio	CREAS, CRAS
	Trabalho escravo	MPT, SRT, Defensorias Públicas, Ministério Público estadual e federal, pastorais, ONGs
	Reinserção social e de trabalho	Centro de Atendimento a Mulheres,

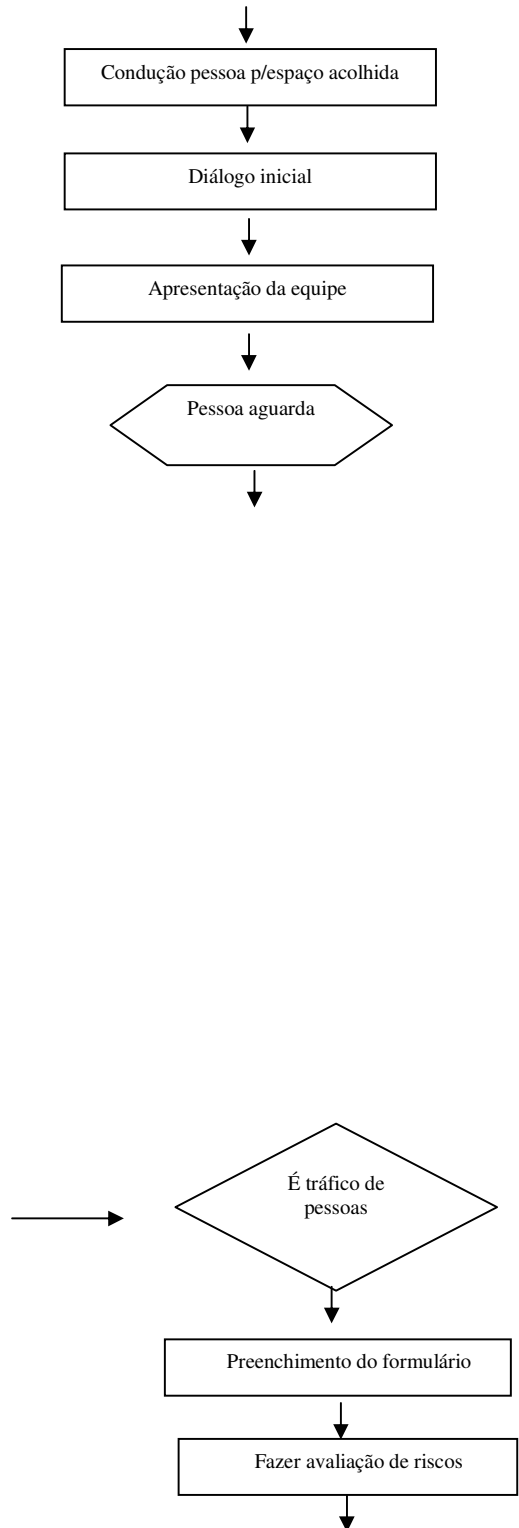
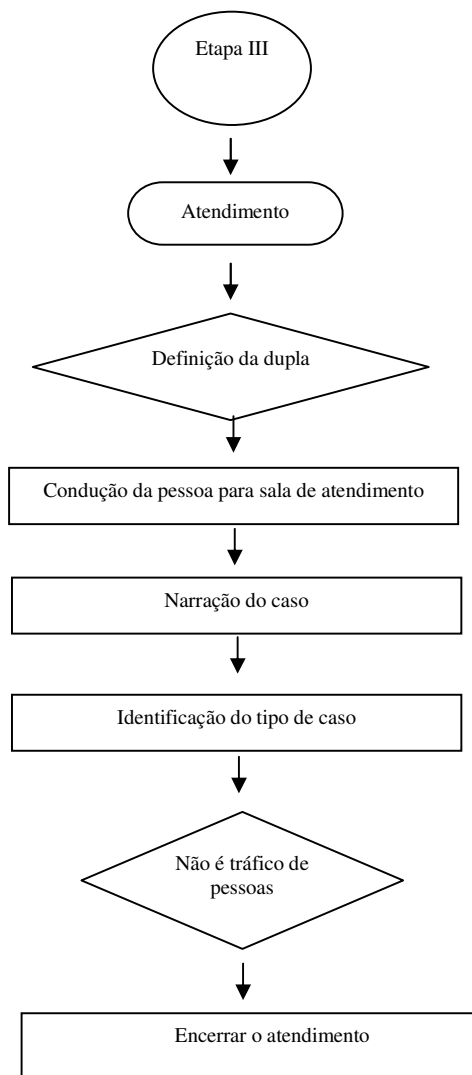
		Centros de Direitos Humanos, CRAS, CREAS, projetos/programas locais, ONGs
	NÃO É TRÁFICO DE PESSOAS	
	Migração	Rede da assistência social, pastorais, ONGs, serviços públicos

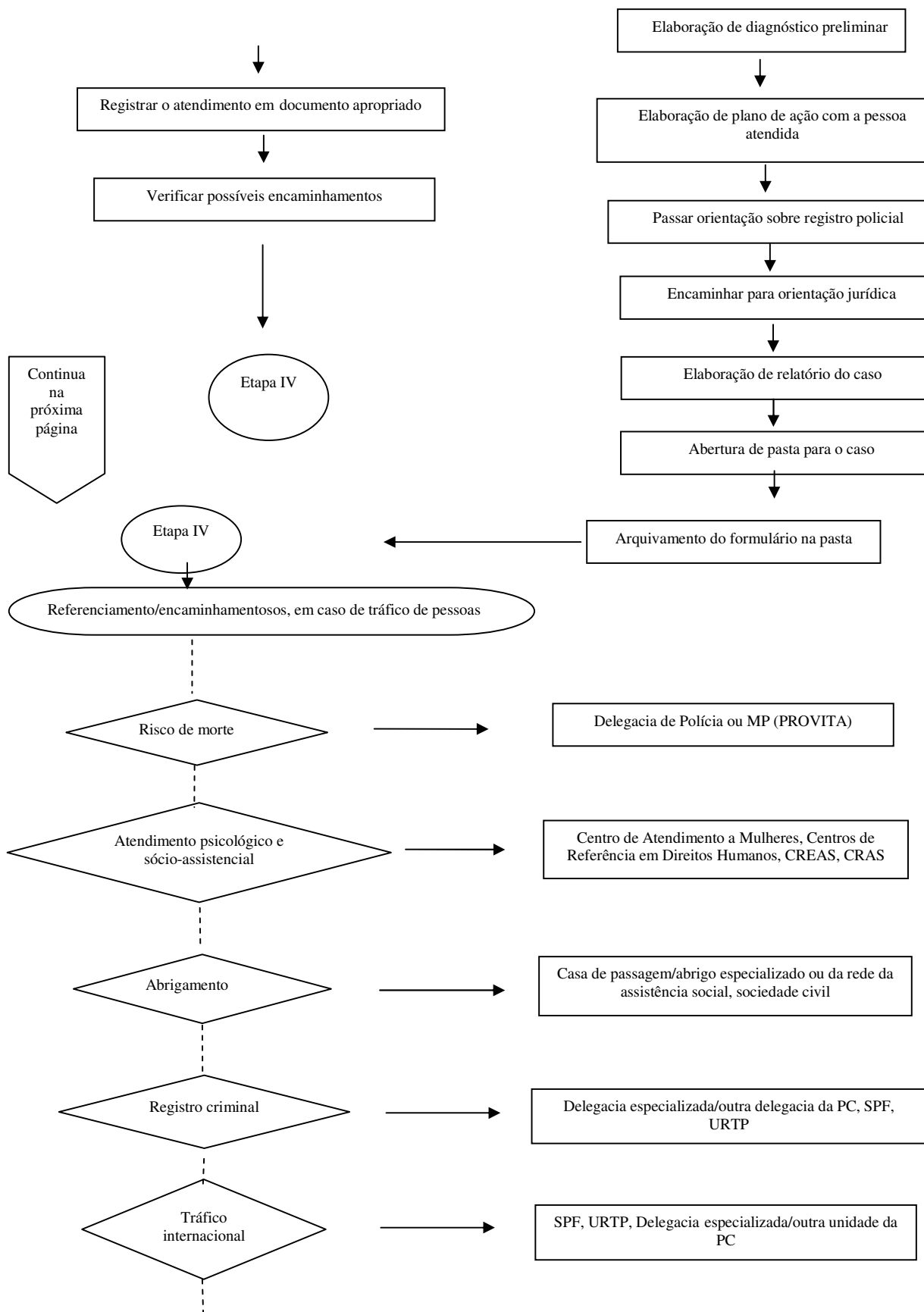
Monitoramento	Elaboração do documento para registro dos resultados do atendimento
	Fazer contato com as instituições referenciadas
	Fazer contato com a pessoa atendida
	Registrar o resultado dos contatos realizados no documento elaborado
	Arquivar o documento produzido na pastas virtual e física do caso

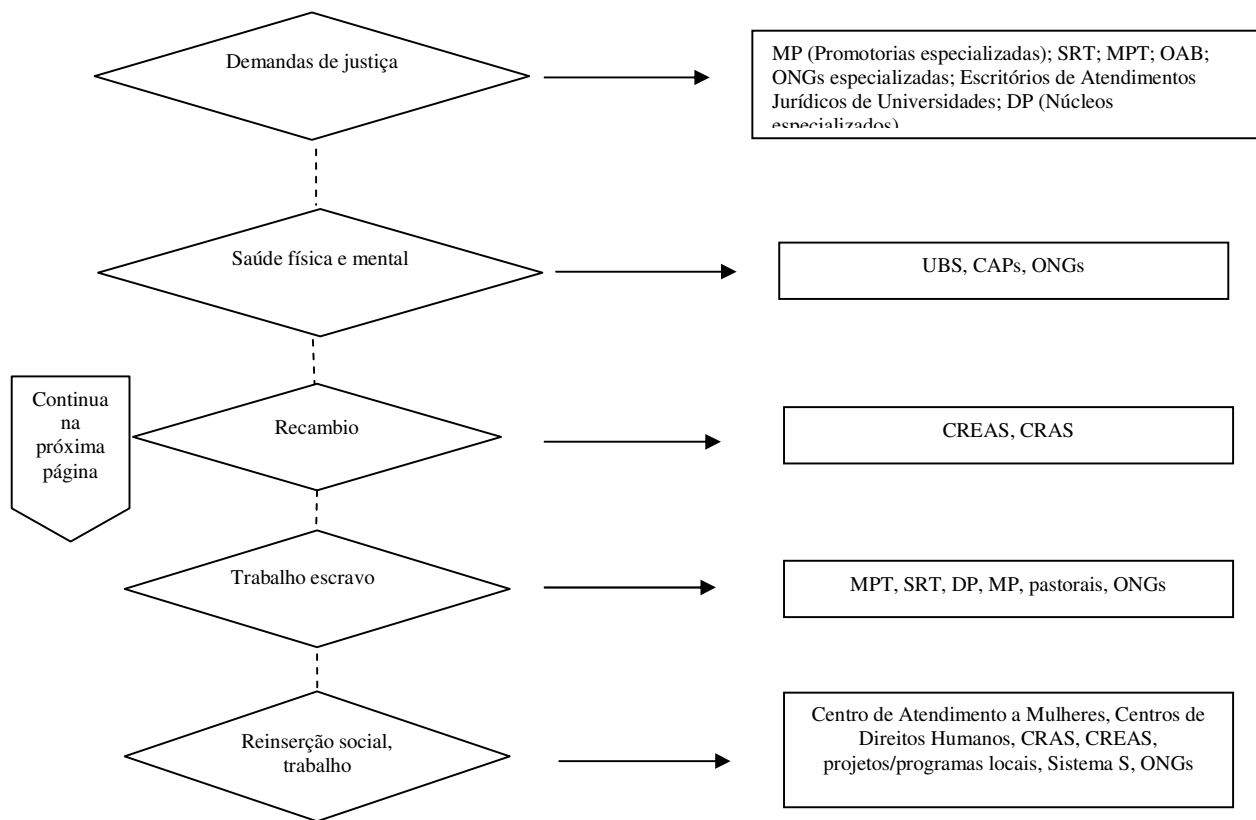
Fluxograma



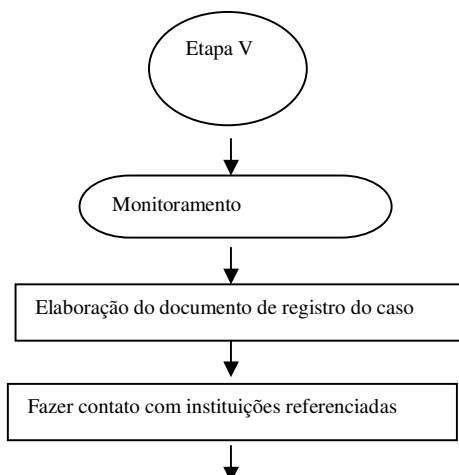
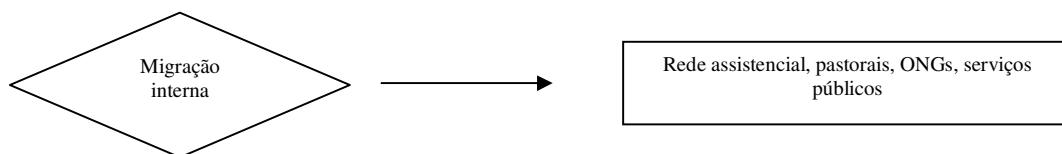
Continua
na
próxima
página







Referenciamento/encaminhamentos, quando não é tráfico de pessoas



Perfil D – Estrangeiro(a)

Em todas as fases do fluxo com estrangeiros, é importante ter atenção e cuidado com as dificuldades de compreensão decorrentes do idioma estrangeiro. É importante tentar manter o diálogo com a pessoa estrangeira, preferencialmente, em seu idioma. As equipes devem estar qualificadas para falar pelo menos os idiomas mais populares como inglês e espanhol. De qualquer maneira, o recurso de tradução pode ser utilizado tanto por tradutores locais, como também pela ferramenta on line VITA (Victim Translation Assistance Tool Life support messages for victims of human trafficking), disponibilizado pela iniciativa das Nações Unidas GIFT (Global Initiative to Fight Human Trafficking). Esse recurso oferece tradução oral em 40 idiomas, e pode ser baixado gratuitamente pela página da web www.ungift.org. As faculdades de Letras, em geral, são boas fontes de tradutores voluntários, que podem estar ligados aos N&P por meio de acordos formais de parceria. As pastorais do migrante possuem condições de colaborar com a tradução, pois possuem em sua equipe pessoas qualificadas para tal. Os consulados podem oferecer o serviço de tradução também.

I. Recepcionamento – seguir as “Orientações sobre os procedimentos de cada fase”, apresentadas acima.

II. Acolhida – seguir as “Orientações sobre os procedimentos de cada fase”, apresentadas acima.

III. Atendimento – seguir as “Orientações sobre os procedimentos de cada fase”, apresentadas acima. O Art. 5º da Constituição Federal garante aos estrangeiros os mesmos direitos concedidos aos brasileiros– “Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade (...)”. Da mesma forma, a rede de

serviços e programas brasileiros pode ser acessada pelos estrangeiros. Deve-se ressaltar que, contudo, há leis específicas para estrangeiros para ser observadas.

Nos casos de atendimento aos estrangeiros¹⁵ em situação de tráfico de pessoas ou migração, é preciso garantir que a repatriação seja voluntária e realizada com segurança. Deve ser assegurado seu direito: de reflexão para decidir sobre a permanência no país, de não-devolução, de refúgio ou asilo no país ou em um terceiro país. No caso de manifesto desejo de regularização migratória no Brasil, a regulamentação brasileira deverá ser observada. Nesses casos, a Resolução Nº 93 do CNIG, que dispõe sobre a concessão de visto permanente ou permanência no Brasil a estrangeiros considerados vítimas do tráfico de pessoas, é a principal referência.

IV. Encaminhamentos/referenciamentos – seguir as “Orientações sobre os procedimentos de cada fase”, apresentadas acima. Ainda segundo o artigo 5º da Constituição Federal, estrangeiros(as) podem receber atendimento nos serviços públicos brasileiros, e por essa razão os encaminhamentos/referenciamentos mencionados para os perfis anteriores podem ser utilizados. **Por essa razão, os encaminhamentos indicados a seguir são específicos para estrangeiros(as).**

Em caso de tráfico:

Em qualquer situação decorrente do tráfico de pessoas em que a pessoa ou criança/adolescente estrangeira se encontre, é recomendável que a **Polícia Federal e o Consulado (CON) de seu país de origem sejam acionados, se for a vontade da pessoa.** Outro ponto importante é a análise da condição do país de origem, pois caso esteja em conflito civil ou guerra, a condição da pessoa poderá ser alterada para refugiado(a), e ela, possivelmente, não poderá retornar ao país

¹⁵ O Guia Mercosul para Atenção às Mulheres em situação de Tráfico de Pessoas com Fins de Exploração Sexual (2012) apresenta um aprofundamento nas questões relacionadas ao direito de mulheres em situação de Tráfico ou migração no MERCOSUL.

durante esse período. A condição de refugiado ocorre por meio de solicitação diretamente à PF. O Comitê Nacional para os Refugiados (CONARE) pode também ser acionado juntamente com a rede de instituições ligadas a esse tema, como Cáritas, IMDH, dentre outras que possam ser identificadas localmente.

Se for estrangeira mulher/ LGBT em situação de casamento servil ou exploração sexual – Defensoria Pública da União (DPU), Polícia Federal (PF) e Consulado/embaixada do país de origem. A DPU poderá prestar assistência jurídica à pessoa.

Demandas de criança/adolescente em qualquer situação resultante de tráfico de pessoas – Conselho Tutelar (CT), Promotoria da Infância e Adolescência do Ministério Público estadual (PIJ/MP) e delegacia especializada (caso não tenha, outra delegacia de polícia civil). A criança/adolescente estrangeira tem cobertura integral pela legislação brasileira, e, portanto, pode ter acesso às redes de atenção e proteção e de justiça. Em caso de risco de morte, o PPCAAM poder acionado por meio da PF e PIJ/MP.

Risco de morte de jovens e adultos: PROVITA (Programa de Proteção a Vítimas e Testemunhas). Esse programa oferece proteção às pessoas que correm risco de morte em razão de ameaça ou pela importância de sua contribuição para um determinado processo criminal. Portanto, ele pode ser acionado em situação de tráfico de pessoas, caso seja identificada essa necessidade por parte da equipe. A porta de entrada do PROVITA é por meio da autoridade policial da polícia federal ou por meio do MPF. Tanto o promotor de justiça quanto o delegado de polícia seguem requisitos jurídicos para a entrada da pessoa no programa. Nos estados onde não há o programa, o delegado ou promotor encaminharão diretamente à Coordenação Nacional do PROVITA (SDH).

Demandas de justiça – Ministério Público Federal, Estadual e do Trabalho, Defensoria Pública da União e estadual e entidades especializadas no

atendimento jurídico a estrangeiros(as) podem ser acionadas. Ministério Público estadual, federal e do trabalho, Defensoria Pública estadual e da União, Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), Escritórios de Atendimentos Jurídicos de Universidades, ONGs especializadas. Especialmente, em caso de trabalho escravo e exploração sexual, o encaminhamento pode ser para o Ministério Público do Trabalho (MPT) e Superintendência Regional do Trabalho (SRT), que pode ser acionada para conseguir benefícios trabalhistas. As situações que envolvem crimes são de competência do MPE ou MPF, e, portanto, esses podem ser acionados. Caso haja promotorias especializadas em tráfico de pessoas e/ou trabalho escravo, essas devem ser prioritárias.

Atendimento psicossocial e reinserção social e produtiva – CREAS, CRAS, serviços/projetos locais. Os CREAS ou CRAS podem encaminhar a pessoa para possíveis programas de formação profissional ou serviços/projetos de geração de renda e emprego das redes às quais estão ligados, após avaliar o caso. A política local de trabalho/emprego pode ser acionada, como também organizações da sociedade civil e pastorais disponíveis.

Acolhimento/abrigamento – casas de passagem ou abrigos. A política de assistência deverá receber a pessoa estrangeira em sua rede abrigos ou casa de passagem. A Pastoral do Migrante e ONGs também podem oferecer abrigo para estrangeiros(as).

Registro criminal – caso seja de interesse e vontade da pessoa realizar o registro policial, ela poderá ser encaminhada à Polícia Federal (PF), com cópia para a Unidade de Repressão ao Tráfico de Pessoas (URTP) na PF, por email endereçado a urtp.ddh@dpf.gov.br, em documento em Word ou PDF. O comunicado para a URTP/PF pode colaborar com o processo de investigação, à medida que irá para o banco de dados da PF. Entretanto, o **Núcleo/Posto enviará o comunicado somente em caso de registro policial**. O consulado/embaixada do país de origem pode ser acionado. Da mesma forma, a delegacia especializada

da polícia civil (caso não haja unidade especializada, outra delegacia local poderá ser comunicada), segundo as orientações do Protocolo Mínimo de Comunicação entre Núcleos e Postos, para que haja gestão da informação entre instituições de mesma natureza (nesse caso a natureza é policial) articulada/promovida pelo N&P.

Saúde física e mental – UBS (Unidade Básica de Saúde), CAPS (Centro de Atenção Psicossocial). O CAPS atende casos de saúde mental, incluindo a psiquiatria. As equipes podem verificar outras possibilidades de atendimento psicossocial em instituições da sociedade civil locais ou em outros serviços/setores públicos.

Trabalho escravo – Ministério Público do Trabalho (MPT), Superintendência Regional do Trabalho (SRT), Defensoria Pública da União (DPU). O MPT tem a atribuição de fazer a denúncia criminal, enquanto que a SRT pode ser acionada para conseguir o benefício do seguro-desemprego. A DPU funciona como a defensora dos direitos dos estrangeiros no país, enquanto que a Defensoria estadual se encarregará das questões relacionadas ao trabalho no local onde a pessoa estrangeira estava.

Não é tráfico

Migração interna – O encaminhamento de estrangeiros(as) em migração interna pode ser para a rede de serviços socioassistenciais e consulados/embaixadas, pastorais, ONGs especializadas, serviços públicos.

Visto permanente ou permanência – a solicitação pode ser enviada ao CNlg por meio dos órgãos: Secretaria Nacional de Justiça do Ministério da Justiça; Núcleos de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas; Postos Avançados de serviços de recepção a brasileiros(as) deportados(as) e não admitidos(as) nos principais

pontos de entrada e saída do país; Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República; Serviços que prestem atendimento a vítimas de violência e de tráfico de pessoas.

Retorno ao país de origem – Consulados/embaixadas. O consulado/embaixada do país de origem pode receber seu cidadão e providenciar seu retorno, auxiliando no atendimento social, documental e jurídico do estrangeiro, em colaboração com as autoridades brasileiras.

V. Monitoramento – seguir as “Orientações sobre os procedimentos de cada fase”, apresentadas acima. Vale ressaltar que as equipes dos N&P podem fazer o monitoramento do caso tanto por meio da instituição que recebeu a pessoa quanto por contato direto com a própria. Essa etapa compreende o acompanhamento dos encaminhamentos realizados. Cabe elaborar um documento que registre o resultado do monitoramento, indicando como foi realizado o atendimento na instituição que recebeu a pessoa, ou seja, informando em que medida a instituição referenciada atendeu a demanda e atingiu as expectativas para o caso. Esse documento deve ser arquivado na pasta da pessoa.

Fluxo – descrição resumida

Recepção	Profissional se encaminha para receber a pessoa
	Identificação da demanda
	Registro no livro de registro de atendimentos
	Informar os próximos passos

Acolhida	Definição do profissional que fará a acolhida
	Condução da pessoa para o espaço de acolhida
	Realizar diálogo inicial
	Apresentação da equipe técnica

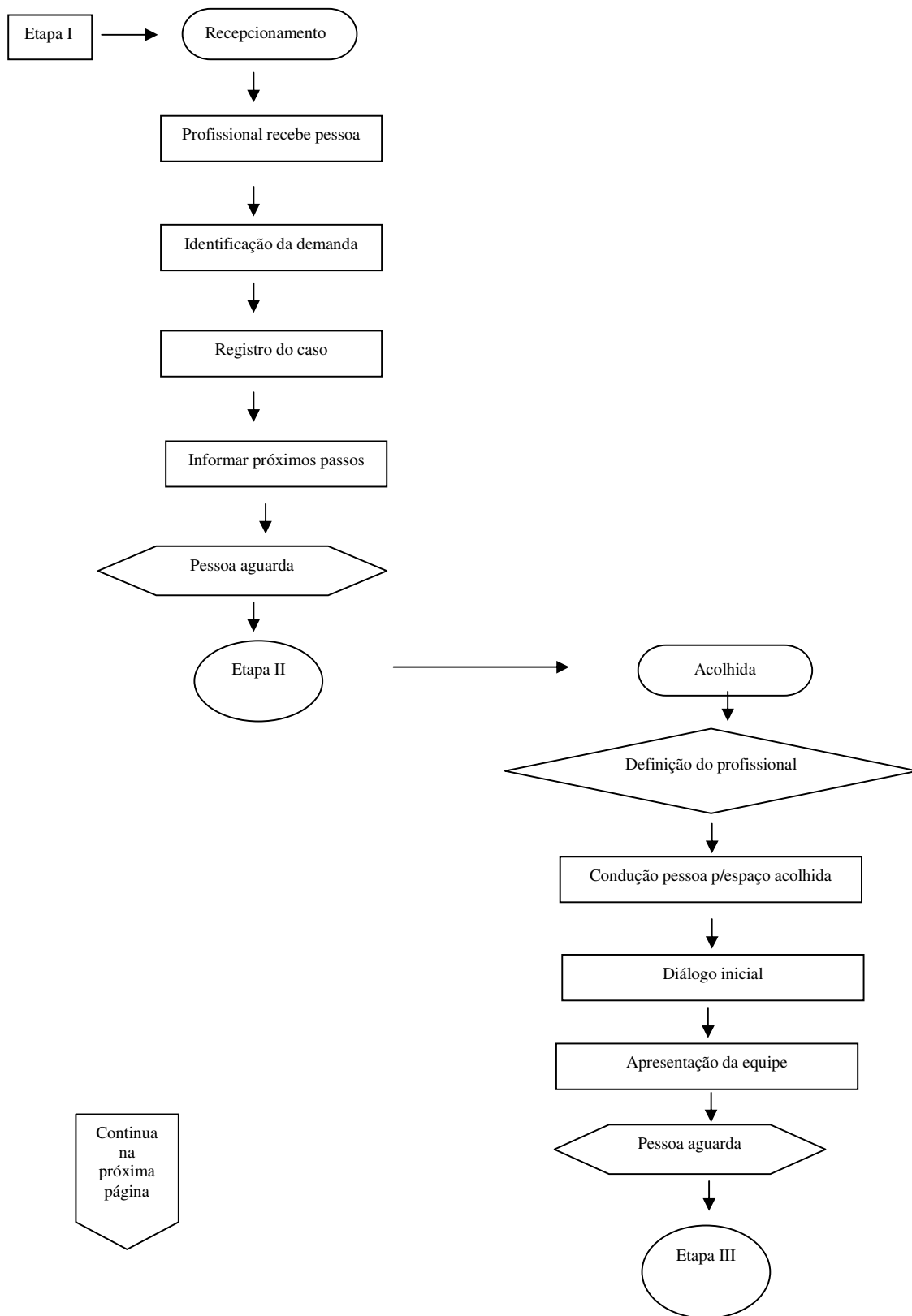
Atendimento	Definição da dupla para o atendimento	
	Condução da pessoa para a sala de atendimento	
	Narração do caso por parte da pessoa atendida	
	Avaliação se é caso de tráfico de pessoas	
	É tráfico ○ Preenchimento do formulário ○ Fazer avaliação de riscos ○ Elaboração de diagnóstico preliminar ○ Elaboração de plano de ação com pessoa atendida ○ Passar orientação sobre registro policial ○ Encaminhar para orientação jurídica ○ Finalizar o atendimento e preparar o documento de encaminhamento ○ Elaboração de relatório do caso ○ Abertura de pasta para o caso ○ Arquivamento do formulário na pasta	Não é tráfico ○ Encerrar o atendimento. ○ Registrar o atendimento em documento apropriado. ○ Verificar possíveis encaminhamentos.

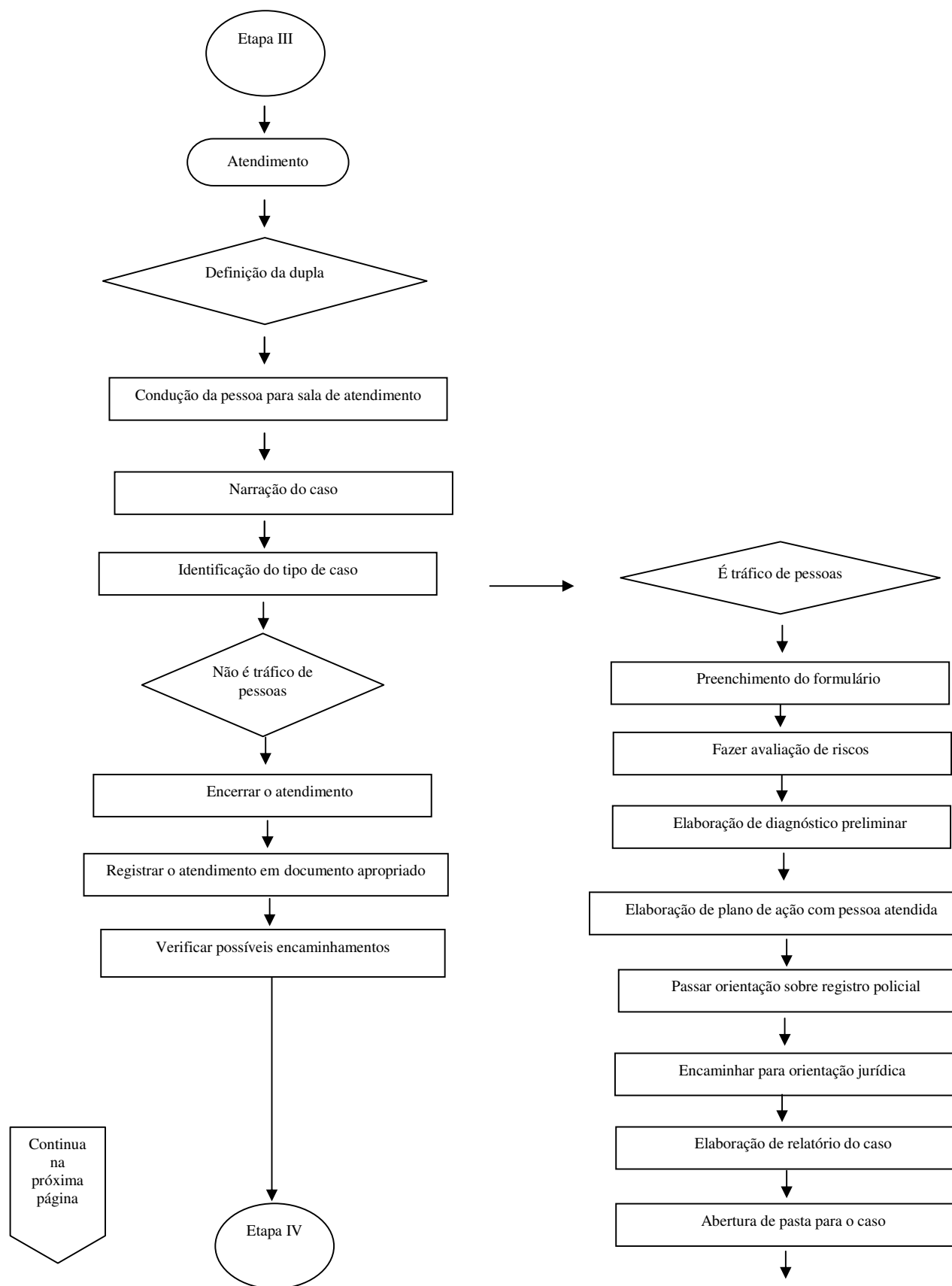
Encaminhamento/Referenciamento	É TRÁFICO DE PESSOAS	
	Casamento servil ou exploração sexual (mulher/LGBT)	DPU, SPF, Consulado/embaixada
	Demandas de criança/adolescente	CT, PIJ/MP, delegacia especializada/outra delegacia da PC, outros órgãos especializados de justiça, rede de atenção e proteção, PPCAAM
	Risco de morte de jovens e adultos	SPF ou MPF (PROVITA)

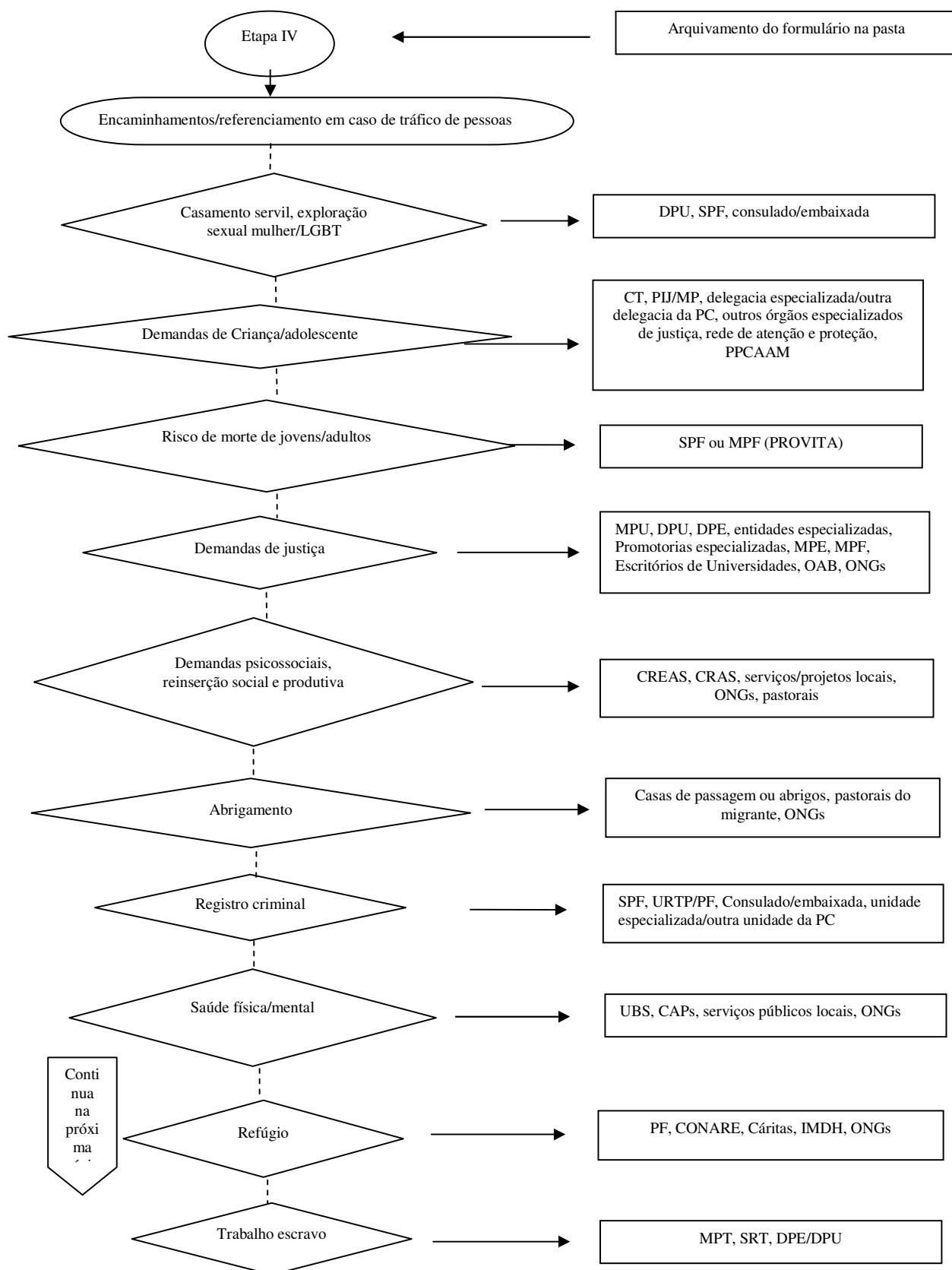
	Demandas de justiça	MPU, DPU, DPE, entidades especializadas, Promotorias especializadas, MPE, MPF, Escritórios de Universidades, OAB, ONGs
	Demandas psicossociais, reinserção social e produtiva	CREAS, CRAS, serviços/projetos locais, ONGs, pastorais
	Acolhimento/abrigo	Casas de passagem ou abrigos, pastorais do migrante, ONGs
	Registro criminal	SPF, URTP/PF, Consulado/embaixada, delegacia especializada/outra delegacia da PC
	Saúde física e mental	UBS, CAPs, outros serviços públicos locais, ONGs
	Refúgio	PF, CONARE, Cáritas, IMDH, ONGs
	Trabalho escravo	MPT, SRT, DPE/DPU
	NÃO É TRÁFICO	
	Migração interna	Rede de serviços socioassistenciais, consulado/embaixada, pastorais, ONGs, serviços públicos
	Retorno ao país de origem	Consulado/embaixada
	Visto permanente/permanência	CNIg

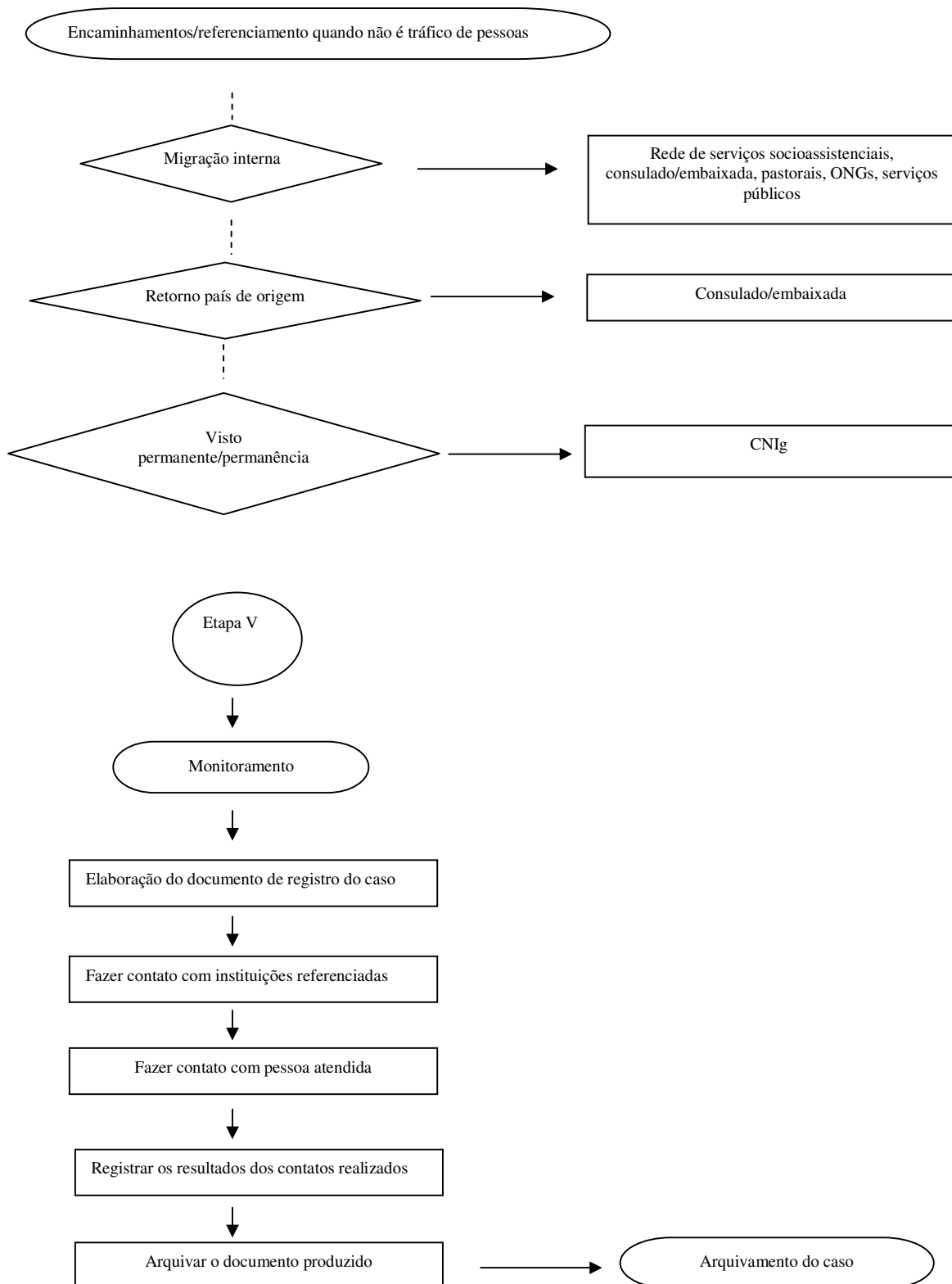
Monitoramento	Elaboração do documento para registro dos resultados do atendimento
	Fazer contato com as instituições referenciadas
	Fazer contato com a pessoa atendida
	Registrar o resultado dos contatos realizados no documento elaborado
	Arquivar o documento produzido na pastas virtual e física do caso

Fluxograma









REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Criança e Adolescente: Direitos, Sexualidades e Reprodução. ABMP e Childhood Brasil. São Paulo/SP – Brasil, 2010.

Cidadania, Direitos Humanos e Tráfico de Pessoas: Manual para Promotoras Legais Populares. OIT, 2012.

D'ASCENCAO, Luiz Carlos M. Organização, sistemas e métodos: análise, redesenho e informações de processos administrativos.

Fluxograma de Processos. Agência Goiana De Desenvolvimento Regional – AGDR, Goiânia-Go, Julho/2012.

Guidelines on Justice in Matters Involving Child Victims and Witnesses of Crime. UNODC, 2009.

Kit Metodológico para o Atendimento às Vítimas de Tráfico para fins de Exploração Sexual. OIT. Brasília, 2005.

Manual de abordaje, orientación y asistencia a víctimas de trata de personas con enfoque de género y de derechos. OIM, 2012.

Manual de Intervencion de Casos de Trata de Personas en Argentina: Protocolo Práctico de Actuación de Autoridades Judiciales, Ministerios Públicos Y Fuerzas de Seguridad. Unidos por la Justicia Asociación Civil, 2010.

Manual de procedimento e competências dos Núcleos e Postos Avançados de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas. Ministério da Justiça/UNODC, 2010.

MENDES GONÇALVES, R. B. Práticas de saúde: processos de trabalho e necessidades. São Paulo: Centro de Formação de Trabalhadores em Saúde da Secretaria Municipal de Saúde, 1992. (Cadernos Cefor, 1 – Série Textos).

Pesquisa tri-nacional sobre tráfico de mulheres do Brasil e da República Dominicana para o Suriname: uma intervenção em rede. Sodireitos, 2008.

Global Report on Trafficking in Persons. UNODC, 2004.

Política Nacional de Enfrentamento ao Tráfico de Mulheres. SPM, 2011.

The IOM Handbook on Direct Assistance for Victims of Trafficking (2007).

SANTOS, Kelly Aparecida dos. Desafios e perspectivas no atendimento e apoio a vítimas de crime – uma reflexão sobre o Centro de Atendimento a Vítimas de Crime de Florianópolis (CEAV). Visão Global, Joaçaba, v. 13, n. 1, p. 53-76, jan./jun. 2010

I Diagnóstico Sobre o Tráfico de Seres Humanos São Paulo, Rio de Janeiro, Goiás e Ceará. SNJ/MJ, 2004.

LISTA DE ANEXOS

Criança e Adolescente: Direitos, Sexualidades e Reprodução. ABMP e Childhood Brasil.

Desafios e perspectivas no atendimento e apoio a vítimas de crime – uma reflexão sobre o Centro de Atendimento a Vítimas de Crime de Florianópolis (CEAV).

Fluxograma de Processos. Agência Goiana De Desenvolvimento Regional – AGDR.

Guía de Asistencia a Víctimas de Trata de Personas en Colombia

Guia MERCOSUL para atenção às mulheres em situação de tráfico de pessoas com fins de exploração sexual

Guidelines on Justice in Matters Involving Child Victims and Witnesses of Crime.

Kit Metodológico para o Atendimento às Vítimas de Tráfico para fins de Exploração Sexual. OIT.

Manual de abordaje, orientación y asistencia a víctimas de trata de personas con enfoque de género y de derechos

Manual de Intervencion de Casos de Trata de Personas en Argentina: Protocolo Práctico de Actuación de Autoridades Judiciales, Ministerios Públicos Y Fuerzas de Seguridad.

Manual de procedimento e competências dos Núcleos e Postos Avançados de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas. Ministério da Justiça/UNODC.

Notificação de Maus-Tratos Contra Crianças e Adolescentes pelos Profissionais de Saúde

O acolhimento e os processos de trabalho em saúde: o caso de Betim, Minas Gerais, Brasil.

Principios y Directrices recomendados sobre los derechos humanos y la trata de personas

Resolutions and decisions adopted by the Economic and Social Council at its substantive session of 2005

5º Relatório de Direitos Humanos