



Secretaria Nacional de Justiça
Ministério da Justiça



GUIA DE ATENDIMENTO PARA A REDE DE NÚCLEOS E POSTOS¹

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

GUIA DE ATENDIMENTO

O Guia de Atendimento integra o Produto 3 desta consultoria. Ele se constitui como um documento de consulta e estudo acerca de diretrizes e procedimentos para a melhoria e harmonização da prática das equipes de ETP. Ele aglutina o conjunto de instrumentos adotados pela rede. Assim como os instrumentos anteriores, ele pode ser atualizado com novas diretrizes e novos conceitos, à medida que for necessário. Recomenda-se que a atualização seja fruto de processos coletivos de revisão da atuação profissional das equipes para que seu caráter universal possa ser mantido.

Seu conteúdo foi elaborado com base na realidade de trabalho dos profissionais dos Núcleos e Postos, bem como nas especificidades dos casos de tráfico de pessoas. Igualmente ao caminho percorrido pelos demais instrumentos, a versão final foi pactuada em inúmeros momentos, tanto presenciais quanto virtuais. Ele deve ser adotado como um conjunto de referências práticas e conceituais, que, porém, não esgotam o universo da prática de atendimento de pessoas em situação de tráfico de pessoas. Ele deve acompanhar a utilização do fluxograma e do formulário, pois é a base para atuação profissional, e em rede. Entretanto, pode ser complementado com protocolos específicos, legislação pertinente e quaisquer outros documentos normativos e/ou orientadores.

O Guia tem o objetivo principal de ser uma ferramenta operacional e de gestão, pois reúne diretrizes, conceitos e procedimentos contextualizados e de relevância para a realização das atribuições. Portanto, ele se constitui em um documento orientador da prática profissional e técnica de atendimento a pessoas vitimadas e vítimas em potencial pelo tráfico de pessoas nos N&P. Ele é o resultado de pesquisas e estudo de documentos e publicações, diálogos, trocas de experiências e reflexões com as equipes técnicas de atendimento dos Núcleos e Postos, com parceiros e interlocutores chaves, e com a equipe da Coordenação

de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas da Secretaria Nacional de Justiça do Ministério da Justiça.

Ele se destina a apresentar os (A)Princípios, as (B)Premissas, os (C)Conceitos e as (D)Diretrizes para a prática profissional desenvolvida nos N&P, em consonância com a Política Nacional de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas.

O desenvolvimento de seu conteúdo ficou organizado assim:

PARTE 1 – Política Nacional de Tráfico de Pessoas

PARTE 2 – Organização e Referências do Guia de Atendimento

PARTE 3 – Princípios

PARTE 4 – Premissas

PARTE 5 – Definições Conceituais

PARTE 6 – Diretrizes para Procedimentos

Os princípios referenciados no Guia são os mesmos da Política Nacional de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas para garantir o alinhamento da prática das equipes com a orientação da macro política. As premissas foram estabelecidas como o ponto de partida do atendimento, ou seja, a base da atuação das equipes técnicas de atendimento. Nas definições conceituais estão os conceitos e expressões empregados na prática cotidiana das equipes. O objetivo dessa parte do documento é prover o conhecimento sobre essas expressões de maneira que haja clareza sobre as implicações de seu uso. As diretrizes para procedimentos foram elaboradas com base na multiplicidade de ações que foram o atendimento. Os mais relevantes e recorrentes foram apresentados para produzir harmonização dos passos decisivos da prática profissional.

Metodologia de elaboração

O Guia é um documento que reúne orientações. Essas orientações são provenientes da observação e acompanhamento da dinâmica de trabalho das equipes realizadas para a elaboração dos produtos anteriores. Os contatos telefônicos, as entrevistas e a troca de informações presencial durante as reuniões técnicas compõem o conjunto de insumos utilizados para sua produção.

Somado a isso, foram feitas visitas a alguns núcleos e postos. Os critérios de escolha dos que seriam visitados foram: experiências mais avançadas, experiências em fase de implementação e características particulares. Foram visitadas as seguintes equipes:

Rio de Janeiro – núcleo e posto;

São Paulo – núcleo e posto;

Minas Gerais – Programa de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas e núcleo de Belo Horizonte;

Amazonas – núcleo de Manaus, posto da rodoviária de Manaus, posto fluvial da Ceasa em Manaus, posto da rodoviária de Manacapuru, posto fluvial de Parintins;

Ceará – núcleo e posto de Fortaleza;

O Amazonas foi selecionado justamente por representar uma experiência muito particular. As especificidades de sua realidade foram a razão para o maior número de visitas. De fato, o estado se configura em um desafio diferenciado, pois sua heterogeneidade de contextos, as características populacionais e sociais o tornam único. Além disso, a dimensão territorial contribui com a dificuldade de implementação de qualquer iniciativa que não considere esses fatores.

As visitas ofereceram oportunidades de verificar *in loco* a prática profissional das equipes, a organização dos espaços e rotinas de trabalho, assim como as relações com a rede local. Para potencializar o trabalho, foram incorporadas visitas a instituições locais identificadas pela própria equipe como relevantes para o objetivo da viagem. Essa estratégia metodológica possibilitou o aumento do conhecimento sobre a realidade de trabalho das equipes, suas dificuldades, suas demandas e perspectivas.

Em campo, foram coletados materiais, publicações, informativos, relatórios e outros documentos importantes produzidos pelos N&P e seus parceiros locais, que foram incorporados ao acervo da CETP. Em algumas cidades, foi possível acompanhar as reuniões dos comitês estaduais de enfrentamento ao tráfico de pessoas. Em outras, foram conduzidas reuniões com alguns membros da rede local sobre a política de tráfico de pessoas. Na totalidade, as agendas de pesquisa de campo foram muito produtivas para a elaboração do Guia.

Documentos e bibliografia sobre o atendimento técnico de pessoas em situação de vitimização de violências e tráfico de pessoas nacionais e internacionais foram consultados e incorporados no conteúdo do documento.

O processo de elaboração, revisão e pactuação² do seu conteúdo foi, estrategicamente, realizado em conjunto com a rede. As equipes participaram e portanto se envolveram com seu conteúdo desde a primeira versão. Nas reuniões técnicas³ da rede, ele foi apresentado para ser revisado e aprovado. Ainda para promover uma última revisão, foi realizado um encontro de apresentação dos instrumentos a um grupo formado por gestores públicos, especialistas e

² O processo de revisão e pactuação desse e dos demais instrumentos foi consolidado no Produto 7, disponível na CETP.

³ Os debates sobre os instrumentos (Guia, Formulário e Fluxograma) foram realizados nas reuniões técnicas da rede de N&P (VI, VII e VIII Reuniões). Os relatórios contendo os debates das VI e VII Reuniões pode ser acessado na página do Ministério da Justiça, no link <http://portal.mj.gov.br/main.asp?View=%7B395C2E18-4401-4CAA-9961-059B959D1EE3%7D&Team=¶ms=itemID=%7BB3A9AEF1-66FC-4728-9CE9-3F65B9137839%7D;&UIPartUID=%7B2868BA3C-1C72-4347-BE11-A26F70F4CB26%7D>

representantes das equipes técnicas da rede de N&P. O conteúdo do debate travado no referido encontro está relatado no Produto 6⁴ desta consultoria. Essas iniciativas foram decisivas para que o documento pudesse refletir as demandas desses profissionais e ser por eles utilizado.

Considerações

O processo de elaboração do Guia produziu conhecimentos amplos sobre a atuação da rede de N&P. Ele se configurou em uma oportunidade de apresentar orientações, diretrizes práticas e conceituais balizadoras do atendimento especializado às pessoas em situação de tráfico de pessoas.

Para que esse documento cumpra sua finalidade, as equipes dos N&P devem se apropriar de seu conteúdo, pois ele oferece subsídios importantes para a realização de um trabalho qualificado. Ele deve ser, assim, adotado como uma referência acessível e estratégica de alinhamento, que pode gerar melhorias para o atendimento de casos

O Guia deve ser um documento de diretrizes para os procedimentos técnicos. Como ele apresenta os procedimentos a serem adotados, cabe fazer as devidas distinções entre os deveres nos Núcleos e dos Postos, tomando como base suas atribuições e papéis.

Nas apresentação do documento feitas nas Reuniões Técnicas e Encontro com Especialistas, foram registradas as seguintes considerações:

Comunicado à URTP/FP – As equipes solicitaram que a coordenação da URTP/PF comunique às delegacias de polícia federal que os N&P estarão informando os casos de registro policial feitos em outras delegacias. Essa iniciativa objetiva dar ciência aos policiais federais sobre o caso e inclui-los no processo de investigação criminal quando for possível.

⁴ O Produto 6 está disponível na CETP.

Acolhimento – O acolhimento foi indicado como de grande relevância para o atendimento humanizado às pessoas em situação de tráfico de pessoas. O momento do acolhimento deve produzir confiança na pessoa e empatia por parte da equipe. Isso resultará em fortalecimento da autoestima da pessoa atendida. A confiança que a pessoa desenvolve na equipe de atendimento é, também, estimulada pela clareza e objetividade das informações e orientações repassadas.

Atendimento em dupla – O atendimento em dupla é adequado ao trabalho dos N&P, porque dois profissionais juntos podem produzir uma visão mais ampla do caso. Além disso, pode evitar que a pessoa seja forçada a repetir sua história mais de uma vez. Por isso, os profissionais do atendimento devem se comprometer a socializar a história da pessoa seja repassada para o restante da equipe. Entretanto, as especificidades de cada equipe em termos de estrutura e recursos humanos podem impedir que essa prática seja implementada.

Busca ativa – A realização de busca ativa em determinados locais como pontos de prostituição é uma preocupação para as equipes em termos de segurança. Apesar de haver concordância sobre a importância dessa prática, não foi criada uma metodologia para desenvolver esse trabalho com menos riscos. Por isso, a busca ativa deve ser realizada como estratégia de prevenção em locais públicos de grande frequência como rodoviárias, portos, aeroportos e outros. Outra possibilidade de ampliação da busca ativa seria inserir a temática do tráfico de pessoas junto aos profissionais de outros setores que já a fazem no seu cotidiano.

Sensibilização de profissionais – A sensibilização de outros profissionais é muito importante para a ampliação do conhecimento sobre o tema, como também para intensificar a atuação preventiva. Esse deve ser um processo continuado que pode ser realizado por outros parceiros que sejam capacitados pela Rede de N&P.

Ambiência para o atendimento – O ambiente no qual se faz o atendimento deve produzir uma boa impressão na pessoa atendida. Ela deve se sentir em um ambiente tranquilo e acolhedor. O espaço do atendimento deve ser humanizado. Quando não houver recursos para oferecer as condições ideais, as equipes podem recorrer a parceiros para obter apoio.

Responsabilização profissional – Sobre a responsabilização do profissional sobre o atendimento e resultados esperados, houve reflexões sobre o grau de responsabilidade da pessoa e da equipe técnica. O debate se centrou na questão da auto responsabilização da pessoa pelas decisões tomadas, para que a equipe não seja sobrecarregada e responsabilizada integralmente pelo resultado do atendimento.

Comunicação intra N&P – A comunicação e o alinhamento de procedimentos entre N&P devem ser prioridades para as equipes. Em especial sobre o registro policial, deve haver um entendimento único sobre o caráter opcional dessa medida. A decisão da denúncia deve ser tomada pela pessoa atendida e respeitada pela equipe. Assim, todas as equipes devem agir da mesma forma. Isso pode evitar situações em que a pessoa receba orientações contraditórias ao ser atendida em unidades distintas.

Conceito de enfrentamento – No que diz respeito à diferenciação entre *rede de enfrentamento* e *rede de atendimento* apresentada no Guia na parte *Definições Conceituais*, foi citado que a SPM utiliza o conceito de rede de enfrentamento na Política de Enfrentamento à Violência contra Mulher. Nesse caso, seria oportuno observar como esse conceito foi elaborado para que a Política de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas possa estar em alinhamento com essa política, já que ambas estabeleceram suas ações segundo o conceito do enfrentamento.

INTRODUÇÃO

O Guia de Atendimento apresenta de maneira didática, grosso modo, orientações para as equipes de atendimento da rede de Núcleos e Postos de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas. Ele foi elaborado com a finalidade primordial de servir de base conceitual e prática para a atuação profissional e humanizada dessas equipes. Portanto, deve ser concebido como um documento norteador de consulta e estudo.

Ele está organizado da seguinte maneira:

I. INTRODUÇÃO

II. DESENVOLVIMENTO

PARTE 1 – Política de Nacional de Tráfico de Pessoas

PARTE 2 – Organização e Referências do Guia de Atendimento

PARTE 3 – Princípios

PARTE 4 – Premissas

PARTE 5 – Definições Conceituais

PARTE 6 – Diretrizes para Procedimentos

III. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

IV. REFERÊNCIAS DOCUMENTAIS

DESENVOLVIMENTO

- **Política de Nacional de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas**

O Tráfico de Pessoas é compreendido como um crime organizado transnacional pelas Nações Unidas. A definição de tráfico de pessoas, as definições de outros conceitos relacionados ao tráfico de pessoas, medidas de prevenção e repressão desse crime, assim como medidas de proteção às pessoas em situação de vitimização pelo tráfico de pessoas estão reunidas e objetivamente apresentadas no Protocolo de Palermo. Internacionalmente adotado pelos Estados Partes das Nações Unidas, o Protocolo de Palermo define o tráfico de pessoas como uma ação cometida com fins de exploração de pessoas mesmo com o consentimento da pessoa a ser explorada, desde tenha sido obtido por meio de qualquer tipo de coação ou engano.

No Brasil, o decreto Nº 5.017, publicado em 12 de março de 2004, promulgado o Protocolo de Palermo no país. Isso condiciona o país a adotar as medidas propostas pelo protocolo, e o torna responsável legalmente pelo seu não cumprimento.

O tráfico de pessoas pode ser cometido para fins de exploração, na forma de exploração sexual, exploração trabalhista caracterizada por situações de trabalho análogo ao trabalho escravo, serviços forçados, e remoção de órgãos, dentre outras práticas.

A Política Nacional de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas, criada por meio do Decreto Nº 5.948 de 26 de outubro de 2006, traz as diretrizes e princípios para o enfrentamento ao tráfico de pessoas em âmbito nacional. A partir de então, estabeleceu-se a base para a elaboração e implementação do I Plano Nacional de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas (2008). Ele se constituiu como uma iniciativa governamental para a materialização de ações concretas de políticas

públicas sobre o enfrentamento ao tráfico de pessoas. O I Plano, assim, também se consolida como um esforço coletivo entre poder público e sociedade civil, organizado e coordenado pela Secretaria Nacional de Justiça do Ministério da Justiça. Esse foi um passo decisivo e inovador para a prevenção e repressão de um fenômeno histórico e antigo. O I Plano durou dois anos e trouxe a elaboração de recomendações para a construção do II Plano. O II PNETP estará em vigor a partir de 2012 e terá duração de quatro anos. O processo de elaboração do II Plano Nacional de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas passou por um período de consulta pública, para o qual foi disponibilizado um canal de comunicação virtual pelo Ministério da Justiça, onde qualquer pessoa, no Brasil ou não, podia enviar colaborações para a construção do II Plano. O material recolhido na etapa de consulta pública deu origem ao documento base para o II Plano. Esse material compilado foi levado ao II Encontro Nacional da Rede de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas, realizado em novembro de 2011, em Recife-PE, onde estiveram presentes diversos segmentos do governo e da sociedade civil para destacar as prioridades do II Plano.

Quadro demonstrativo da inserção do tema *tráfico de pessoas* em políticas públicas de outros setores.

A despeito da **Política Nacional de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas** ser relativamente recente, são grandes os avanços em termos de transversalização da temática em outras áreas. Na **Política de Assistência Social**, o tráfico de pessoas é referendado nos documentos: Orientações Técnicas sobre o PAIF (2012), vol. 1 e 2; Norma Operacional Básica-NOB/SUAS (2005); Resolução que institui parâmetros nacionais para o registro de informações nos CRAS e CREAS (2011); Tipificação de Serviços Sócioassistenciais (2009).

Na área da **infância e adolescência**, em 2004, o Brasil promulgou o Protocolo Facultativo à Convenção sobre os Direitos da Criança referente à venda de crianças, à prostituição infantil e à pornografia infantil do UNICEF, que dispõe sobre o tráfico de crianças.

Na **saúde**, a Norma Técnica de Prevenção e Tratamento dos Agravos resultantes da Violência Sexual contra Mulheres e Adolescentes (2005) orienta seus profissionais na notificação compulsória de violências contra mulheres e adolescentes considerando o tráfico de pessoas como uma das formas de violência.

Na **Política Nacional para Mulheres**, a Secretaria de Política para Mulheres (SPM) consolidou alguns documentos importantes que incluem o tema tráfico de mulheres, a saber: II Plano Nacional de Política para as Mulheres (2008); Pacto Nacional pelo Enfrentamento à Violência contra as Mulheres (2010); Coletânea Enfrentando a Violência contra as Mulheres (2011); Guia Mercosul de atenção às mulheres em situação de tráfico de pessoas com fins de exploração sexual (em fase de finalização). Além dos referidos documentos, a SPM disponibiliza um serviço de atendimento telefônico para brasileiras residentes no Brasil, na Espanha, em Portugal e na França para auxiliar brasileiras em situação de violência e de tráfico de pessoas.

A **Política Nacional de Direitos Humanos**, da mesma forma, no III Programa Nacional de Direitos Humanos (2009), estabelece o enfrentamento ao tráfico de pessoas como um dos objetivos a ser alcançado.

São três os eixos de atuação da Política Nacional de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas, a saber: (i) prevenção ao tráfico; (ii) repressão ao crime e responsabilização de seus autores; (iii) atenção às vítimas.

Esse documento responde, principalmente ao Eixo 2 da Política Nacional, posto que sua finalidade é avançar no processo de qualificação do atendimento das pessoas vitimadas. Nesse sentido, o conteúdo a seguir apresentado se configura em um **Guia de Atendimento** para os Núcleos de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas e Postos Avançados de Atendimento Humanizado aos Migrantes. Estas duas unidades governamentais de atendimento são peças-chaves da política nacional. A atuação dos Núcleos e Postos foi normatizada pelas Portarias Nº 31 (2009) e Nº 41 (2009). Nessas portarias, encontram-se as atribuições de ambos.

Resumidamente, segundo as referidas Portarias:

Cabe aos Núcleos:

Atuar como órgão executivo da Política Estadual e descentralizador das ações nacionais, coordenado a política estadual de enfrentamento ao tráfico de pessoas em parceria com o governo federal, articular iniciativas de natureza diversa, fomentar a criação de Comitês Municipais e/ou Regionais de Enfretamento ao Tráfico de Pessoas e monitorar a implementação das ações realizadas.

Cabe aos Postos:

Servir como estrutura de apoio e atendimento. Por estarem situados nos principais locais de entrada e saída do Brasil, realizam a recepção de pessoas, como os deportados e inadmitidos, oferecendo, conforme cada caso, um acolhimento humanizado por equipe multidisciplinar em parceria com a rede local.

Vale destacar que desde a criação dessas unidades, o contexto sociopolítico local somado às demandas encontradas pelas equipes provocou alterações significativas na sua atuação. Alguns Núcleos passaram a realizar o

atendimento das pessoas vitimizadas sem perder sua função de coordenação da política estadual. Os Postos foram implantados em aeroportos, portos fluviais e rodoviárias, fato que lhes confere uma variedade de públicos, de demandas e de abordagens. Para atender à realidade, as equipes dos Postos ampliaram sensivelmente sua atuação. Tanto os Núcleos quanto os Postos trabalham com equipes variadas, no que se refere ao quantitativo, à formação e à estrutura de gestão. Outro ponto observado se relaciona à forma de contratação ou vinculação com os N&P de ETP. As equipes se constituíram de maneira diversa, variando desde profissionais ocupando cargos de confiança até funcionários públicos concursados. O treinamento recebido sobre a temática tráfico de pessoas também reflete a assimetria das equipes. Há profissionais que não receberam nenhum tipo de formação sobre o tema, enquanto outros receberam. Dentre os que receberam, alguns receberam em maior quantidade de horas, enquanto outros em menor. Com isso, um desenho diferenciado do previsto em lei se autoconfigurou, e essas unidades ocupam lugar privilegiado na implementação da Política Nacional de Enfrentamento do Tráfico de Pessoas.

O **Guia de Atendimento** para os Núcleos e Postos funcionará, portanto, como uma ferramenta operacional e de gestão, pois reúne diretrizes, conceitos e procedimentos contextualizados e relevantes para a realização de suas atribuições.

Organização e Referências do Guia de Atendimento

O **Guia de Atendimento** se constitui em um documento orientador da prática profissional e técnica de atendimento a pessoas vitimadas e vítimas em potencial pelo tráfico de pessoas nos Núcleos e Postos no Brasil. Ele é o resultado de pesquisas e estudo de documentos e publicações, diálogos, trocas de experiências e reflexões com as equipes técnicas de atendimento dos Núcleos e Postos, com parceiros e interlocutores chaves, e com a equipe da Coordenação

Nacional de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas da Secretaria Nacional de Justiça do Ministério da Justiça.

Ele se destina a apresentar os (A)**Princípios**, as (B)**Premissas**, os (C)**Conceitos** e as (D)**Diretrizes para os Procedimentos** que devem ser adotados para a execução do atendimento em consonância com a Política Nacional de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas.

As principais referências em termos de política nacional de atendimento estão nos campos da saúde e da assistência social.

Política Nacional de Saúde

Em termos de política pública de âmbito nacional, a área da saúde se destaca. O Ministério da Saúde (1953) foi o terceiro a ser criado no governo brasileiro. Em seguida, foi criado o Conselho Nacional de Saúde (1937), e logo após a 1ª Conferência Nacional de Saúde (1941) foi realizada. A Constituição Federal de 1988 apresentou o SUS (Sistema Único de Saúde) que previa a participação da sociedade na implementação da política de saúde, e, portanto, foi considerado inovador na sua forma de gestão. A participação da população tinha dupla finalidade: gestão participativa e controle social. Ambos os fatores são decisivos para a efetividade de uma política pública.

Política Nacional de Assistência Social

A Política Nacional de Assistência Social (PNAS) é uma referência em termos de política pública. Ela se baseia na própria Constituição Federal de 1988 e na Lei Orgânica da Assistência Social/LOAS (1993). Como o SUS, a PNAS se constitui como um sistema de atendimento descentralizado, universal e participativo. Sua contribuição na construção de conceitos e paradigmas para a elaboração de políticas públicas é reconhecida. Ela define os conceitos mais diversos e prioritários para a definição e implementação de políticas públicas para o governo brasileiro, como o de família e de proteção social. Grosso modo, ela objetiva desenvolver capacidades em famílias e indivíduos para sua maior autonomia, de maneira não-tuteladora, não-assistencialista e alinhada ao desenvolvimento humano.

Como visto, ambas as políticas têm muito a contribuir para o atendimento realizado pelas equipes dos N&P de ETP. Elas vêm desenvolvendo a aprimorando metodologias de atendimento à sociedade com base em valores de grande relevância, como a autonomia e o desenvolvimento humano há algumas décadas. Faz-se notório o acúmulo em termos de experiências e aprendizados que os profissionais da saúde e da assistência adquiriram. Isso torna essas áreas prioritárias. Da mesma forma, coloca o diálogo e a sintonia com as políticas das instituições de saúde e dos serviços socioassistenciais em posição de destaque.

Portanto, esse documento serve como referência prática e conceitual para as equipes técnicas dos Núcleos e Postos responsáveis pelo atendimento às vitimizadas pelo de tráfico de pessoas.

Princípios

Os Princípios adotados nesse documento se configuram em referenciais fundantes da atuação dos Núcleos e Postos. Eles são os princípios observados na Política Nacional de Enfrentamento ao tráfico de Pessoas, a saber:

- I. Respeito à dignidade da pessoa humana;
- II. Não-discriminação por motivo de gênero, orientação sexual, origem étnica ou social, procedência, nacionalidade, atuação profissional, raça, religião, faixa etária, situação migratória ou outro status;
- III. Proteção e assistência integral às vítimas diretas e indiretas, independentemente de nacionalidade e de colaboração em processos judiciais;
- IV. Promoção e garantia da cidadania e dos direitos humanos;
- V. Respeito a tratados e convenções internacionais de direitos humanos;

VI. Universalidade, indivisibilidade e interdependência dos direitos humanos;

VII. Transversalidade das dimensões de gênero, orientação sexual, origem étnica ou social, procedência, raça e faixa etária nas políticas públicas.

O atendimento às pessoas vitimadas pelo tráfico de pessoas segue, portanto, alinhado à política pública nacional, mantendo a coerência necessária para a sua consolidação.

Premissas

Por premissas entende-se o ponto de partida do atendimento, ou seja, a base da atuação das equipes técnicas de atendimento. São elas:

Atendimento Humanizado

Essa premissa expressa a importância e a centralidade da pessoa atendida nos Postos e Núcleos de ETP. A área da saúde pública iniciou um movimento de **humanização do atendimento** nas suas unidades incorporando esse conceito como a base para atuação profissional no Plano Nacional de Humanização (PNH) ou HumanizaSUS⁵.

O HumanizaSUS é uma política que reafirma os princípios da universalidade, equidade e integralidade da política de atendimento na saúde. O PNH objetiva promover a autonomia e o protagonismo dos profissionais da saúde e de seus usuários, e, assim, aumentar o grau de corresponsabilidade na produção de saúde, como também estabelecer e fortalecer vínculos de solidariedade. Essas propostas visam, por fim, a melhoria dos serviços de saúde e das condições de trabalho dos seus profissionais. Desde então, outras áreas vêm buscando adotar os princípios da humanização do atendimento em seus serviços.

⁵Para aprofundamento do assunto, visitar a página da web do Ministério da Saúde (www.saude.gov.br).

O **atendimento humanizado** é o ponto mais importante a ser perseguido por uma política de atendimento. Ele se caracteriza, sobretudo, pela capacidade da equipe técnica de reconhecer a pessoa atendida como **sujeito de direitos**, e de colaborar para que a própria reconheça sua cidadania e exerça seus direitos. Os esforços e investimentos públicos voltados para o atendimento às pessoas vitimizadas pelo tráfico de pessoas devem se pautar no respeito à dignidade humana, conceito que deve ser traduzido na atuação técnica. A valorização das potencialidades humanas e o respeito à vontade das pessoas atendidas devem ser objetivos prioritários do atendimento. O atendimento humanizado procura reduzir o distanciamento entre a pessoa atendida e a equipe técnica para que ambas as partes se coloquem como corresponsáveis na identificação de soluções e de encaminhamentos.

Ao se referir ao atendimento humanizado, há que se observar alguns fatores imprescindíveis para o atendimento. O profissional deve ter em mente que o estado psicológico da pessoa deve ser considerado, já que, em geral, ela chega fragilizada emocionalmente, com dificuldades de acreditar e confiar que está em lugar seguro e qualificado profissionalmente. A pessoa vitimizada tende a crer que ela será tratada com atenção aquém da esperada e devida, e ainda sofrerá julgamento moral. O profissional que realiza o atendimento humanizado deve levar em conta esses antecedentes para avaliar a condição na qual a pessoa atendida se encontra e definir o momento mais apropriado para a coleta de informações. A avaliação do caso é, necessariamente, baseada na receptividade da pessoa somada e no seu estado emocional e físico. Quando o contato com a equipe técnica é feito após a pessoa passar por situações de constrangimento e violências ou por longos períodos sem alimentação e descanso adequados, pouco provavelmente será possível realizar o preenchimento completo do Formulário de Registro de Atendimento. Nesse caso, o atendimento pode ser em etapas, ou seja, podem ser feitos em intervalos para que a pessoa possa se recuperar e dar prosseguimento, como também, o preenchimento completo pode ser realizado ao longo dos demais encontros.

O atendimento deve proporcionar à pessoa a percepção de que ela está sendo tratada com respeito, com interesse em sua narrativa e sem preconceitos. O atendimento humanizado se realiza à medida que a pessoa atendida e a equipe técnica estão alinhadas nos mesmos objetivos: atender à demanda apresentada por ela, garantir sua integridade física e moral e fortalecer seu protagonismo diante dos encaminhamentos a ser adotados. O melhor resultado do atendimento humanizado pode ser resumidamente expresso no bem-estar alcançado pela pessoa vitimizada.

Essas são posturas profissionais que demonstram o comprometimento com a pessoa atendida na forma do respeito aos seus direitos e a sua vontade. Quando esse procedimento é adotado adequadamente, a relação de confiança já começa a se estabelecer.

Confidencialidade

As pessoas em situação de vitimização pelo tráfico de pessoas, via de regra, são importantes fontes de informação para o esclarecimento da ação criminosa, bem como para a compreensão da diversidade desse fenômeno social. Entretanto, as equipes de atendimento dos Núcleos e Postos devem se restringir ao papel que essas unidades cumprem no conjunto de instituições e organizações da rede, qual seja, oferecer o atendimento humanizado, que prioriza a proteção das pessoas atendidas. As informações recebidas devem servir, primeira e principalmente, para ajudar a pessoa atendida, à medida que o caso é compreendido.

As equipes técnicas devem, quando solicitadas oficialmente, repassar informações que não ameacem a integridade e a segurança da pessoa atendida. Primeiramente, é preciso respeitar a vontade da pessoa. Ela pode querer registrar o fato nas agências de segurança pública como polícia civil e federal, e ainda notificar outros órgãos competentes. Esse é um passo importante para o esclarecimento do crime e redução do número de pessoas vitimizadas. Nesse caso, o profissional deve orientá-la sobre como proceder. Cabe às equipes a

avaliação de cada caso para realizar o procedimento mais adequado à situação, sem perder de vistas a confidencialidade dos relatos inclusive preconizada pelos códigos de ética profissionais.

Escuta ativa

A escuta ativa é parte do atendimento. Ela se baseia na atenção plena ao depoimento da pessoa atendida, de maneira que ela se sinta de fato “**ouvida**”. O profissional deve agir de maneira acolhedora, ou seja, não desviar sua atenção, não fazer expressões ou gestos de surpresa ou repreensão da situação narrada. A base fundamental do atendimento é saber escutar com sensibilidade e atenção, transmitindo à pessoa que sua mensagem está sendo compreendida. Com isso, se constrói a confiança e o respeito

Não se trata, contudo, de receber passivamente uma avalanche de palavras, porém de interagir, para entender com mais propriedade a situação. Em resumo, a escuta ativa é a prática através da qual o profissional assegura à pessoa atendida que seu caso é importante e que ele está totalmente disponível para ouvi-la e ajudá-la a pensar conjuntamente quais medidas devem ser tomadas.

Confiança

A relação entre a equipe técnica e a pessoa atendida deve se pautar na confiança porque quando há confiança, há colaboração, há **parceria e credibilidade** no serviço. O respeito e o não-julgamento da pessoa atendida são pré-requisitos imprescindíveis. Cabe à equipe do atendimento oferecer a ela oportunidade de expressar-se livremente, sem constrangimentos e com apoio qualificado.

A relação deve ser construída, ou seja, deve ser estabelecida por meio de posturas e comportamento profissionais, éticos e respeitosos. O profissionalismo

no atendimento é caracterizado pelo conhecimento técnico relativo à profissão exercida juntamente com a observação de seu código de ética. O comportamento respeitoso pode ser concretizado por meio de uma atitude empática à pessoa e ao seu caso.

As impressões registradas pela pessoa atendida em seu primeiro contato com o profissional são decisivas para o estabelecimento de uma relação de confiança, por isso, todos os esforços devem ser empregados para que ela se sinta livre para expressar seus sentimentos e suas expectativas.

Da mesma forma, o profissional deve ser **claro e simples em sua fala**, ou seja, utilizar expressões de fácil compreensão, evitar jargões técnicos e não ser prolixo. O **passo-a-passo** do atendimento deve ser informado, para que ela tenha conhecimento dos procedimentos que serão adotados. Esse é outro ponto de grande relevância, porque a confiança se estabelece naquilo que é conhecido e, em consequência, aceito. A pessoa atendida, com base no conhecimento de todo o processo do atendimento terá mais subsídios para tomar decisões, e se auto responsabilizar pela evolução do atendimento. Portanto, garantir que ela esteja bem informada é questão-chave para a garantia da **transparência** em todas as etapas do processo.

Outro ponto crucial é a resposta dada à demanda recebida. O profissional deve ser capaz de dar resposta, de ser resolutivo. Contudo é preciso estar alerta para não fazer falsas promessas, para não criar expectativas que não serão alcançadas, pois esse seria um contexto desfavorável à relação de confiança.

Atendimento diferenciado

O atendimento de pessoas vitimizadas pelo tráfico de pessoas deve ser orientado para sua especificidade, ou seja, as características específicas que esses casos apresentam. A despeito da utilização de técnicas de abordagem, de escuta ativa e de atendimento humanizado, o tráfico de pessoas é uma modalidade de violência que demanda procedimentos especificamente voltados para o público atingido por ele.

Primeiramente deve-se compreender que o tráfico de pessoas se constitui como um meio para finalidades determinadas. As pessoas podem ser traficadas para fins de exploração sexual, de exploração laboral, de remoção de órgãos, de casamento servil, de adoção ilegal, dentre outras formas. Cada caso deve ser examinado com atenção para que se possa descobrir a melhor forma de intervir. Vale destacar que em todas as finalidades, as pessoas foram vitimizadas por um tipo de crime organizado de **dimensão nacional e transnacional**. Sendo assim, o sigilo da identidade da pessoa, bem como sua segurança são fundamentais. As redes de crimes organizados, em geral, se comunicam entre si e em alguns momentos compartilham os mesmos agentes. E, por isso, a equipe também deve tomar as medidas necessárias para que os profissionais, da mesma forma que a pessoa atendida, possam estar em segurança.

As pessoas vitimizadas pelo tráfico podem ser adolescentes, mulheres jovens e adultas, crianças, homens jovens e adultos, profissionais do sexo, transexuais, travestis, indígenas e outros grupos em situação de vulnerabilidade como as comunidades localizadas em fronteiras. A diversidade do público atingido é grande, como também amplas serão as medidas adotadas. No caso de mulheres, a referência em termos de encaminhamento deve ser pautada pela política nacional para mulheres coordenada pela Secretaria de Políticas para as Mulheres (SPM)-Presidência da República. Em termos de documento, o II Plano Nacional de Políticas para as Mulheres é o referencial mais abrangente, que contém orientações necessárias para lidar com as questões de relações de gênero e com as mulheres. Quando se trata de transexuais e travestis, e demais formas de identidade de gênero, a política nacional de direitos humanos, coordenada pela Secretaria de Direitos Humanos (SDH)-Presidência da República, estabelece as diretrizes para o tratamento igualitário da temática da diversidade sexual. Profissionais do sexo são incluídos(as) em uma das políticas acima, dependendo da sua identidade de gênero.

A temática da infância e da adolescência tem apresentado inquestionável avanço na implementação de políticas públicas desde a criação do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA). Nesse documento, estão enunciados seus

direitos e deveres dos que lidam com eles. Esse é o maior referencial normativo e conceitual sobre a temática. Nele se encontram os deveres de profissionais que atendem esse público. Destaca-se o caráter prioritário da notificação ao Conselho Tutelar em caso de violação e desrespeito aos direitos das crianças e adolescentes.

A questão do idioma é outro ponto importante. O atendimento deve ser realizado no idioma nativo, e para isso a equipe pode recorrer à capacitação, a parcerias com organizações que forneçam o serviço de tradução, e ainda ao recurso online da ferramenta VITA (Victim Translation Assistance Tool Life support messages for victims of human trafficking). Esse dispositivo foi disponibilizado pela agência das Nações Unidas GIFT (Global Initiative to Fight Human Trafficking) especialmente para o atendimento de pessoas vitimizadas de idioma distinto do profissional. Ele oferece a tradução oral em 40 idiomas, e pode ser baixado gratuitamente pela página da web www.ungift.org.

Esses são elementos-chave para a realização de um atendimento especializado e qualificado de enfrentamento ao tráfico de pessoas, que parte do entendimento de que **cada caso é um caso**. Cada pessoa apresenta uma história e trajetória de vida singular, que deve ser observada com atenção e respeito.

Definições Conceituais

Considerando a diversidade cultural e a extensão geográfica brasileiras, harmonizar o atendimento realizado nos Núcleos e Postos de atendimento do Brasil é uma tarefa que requer alinhamento e afinação de conceitos, conhecimentos e práticas.

O exercício de repensar todos esses elementos reafirma a importância do lugar da práxis, que se produz com base na reflexão crítica e contínua da atuação profissional. Do mesmo modo, a relação com parceiros demanda a utilização de uma linguagem comum a ambos para que a comunicação ocorra de fato.

Com a finalidade de tornar comuns as **expressões e conceitos** pertinentes à referida prática das equipes, faz-se necessário discorrer sobre as expressões utilizadas com maior recorrência, conforme descrito a seguir.

Vítimas de tráfico de pessoas

As pessoas classificadas como *vítimas* de qualquer ação estão inseridas em um desenho de imobilidade, de aprisionamento em uma determinada condição. Essa caracterização lhe retira a autonomia sobre esse processo, porque é dada como um condicionamento da pessoa àquela situação específica. Nesse sentido, a utilização dessa expressão não se alinha com as diretrizes observadas para o atendimento humanizado.

A Política de Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres implementada pela SPM, aponta diferenciações agudas entre *vítima* e *em situação de vitimização*. Segundo seu texto: “O termo ‘em situação de’ é utilizado no lugar de vítima de violência, visto que a condição de vítima pode ser paralisante e reforça a representação da mulher como passiva e dependente”, (Política de Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres, publicação de 2011, pag. 27). Essa representação de passividade e dependência pode ser estendida a qualquer pessoa definida como *vítima*.

O exercício que se pretende aqui está baseado na substituição da expressão *vítima* para ***pessoa vitimizada*** ou ***em situação de vitimização***. Essas expressões representam dois conceitos: transitoriedade e *empoderamento*. A transitoriedade se refere ao caso, e significa que a situação vivenciada é transitória, e, portanto, a condição na qual a pessoa se encontra também. Utilizar a expressão *pessoa vitimizada* ou *pessoa em situação de vitimização do tráfico de pessoas*, a despeito da redundância, a coloca em uma situação passageira, da qual ela pode optar por não mais estar. Estar temporariamente em uma dada situação implica acreditar na temporalidade de qualquer situação, isto é, operar com base na perspectiva de que as situações não são eternas, e que, portanto, podem ser superadas. A expressão *empoderamento* se aplica à medida que a

pessoa se sente em condições de fazer escolhas informadas, de se reconhecer enquanto sujeito de direitos e protagonista de sua história de vida.

Essas expressões são coerentes e afinadas com a proposta estabelecida pela Política Nacional de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas.

Acolhida e Acolhimento

A Assistência Social tem como mandato a implementação e gestão da política nacional de assistência que inclui a normatização⁶ dos serviços sócioassistenciais. Em sua função normatizadora encontra-se também a classificação, tipificação e detalhamento dos serviços. E com base nisso, torna-se relevante conhecer seu sistema classificatório, de maneira que as equipes técnicas dos Núcleos e Postos possam utilizar a linguagem técnica da assistência social quando se fizer necessário o contato com esses profissionais.

Importante para o trabalho da Rede de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas é compreender a distinção entre *acolhida* e *acolhimento*, no âmbito dos profissionais do campo da assistência social. Por *acolhida* compreende-se o primeiro atendimento à pessoa por parte da equipe, incluindo-se nesse primeiro momento a escuta qualificada da demanda apresentada, que se materializa na atenção plena, no tratamento cordial e respeitoso. A *acolhida*⁷ é o momento onde a equipe deve voltar seus esforços para tornar o recepcionamento e a ambiência do local o mais aconchegante possível. A pessoa vitimizada deve encontrar nos Núcleos e Postos um espaço confiável, para que ela se sinta segura e recebida com atenção.

O *acolhimento* é empregado em substituição à expressão *abrigamento*, ou seja, um serviço de proteção social especial de alta complexidade. Nesse sentido,

⁶ Para conhecer o sistema classificatório da Assistência Social, ver a publicação “Tipificação Nacional de Serviços Sócioassistenciais”, disponível na página da web do Ministério do Desenvolvimento Social.

⁷ O UNICEF desenvolveu o “Manual sobre o Protocolo Facultativo relativo à venda de crianças, prostituição infantil e pornografia infantil”, que, a despeito de ser endereçado ao atendimento de crianças e adolescentes, apresenta orientações importantes para o atendimento humanizado em geral.

quando se utiliza a expressão “acolhimento” o objetivo é retirar a pessoa do local onde ela se encontra por razões de risco de morte, para garantir sua integridade física, moral e emocional.

Vale ressaltar que os Núcleos e Postos devem evitar utilizar *acolhida* e *acolhimento* com o mesmo significado, ou seja, empregam esses termos para expressar o primeiro contato com a pessoa atendida. Apesar da diferenciação no uso, cabe às equipes de atendimento nos Núcleos e Postos tomar conhecimento sobre essa distinção e utilizar os termos da forma que a assistência utiliza, ao menos, quando em contato com esses profissionais, para que sejam efetivamente compreendidos em suas demandas.

Rede de Enfrentamento e de Atendimento

As instituições que estão envolvidas na rede de referenciamento das pessoas vitimizadas pelo tráfico de pessoas são de natureza e finalidade diversas. Podem ser governamentais, privadas, mistas, religiosas/espiritualistas, associações de classe, da sociedade civil organizada e organismos internacionais. Diante desse cenário amplo, a equipe deve criar dois campos para essas instituições parceiras, que seriam: **rede de enfrentamento** e **rede de atendimento**.

A **rede de enfrentamento** deve ser formada pelas instituições e setores governamentais que possam se articular à Política de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas. Segundo a SPM, a concepção de enfrentamento utilizada para a Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres⁸ pode ser traduzida como:

“(...) Ação conjunta dos diversos setores envolvidos com a questão...(...)
A noção de enfrentamento não se restringe à questão do combate, mas compreende também as dimensões da prevenção, da assistência e da

⁸ A publicação da Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres <http://spm.gov.br/publicacoes-teste/publicacoes/2011/politica-nacional>

garantia de direitos das mulheres...” (Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres, pag. 25).

Nesse sentido, a mesma noção de enfrentamento pode ser adotada pelos N&P, com a perspectiva de articular os diversos setores da educação, saúde, assistência, justiça, direitos humanos, segurança pública e outros para promover ações de prevenção, atendimento, sensibilização etc, com os profissionais vinculados a esses setores e públicos-alvo dessas políticas. Quanto maior for a capacidade dos N&P de transversalizar a temática do tráfico de pessoas nos distintos campos da política pública, maior a possibilidade de provocar mudanças na realidade brasileira para a redução da incidência do fenômeno.

A **rede de atendimento**, diferentemente, é formada por instituições que ofereçam atendimento técnico direto às pessoas em situação e tráfico de pessoas. A rede de atendimento, assim, é composta pelos serviços, equipamentos e programas/projetos de natureza pública ou da sociedade civil, que servem para o referenciamento dos casos atendidos pelas equipes.

Essa distinção se torna fundamental para que as equipes dos Postos e Núcleos possam definir relações e agenda de trabalhos com as instituições parceiras a partir de seu papel e campo de atuação. Com isso, a rede de atendimento e a rede de enfrentamento ocupam lugares específicos e diferenciados, e, portanto, devem assim ser inseridas no desenvolvimento de ações relacionadas à temática do tráfico de pessoas.

Diretrizes Para Procedimentos

O termo *procedimento*⁹ foi adotado no sentido de tarefa a ser executada para que um objetivo se realize. O objetivo das equipes dos N&P de ETP é receber e atender as demandas apresentadas pelas pessoas vitimizadas, ou seja, encontrar formas de lidar com as dificuldades de maneira profissional. O atendimento integral da pessoa é o foco do atendimento. Ele deve atingir as dimensões psicossocial e jurídica. Por psicossocial entende-se o atendimento sócioassistencial, fisiológico, e todas as demais inserções sociais que os indivíduos desenvolvem.

No caso do atendimento às vítimas de tráfico de pessoas, o objetivo será contemplado desde que um conjunto de procedimentos seja realizado tanto no atendimento direto prestado pelas equipes, como por meio dos atendimentos oferecidos pelas instituições da rede de referenciamento. Então, o atendimento é composto por diversos procedimentos, levados a cabo pela equipe técnica. Os mais relevantes e recorrentes estão apresentados abaixo para que as equipes técnicas possam ter o mesmo entendimento sobre passos decisivos em sua prática profissional cotidiana.

Consentimento Informado

O consentimento é o primeiro passo para proceder ao atendimento e iniciar a entrevista técnica. O consentimento é a autorização formal e explicitada que permite à equipe técnica (i) registrar as informações cedidas no Formulário de Atendimento, (ii) utilizar essas informações para a elaboração de um documento

⁹ “Procedimento” foi adotado como uma tarefa a ser executada para que um objetivo se realize. Para as equipes dos Núcleos e Postos, o atendimento é o objetivo, que pode também ser chamado de atividade na concepção do campo do conhecimento da administração. Sendo assim, esse objetivo será contemplado desde que um conjunto de procedimentos seja realizado. O atendimento é composto por diversos procedimentos, levados a cabo pela equipe técnica. Para aprofundamento no debate sobre procedimentos os autores Thomas Daveport, Peter Keen e Nigel Slack são referências clássicas nesse campo.

adicional que descreva o caso apresentado e (iii) repassar as informações para a rede, quando essa medida se fizer necessária. Ele consiste em informar a pessoa sobre as etapas do atendimento, e que deve ser feito o registro das informações cedidas. A pessoa, assim, poderá compreender a relevância de suas informações para o seu próprio auxílio, como para a prevenção e repressão do tráfico de pessoas. Ela deve ser informada sobre a finalidade desse registro e que o mesmo é questão de fundamental interesse para a elaboração e gestão de políticas públicas mais eficientes e adequadas à realidade. Todas as fases do atendimento devem ser informadas e consensuadas, pois dessa forma, ela se sentirá responsável pelo resultado do atendimento e pelos encaminhamentos adotados, e ainda, fortalecida no exercício de seus direitos.

A pessoa atendida deve receber o máximo esclarecimento sobre as etapas do atendimento, detalhando seu passo-a-passo. O Kit Metodológico para o Atendimento às Vítimas de Tráfico para fins de Exploração Sexual da OIT (2005), indica que devem ser explicadas:

- As razões da entrevista;
- Os conteúdos que serão discutidos;
- O risco potencial e os benefícios em participar;
- A possibilidade das questões formuladas, levantarem questões pessoais e sentimentos desagradáveis;
- Seu direito em não responder ao que lhe é perguntado;
- Seu direito em interromper a entrevista a qualquer momento;
- O uso que se fará das informações;
- Seu direito em colocar restrições ao uso da informação.

Seguir adequadamente esses passos implica aumentar as chances de sucesso do atendimento no seu objetivo primordial que é encontrar caminhos para a resolução do caso.

Atendimento em dupla

O atendimento em dupla deve ser priorizado pelas equipes dos Núcleos e Postos. Idealmente, dois profissionais de diferente formação como assistente social e psicólogo devem fazer o atendimento em conjunto, por duas razões: (i) para fins de registro, o segundo profissional poderá se ocupar da inserção das informações coletadas no instrumental, enquanto o outro realiza a entrevista; (ii) fazer um relato sobre um caso de tráfico de pessoas, usualmente, causa na pessoa vitimizada o contato com as emoções experimentadas em sua experiência, e, por esse motivo, contar mais de uma vez torna-se duplamente penoso.

Quando a dupla profissional realiza o atendimento em conjunto, o tempo e o desgaste emocional são reduzidos porque a pessoa atendida não é levada a repetir sua história várias vezes e reviver as emoções da sua própria narrativa repetidamente. Essa é também uma estratégia de otimização do atendimento, já que esses profissionais poderão analisar conjuntamente o caso e definir os encaminhamentos mais adequados. A análise feita em dupla oferece ao atendimento uma visão mais ampla e, portanto, mais completa, fato que aumenta as chances de tomar medidas mais ajustadas e eficientes. Esse formato de atendimento também é uma demonstração de comprometimento para com a resolução do caso, fator que pode contribuir com a elevação de sua autoestima. Todas essas nuances positivas a respeito do atendimento em dupla tornam-se pontos importantes para a construção de uma relação de confiança, fomentada pela solidariedade e empatia resultantes desse tipo de atendimento.

Espaço para o atendimento

A sala para o atendimento produz um impacto emocional na pessoa atendida. As cores da pintura da sala devem ser escolhidas com o objetivo de proporcionar um ambiente tranquilo e aconchegante. Ambientes decorados com quadros, vasos de plantas e flores podem levar as pessoas atendidas a um estado mais relaxado e receptivo. Os detalhes da decoração contam, porque durante a

passagem da pessoa pelo espaço do atendimento ela observará o ambiente, as mensagens expressas em cartazes, a movimentação da equipe, enfim todos os componentes da dinâmica de trabalho ali presentes. Vale ressaltar que o cuidado com a arrumação e a decoração do espaço é um demonstrativo de dedicação e apreço pelo trabalho, capaz de produzir efeitos benéficos para as pessoas atendidas, quanto para os profissionais.

Da mesma forma, quando se trata de atendimento a crianças e adolescentes, a tematização do espaço ocupa espaço de relevância. Para as crianças, é essencial contar com objetos decorativos infantis, como brinquedos, livros de contos infantis, e demais peças que remetam as crianças a um agradável.

Sensibilização

As equipes dos Núcleos e Postos, para além do atendimento convencional, podem implementar atividades de sensibilização de parceiros e membros da rede. Há inúmeras formas de sensibilização, como distribuição de material informativo, palestras, encontros temáticos, visitas institucionais, dentre tantas outras. As equipes podem ainda abordar transeuntes em locais estratégicos, com o fim de passar informações e divulgar o trabalho técnico realizado.

Cabe lembrar que a sensibilização não ocorre de uma só vez. São necessários inúmeros encontros e visitas a instituições e parceiros. A equipe deve estar consciente de que será necessário disponibilizar parte do seu tempo para esse tipo de atividade. Material de divulgação não deve ser encaminhado isoladamente. O contato pessoal é imprescindível, e junto ou posterior a ele, deve-se distribuir o material informativo. É preciso lembrar que a temática do tráfico de pessoas ainda é pouco conhecida por grande parte da população, e que isso demanda das equipes um esforço contínuo e permanente de sensibilização. Por outro lado, as equipes não serão capazes de cobrir todo o universo a ser sensibilizado. Estratégias de sensibilização de profissionais capazes de reproduzir e multiplicar as informações recebidas são de grande utilidade.

A criatividade é importante quando se trata de sensibilização. Existem infinitas formas e possibilidades para tal. Desde a distribuição de material impresso, como realização de concursos de redação e de música, contação de histórias, peças teatrais, atividades públicas em praças, parques e demais espaços públicos de lazer, até gincanas e feiras. O universo de atividades de divulgação e sensibilização é ilimitado. A capacidade da equipe de desenvolver tais atividades é o horizonte, entretanto.

Busca ativa

A “busca ativa” é uma expressão originária do inglês “outreachwork¹⁰”. Ela se caracteriza como uma estratégia de intervenção em espaços públicos com diversos objetivos. Essa prática vem sendo adotada pelas equipes para abordar transeuntes nos arredores de entrada e saída de passageiros nacionais e internacionais, com o fim de informar, orientar e sensibilizar as pessoas sobre a questão do tráfico de pessoas. Quanto maior for o conhecimento sobre o tema, mais fácil será a identificação de casos. Outra finalidade importante da busca ativa é de abordar pessoas em situação de possível tráfico de pessoas ou grupos vulneráveis a esse crime, para prevenir seu cometimento.

O profissional deve estar qualificado para realizar tal ação, pois é preciso ter uma postura profissional atenta, que ofereça ajuda e esclarecimentos, sem incorrer em atitudes preconceituosas ou práticas impositivas. A busca ativa é um recurso importante para o trabalho das equipes, que pode ser desenvolvida em rodoviárias, portos e aeroportos, assim como, em locais de concentração de profissionais do sexo, de jovens e crianças em situação de rua. Essa prática, ao ser realizada em locais de convivência de maneira ampla, pode também oferecer mais elementos para a compreensão do contexto social e das condições favoráveis à ocorrência do tráfico de pessoas.

¹⁰ A metodologia de “outreachwork” está disponível na publicação do ICMPD intitulada “Anti-Trafficking Training for Frontline Law Enforcement Officers Training Guide” (2004), disponível na página da web da própria instituição www.icmpd.org

Monitoramento

O monitoramento é observação continuada de um processo para identificar pontos fortes e fracos, o nível de cumprimento de objetivos e metas e tomar as medidas corretivas necessárias, com base nesse acompanhamento. Acompanhar ou monitorar para avaliar é *conditio sine qua non*. Não se pode conceber políticas, programas e projetos que não sejam avaliados. Avaliação é uma poderosa ferramenta para a correção e fomento das atividades em curso. Para que se possa avaliar, é necessário acompanhar as ações realizadas, de maneira que se possa ter conhecimento sobre sua aplicabilidade ao caso e eficiência.

No caso do atendimento dos Núcleos e Postos, sinteticamente, o monitoramento se aplica na forma do acompanhamento das medidas adotadas o caso atendido pelas instituições referenciadas e pela própria equipe, com o objetivo de melhorar o atendimento. Os profissionais devem ter conhecimento do caso em sua integralidade, e acompanhar os atendimentos realizados pelos profissionais da sua própria equipe. O encaminhamento de casos deve ser feito por meios formais e institucionais. Ofício, carta institucional e contato pessoal entre profissionais são recomendados e se complementam. O contato pessoal pode colaborar com a construção do trabalho em rede e em parceria. Os resultados do monitoramento devem ser registrados em documento interno, que contenha as informações fundamentais para o acompanhamento do caso, como nome da instituição, nome e contato do profissional que fez o atendimento e a avaliação desses procedimentos.

As equipes devem observar que o **monitoramento não é infinito**. Ele deve ser realizado de maneira que se possa ter conhecimento dos resultados dos encaminhamentos e dos atendimentos internos. Cabe às equipes avaliar o período de tempo para sua continuidade. Sempre é válido avaliar cada caso, entretanto, deve ser estabelecido um padrão de tempo médio de monitoramento. Definir uma meta ajuda a avaliar a prática.

Os resultados do monitoramento serão os insumos para a avaliação da política. Esse insumo também serve de base para o aprimoramento da atuação dos membros da rede, e, assim, deve ser socializado com os mesmos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARCHANJO, Juliana Valadão Leite; BARROS, Maria Elizabeth Barros de. *Política Nacional de Humanização: Desafios de se Construir uma 'Política Dispositivo'*. UFFES.

CHAMARELLI, Stella Freitas. *O enfrentamento ao tráfico de pessoas no Brasil: políticas públicas adotadas após a promulgação do protocolo de Palermo*. Trabalho de conclusão de Especialização, IREL/UNB. Brasília, 2011.

GONÇALVES, José Ernesto Lima. *As empresas são grandes coleções de processos*. Revista de Administração de Empresas, v. 40, nº 1, jan/mar 2000.

_____. *Processo, que processo?* Revista de Administração de Empresas, v. 40, nº 4, out/dez 2000.

SCACCHETTI, Daniela Muscari. *O tráfico de pessoas e o protocolo de Palermo sob a ótica de direitos humanos*. Revista Internacional de Direito e Cidadania, n. 11, p. 25-38, outubro/2011.

VIANA, Ana Luíza D'Ávila; LIMA, Luciana Dias de; OLIVEIRA, Roberta Gondim de. *Descentralização e federalismo: a política de saúde em novo contexto – lições do caso brasileiro*. USP, 2002.

