

Este Guia de Orientação para o Atendimento Virtual é um produto realizado no âmbito do Projeto de Pesquisa Melhorando os Resultados de Reintegração para Sobreviventes de Escravidão Moderna, realizado pela OIM Reino Unido (IOM UK) em parceria com a OIM Brasil. Este esforço coletivo tem como objetivo fortalecer e qualificar o atendimento a sobreviventes da escravidão moderna e do tráfico de pessoas, em processo de retorno ao Brasil.

O conteúdo foi desenvolvido a partir de pesquisa de boas práticas e de consultas a atores-chave, incluindo entrevistas com os Núcleos de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas (NETP), Postos Avançados de Atendimento Humanizado ao Migrante (PAAHM) e contribuições da equipe técnica da OIM. A partir destas orientações, espera-se fortalecer as capacidades locais, apoiando a atuação consistente das organizações parceiras no atendimento remoto.

## ATENDIMENTO VIRTUAL: DESAFIOS E POSSIBILIDADES.

Atendimentos virtuais são, cada vez mais, uma via essencial para ampliar o acesso a serviços essenciais quando barreiras de distância, tempo, custo ou contexto impedem o atendimento presencial. Nesse formato, o que torna o atendimento verdadeiramente humanizado não é apenas o canal utilizado, mas a forma como a conversa é conduzida: com respeito, escuta empática, linguagem simples e foco no que é importante para a pessoa.

Para pessoas em situação de vulnerabilidade, como as sobreviventes de trabalho escravo e tráfico de pessoas, o atendimento remoto pode exigir ainda mais cuidado. Experiências de violência e coerção podem impactar confiança, concentração, memória e regulação emocional. No ambiente virtual, esses efeitos podem aparecer de modo menos visível e variar ao longo da conversa. Por isso, a equipe que conduz o atendimento deve priorizar o acolhimento, a informação clara e não julgamento, evitando pressa e práticas que possam aumentar sofrimento ou gerar revitimização.

Um atendimento virtual humanizado depende de preparo e de um padrão mínimo de conduta compartilhado. A organização com antecedência permite evitar repetir perguntas desnecessária e, fazer uso de uma comunicação empática. Ao manter clareza sobre objetivos e limites do atendimento, a pessoa atendida tende a ter mais controle sobre a conversa e mais condições de participar de forma segura. Este guia reúne recomendações práticas para apoiar profissionais a conduzir atendimentos virtuais com qualidade, consistência e sensibilidade ao trauma.

O atendimento virtual deve ser considerado uma alternativa ao atendimento presencial. Sempre que possível, ofereça à pessoa a opção do atendimento presencial. Quando viável, avalie a possibilidade de oferecer apoio ao deslocamento e à alimentação para viabilizar a participação da pessoa com segurança e dignidade.

### Desafios do atendimento virtual

No atendimento remoto, alguns desafios são mais frequentes e precisam ser tratados como parte do atendimento, não como exceção:

- **Privacidade e segurança:** a pessoa pode estar acompanhada, monitorada ou sem controle sobre o ambiente.
- **Risco digital:** mensagens, registros e histórico podem expor a pessoa.
- **Sinais menos visíveis:** é mais difícil perceber desconforto, dissociação ou sobrecarga.
- **Interrupções e instabilidade:** quedas de conexão e ruídos dificultam continuidade e podem aumentar ansiedade.
- **Vínculo e confiança:** construir segurança emocional pode levar mais tempo no ambiente virtual.
- **Carga emocional para a equipe:** maior esforço de atenção e risco de desgaste para a equipe que realiza o atendimento.

### ANTES DO ATENDIMENTO

Preparar-se previamente significa reduzir riscos e tornar o encontro mais seguro e humano desde o primeiro contato. A equipe deve organizar condições mínimas para uma comunicação respeitosa e protegida, revisar informações já disponíveis para evitar repetição desnecessária e alinhar o propósito do atendimento com clareza. Sempre que possível, também deve mapear previamente pontos focais no território da pessoa atendida (por exemplo, equipes do SUAS e outros serviços de proteção), tanto para solicitar apoio local em caso de necessidade quanto para articular encaminhamentos futuros. Como o primeiro contato muitas vezes ocorre por mensagem para agendar o atendimento, desde o início é importante usar linguagem clara e acessível, identificar-se e informar, de forma simples, os objetivos do atendimento.



### WhatsApp: como garantir um uso seguro e acessível na comunicação

O WhatsApp é uma das ferramentas de mensagens mais utilizadas no Brasil e pode facilitar a comunicação com a pessoa atendida. Quando adequado, considere o uso de áudios curtos para tornar a interação mais acessível, especialmente para pessoas com dificuldade de compreensão de texto. Evite mensagens longas e pouco claras, priorizando orientações objetivas e neutras. Ao tratar de conteúdo sensível, avalie o envio com "visualização única" lembrando que essas opções reduzem, mas não eliminam, rastros digitais.

### Atendimento assíncrono por WhatsApp

No atendimento via WhatsApp, a comunicação costuma ocorrer de forma assíncrona, com intervalos de tempo entre as respostas. Esse formato pode ser útil para construir vínculo, permitir que a pessoa avance no próprio ritmo e ganhe confiança antes de agendar um atendimento síncrono por chamada. Nestes casos, é importante que a equipe avalie a viabilidade e os limites desse formato.

O atendimento assíncrono pode se prolongar e gerar expectativas de disponibilidade imediata para a pessoa atendida. Por isso, a equipe deve ser transparente com a pessoa atendida, combinar tempos de resposta realistas, esclarecer sobre a diferença de fuso horário, orientar quando o tema exige atendimento síncrono e acionar supervisão quando necessário. Também deve observar seus próprios limites, fazendo pausas e evitando manter conversas longas ou fora do horário de trabalho, como medida de autocuidado e para preservar a qualidade do atendimento.

### 1) Planeje a conversa com antecedência

- Combine o atendimento previamente. Evite ligar sem aviso, salvo situações de urgência.
- Ao fazer o contato, informe seu nome, cargo e organização. Evite o envio de dados sensíveis por mensagem.
- Para realizar o atendimento, prefira utilizar uma chamada de vídeo ao invés de áudio. Isso ajuda a perceber sinais de desconforto e a fortalecer o vínculo.
- Teste previamente sua conexão de internet e o equipamento que irá utilizar. Busque garantir que você tenha um local seguro e reservado para realizar o atendimento.

- Ao propor um horário de atendimento, considere o fuso horário da pessoa atendida, caso ela esteja em outro país.
- Planeje uma alternativa caso a chamada caia ou se torne insegura.
- Garanta que a equipe esteja em ambiente privado e com tempo suficiente para a conversa.
- Recomenda-se planejar a conversa para que dure de 30 a 45 minutos, mas que seja reservado ao menos 60 minutos da agenda, para garantir que o atendimento ocorra com calma.
- Sempre que possível e viável, consulte a pessoa se deseja indicar o gênero do atendente que a faria se sentir mais confortável. Esta recomendação é especialmente importante no atendimento a mulheres e pessoas LGBTQIA+.
- Garanta uma comunicação acessível. Quando necessário, providencie intérprete para pessoas migrantes internacionais e para pessoas de povos e comunidades tradicionais, e busque conhecer minimamente aspectos culturais, sociais e religiosos relevantes do território de origem
- Mapeie previamente a rede local: identifique pontos focais no território da pessoa atendida (por exemplo, serviços do SUAS como CRAS/CREAS e outros serviços de proteção) para acionar em casos emergenciais.

IMPORTANTE! Não compartilhe dados sigilosos sobre a pessoa atendida sem sua autorização prévia.

Se a pessoa não dispuser de um local seguro e privado para o atendimento virtual e não for possível realizar atendimento presencial, avalie, em articulação com a rede de proteção local, a possibilidade de uso de um espaço reservado em equipamento público ou em local cedido por parceiro no território onde a pessoa reside, como CRAS ou CREAS.

### 2) Revise as informações já disponíveis

- Leia os relatórios e registros recebidos antes da chamada para evitar repetição desnecessária.
- Identifique quais lacunas realmente precisam ser esclarecidas para o objetivo do atendimento.
- Prepare um roteiro curto, considerando os objetivos do atendimento e as informações disponíveis.
- Pesquise informações básicas sobre o território e o contexto sociocultural da pessoa atendida (serviços disponíveis, idioma/variações, normas e práticas locais), para conduzir a conversa com sensibilidade intercultural e evitar suposições.

## GUIA DE ORIENTAÇÃO PARA ATENDIMENTO VIRTUAL



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA



🌐 [brazil.iom.int](http://brazil.iom.int)

✉️ [iombrazil@iom.int](mailto:iombrazil@iom.int)

📱 [f](#) [t](#) [v](#) [x](#) OIMBrasil

## DURANTE O ATENDIMENTO

Durante o atendimento, a equipe deve adotar uma postura empática e centrada na pessoa. Isso significa reconhecer que a pessoa atendida pode estar sob efeitos de experiências difíceis e que, no ambiente virtual, sinais de desconforto podem aparecer de forma menos evidente. A equipe deve, portanto, construir segurança na forma como conduz a conversa: com respeito, linguagem simples, tom calmo, escuta ativa e ausência de julgamento.

A abordagem sensível ao trauma parte do cuidado de não causar novos danos. A equipe deve evitar pressa, julgamentos ou insistência em temas que a pessoa não deseja abordar. Deve-se reforçar a autonomia da pessoa atendida, garantindo que ela tenha opções e compreenda cada etapa do atendimento e seus motivos. Quando esse padrão é mantido, o atendimento tende a fortalecer confiança e reduzir risco de revitimização, mesmo quando surgem emoções intensas ou relatos difíceis.

### 1 Comece criando segurança e vínculo

- Apresente-se com nome e função. Se estiver em vídeo, mostre seu crachá ou documento de identificação para reforçar sua identidade.
- Não pressuponha que a pessoa irá conhecer sua organização ou a sigla que a identifica.
- Explique o objetivo do atendimento de forma simples.
- Pergunte se a pessoa está confortável para falar agora ou prefere outro horário.
- Cheque privacidade sem expor a pessoa: confirme se ela está sozinha e se não está sendo ouvida.
- Use linguagem simples e mantenha tom de conversa.
- Confirme como a pessoa prefere ser chamada e use esse nome.
- Fale devagar e use frases curtas, com tom calmo e respeitoso.
- Evite pressa e crie espaço para pausas.
- Permita que a pessoa encerre a chamada ou mude de assunto sem precisar justificar.

**IMPORTANTE!** Não faça outras tarefas durante o atendimento. Mantenha o foco total na conversa. Não cheque e-mails ou mensagens, nem atenda outras demandas em paralelo. Isso garante uma escuta qualificada e transmitir presença e respeito à pessoa atendida.

### 6 Gere expectativas com cuidado

- Antes de terminar, faça uma síntese do que foi combinado e do que acontece a seguir.
- Seja claro sobre o que você pode fazer e o que depende de terceiros.
- Não prometa resultados, prazos ou acesso garantido a serviços.
- Combine próximos passos e confirme se a pessoa entendeu e concorda.
- Cheque como a pessoa está ao final e se precisa de um momento antes de encerrar.
- Reforce o canal para retorno e a possibilidade de retomar o atendimento em outro momento.

### 5 Reconheça reações típicas do trauma

- Considere que choro, irritação, silêncio, confusão, mudança de assunto, dificuldade de lembrar detalhes ou relato fragmentado podem ser reações esperadas.
- Reduza o ritmo, simplifique perguntas e ofereça opções concretas para seguir.
- Se perceber sobrecarga, proponha pausa, água, respiração breve, mudança de tema ou encerramento.

### 4 E se a pessoa trazer o relato da situação de exploração e este não for o objetivo do atendimento?

- Acolha de forma breve e humana, sem questionar ou pedir detalhes.
- Redirecione com cuidado para o objetivo do atendimento e para necessidades atuais.
- Não pressione e não apresse respostas. Demonstre interesse genuíno e respeite o ritmo.
- Se a pessoa quiser continuar falando, avalie se isso é adequado e seguro naquele momento. Se não for, proponha pausa, reagendamento ou encaminhamento para suporte especializado.

### 3 Use linguagem simples

- Evite termos excessivamente técnicos e siglas. Quando forem inevitáveis, explique em uma frase.
- Faça perguntas em blocos curtos, uma de cada vez.
- Mantenha o tom de conversa e priorize perguntas abertas sobre necessidades atuais e objetivos da pessoa.

### 2 Demonstre escuta empática no virtual

- Mostre que você está acompanhando com sinais claros de atenção, sem interromper.
  - **No vídeo:** mantenha postura aberta, olhe para a câmera com frequência, acene com a cabeça e sinalize compreensão.
  - **No áudio:** use confirmações breves ("entendo", "certo", "estou acompanhando") sem cortar a fala.
- Faça checagens curtas para garantir compreensão e acolhimento ("Quer que eu repita?", "Você quer seguir por esse ponto ou prefere outro?").
- Reforce que a pessoa tem autonomia sobre a conversa e pode pausar, mudar de assunto, reagendar ou encerrar a qualquer momento.
- Considere que a pessoa pode estar com medo, desconfiada ou insegura, inclusive por vínculos ou riscos relacionados a quem a aliciou ou explorou.
- Considere que a pessoa pode não reconhecer que viveu uma situação de violência ou exploração. Evite rótulos, culpas ou correções. Foque em segurança, direitos e necessidades atuais.
- Não faça perguntas com tom de acusação e não prejudique relatos, mesmo quando envolverem temas socialmente controversos ou atividades ilícitas.

## DEPOIS DO ATENDIMENTO

Depois do atendimento, o cuidado continua. Para pessoas sobreviventes de trabalho escravo e tráfico de pessoas, a conversa pode mobilizar emoções e preocupações que permanecem após o encerramento, sobretudo no ambiente virtual. Por isso, é importante consolidar combinados, proteger informações sensíveis e assegurar continuidade quando necessário, preservando também a qualidade do trabalho e o bem-estar da equipe.

- Reforce os próximos passos antes de encerrar o atendimento. Recorde o que foi acordado e verifique se a pessoa entendeu ou se ainda possui dúvidas.
- Combine um prazo para o retorno. Defina quando e por qual canal será o próximo contato entre vocês.
- Mantenha a pessoa informada e no centro do processo. Explique o que está sendo feito, o que ainda depende de terceiros e quais são as alternativas possíveis, para reduzir ansiedade e incerteza.
- Faça um acompanhamento de rotina. Envie mensagens breves de atualização sobre o andamento do caso e sobre os encaminhamentos realizados, mesmo que não haja novidades relevantes.
- Ajuste a intensidade do acompanhamento ao nível de risco e necessidade: quando houver sinais de maior vulnerabilidade, combine contatos mais frequentes e reforce canais de apoio.
- Atualize os registros do caso logo após o atendimento, com atenção à confidencialidade e ao armazenamento seguro.

### Para investigação, medidas protetivas ou decisões de proteção

Este box reúne orientações específicas para atendimentos em que, por necessidade do caso, é indispensável perguntar sobre a violência e a exploração vividas, a fim de subsidiar encaminhamentos e medidas de proteção. As seguintes orientações buscam complementar as anteriores e reduzir risco possível de revitimização.

- Explique o motivo das perguntas e como as informações serão usadas. Reafirme que a pessoa pode pausar, pular perguntas ou encerrar.
- Pergunte o mínimo necessário, em tom de conversa: comece com uma pergunta aberta orientada à proteção e aos próximos passos.
- Não exija cronologia perfeita nem confronte inconsistências. O relato fragmentado pode ocorrer em contexto de trauma.
- Nestas situações, pode ser mais fácil para a pessoa descrever sensações e percepções do momento do que reconstruir um passo a passo detalhado.
- Se houver sobrecarga, interrompa e ofereça opções concretas: pausa, reagendar, mudar de tema ou encerrar.
- Feche com resumo do que você entendeu e do que será feito a seguir, confirmando com a pessoa, sem prometer resultados.

Para mais informações, consulte o Protocolo Operativo Padrão de Atendimento às Vítimas Brasileiras do Tráfico Internacional de Pessoas.

