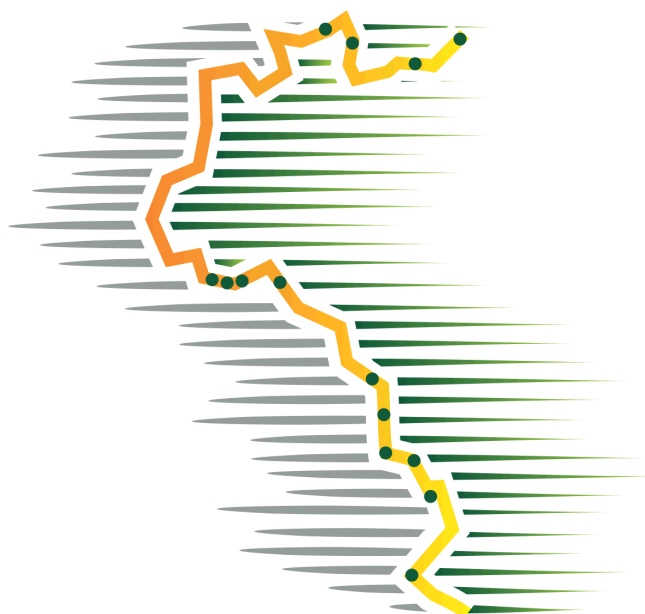


**Guia Prático de Atendimento aos Migrantes, Refugiados, Vítimas de Tráfico de Pessoas e Brasileiros Retornados, em situação de vulnerabilidade e em áreas de fronteira**



# MT Brasil

## Migrações Transfronteiriças

Fortalecendo a capacidade do governo federal  
para gerenciar novos fluxos migratórios

## **Ficha Técnica**

### **International Centre for Migration Policy Development (ICMPD):**

Lukas Gehrke, Enrico Ragaglia, Claire Healy, Edgar Federzoni dos Santos

### **International Centre for Migration Policy Development (ICMPD) – Escritório de Ligação no Brasil:**

Daya Hayakawa Almeida e Joana Cavalcanti Barbosa Bezerra

**Consultora reponsável pelo relatório:** Alline Pedra Jorge Birol

**Consultores responsáveis pelas pesquisas de campo nos municípios:** Carolina de Abreu B. Claro, Cintia Yoshihara, Marcia Sprandel, Maurício Rebouças

**Colaboradores e revisores:** Rosana Baeninger & Romeu Bonk Mesquita (UNICAMP) / Duval Fernandes & Maria da Consolação de Castro (PUCMinas)

### **Ministro de Estado da Justiça e Cidadania**

Alexandre de Moraes

### **Secretaria Nacional de Justiça e Cidadania:**

Gustavo José Marrone de Castro Sampaio

### **Diretor do Departamento de Políticas de Justiça**

Cláudio Péret Dias

### **Diretora Adjunta do Departamento de Políticas de Justiça**

Alessandra Xavier Nunes Macedo

### **Equipe técnica de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas:**

Renata Braz Silva, Alyne Antunes Diogenes Bessa, Danielle de Souza Galdino, Ellen Silva Campos, Johnes dos Santos Salustiano, Natasha Barbosa Mercaldo de Oliveira, Maria Celva Bispo dos Reis, Marina Soares Lima Borges

## Copyright:

International Centre for Migration Policy Development (ICMPD), Viena, 2016

Este Relatório foi preparado por Alline Pedra Jorge Birol e revisado de acordo com os comentários feitos pelos parceiros do projeto MT Brasil e dos professores da PUC Minas, Duval Magalhães Fernandes e Maria da Consolação de Castro.

ICMPD

Gonzagagasse 1

A – 1010 Vienna

Áustria

[www.icmpd.org](http://www.icmpd.org)

Esta publicação foi produzida com a ajuda da União Europeia. Seu conteúdo é de exclusiva responsabilidade dos respectivos autores e não reflete, de forma alguma, as opiniões da União Europeia, do Ministério da Justiça e Cidadania do Brasil ou do ICMPD (*International Centre for Migration Policy Development*) sobre o tema, bem como as conclusões nela contidas não são vinculativas para nenhuma das partes.

Todos os direitos reservados. Nenhuma parte desta publicação pode ser reproduzida, copiada ou transmitida de qualquer forma ou por qualquer meio, eletrônico ou mecânico, incluindo fotografia, gravação ou qualquer sistema de armazenamento e recuperação de informação, sem autorização dos proprietários do copyright. Extatos da publicação podem ser reproduzidos, com a citação da fonte.

Citação:

Pedra J.B., Alline. Guia Prático de Atendimento aos Migrantes, Refugiados, Vítimas de Tráfico de Pessoas e Brasileiros Retornados, em situação de vulnerabilidade e em áreas de fronteira. Brasília: ICMPD (International Centre for Migration Policy Development) & Ministério da Justiça e Cidadania, 2016.

ISBN: 978-3-902880-97-0 (versão impressa)

ISBN: 978-3-902880-98-7 (versão eletrônica)

## SUMÁRIO

Lista de Abreviaturas .....	5
1. Apresentação.....	7
Objetivo .....	7
Fases do atendimento .....	7
Público alvo .....	8
Beneficiários .....	8
Princípios e questões sensíveis a serem observadas durante o atendimento.....	8
2. Assistência aos Migrantes, Refugiados, Vítimas de Tráfico de Pessoas e Brasileiros Retornados: Passos e Medidas .....	11
PRIMEIRO PASSO DA ASSISTÊNCIA: o Atendimento Inicial.....	11
MEDIDA 1: Acolhida Humanizada e Identificação Pessoal .....	11
MEDIDA 2: Atenção às questões ou as necessidades emergenciais.....	13
MEDIDA 3: Identificação Detalhada.....	16
MEDIDA TRANSVERSAL: Interpretação.....	18
SEGUNDO PASSO DA ASSISTÊNCIA: Integração Laboral e Inclusão Social .....	19
MEDIDA 4: Integração Laboral e Inclusão Social.....	19
MEDIDA 5: Recuperação do trauma e reparação do dano .....	20
MEDIDA TRANSVERSAL: Interpretação, Validação e Tradução de Documentos .....	21
TERCEIRO PASSO DA ASSISTÊNCIA: Monitoramento .....	22
3.Fluxogramas do Atendimento aos Migrantes, Refugiados, Vítimas de Tráfico de Pessoas e Brasileiros Retornados.....	23
Bibliografia.....	28
Anexo I – Rede de Atendimento ao Migrante e Referenciamento. ....	29
Anexo II – Beneficiários do Atendimento.....	39
Anexo III – Sugestões de Formulários de Atendimento.....	42

## **Lista de Abreviaturas**

ASBRAD – Associação Brasileira de Defesa da Mulher da Infância e da Juventude

CNIg – Conselho Nacional de Imigração do Brasil

CONANDA - Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente

CONARE – Comitê Nacional para os Refugiados

CRAM - Centro de Referência de Atendimento à Mulher

CRAS – Centro de Referência Especializado de Assistência Social

CREAS – Centro Referenciado Especializado de Assistência Social

CTPS – Carteira de Trabalho e Previdência Social

DPU – Defensoria Pública da União

ECA – Estatuto da Criança e do Adolescente

ICMPD – International Centre for Migration Policy Development

MJ – Ministério da Justiça e Cidadania do Brasil

MPT – Ministério Público do Trabalho

MTPS – Ministério do Trabalho e Previdência Social do Brasil

NIATRE – Núcleo de Informação e Apoio a Trabalhadores Emigrantes Retornados do Exterior

OAB – Ordem dos Advogados do Brasil

OIM/IOM – Organização Internacional para as Migrações

ONU – Organização das Nações Unidas

PAAHM – Posto Avançado de Atendimento Humanizado ao Migrante

PAIF – Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família

PRONATEC – Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego

SCFV – Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos

SENAC – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial

SENAI – Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial

SESC – Serviço Social do Comércio

SINE – Sistema Nacional de Emprego

SNJ – Secretaria Nacional de Justiça e Cidadania do Brasil

SPM – Secretaria de Políticas para as Mulheres da Presidência da República do Brasil

SRTE – Superintendência Regional do Trabalho e Emprego

SUS – Sistema Único de Saúde

UE – União Europeia

UNODC – Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crime

## 1. Apresentação

Este Guia Prático de Atendimento ao Migrante foi elaborado no contexto do projeto “Migrações Transfronteiriças: fortalecendo a capacidade do Governo Brasileiro para gerenciar novos fluxos migratórios” - MT Brasil – a partir do **Guia de Atendimento aos Migrantes, Refugiados, Vítimas de Tráfico de Pessoas e Brasileiros Retornados, em situação de vulnerabilidade e em áreas de fronteira.**

### Objetivo

A proposta de apresentação deste Guia em formato resumido é auxiliar àqueles que prestam atendimento aos migrantes, refugiados, vítimas de tráfico de pessoas e brasileiros retornados, de forma mais prática e objetiva, especialmente em área de fronteira. Este Guia poderá auxiliar:<sup>1</sup>

- na identificação dos possíveis beneficiários de atenção;
- na provisão de assistência (emergencial) adequada;
- na provisão de assistência à médio e longo prazo, bem como no encaminhamento, considerando a perspectiva da inclusão social e laboral dos beneficiários do atendimento.

### Fases do atendimento

Este Guia é composto pelos chamados passos e medidas do atendimento que se resumem em:

1. Primeiro passo da assistência - Atendimento Inicial - subdividido em três medidas subsequentes, e uma medida transversal, que perpassa todas as fases do atendimento:

Medida 1 – Acolhida Humanizada e Identificação Pessoal;

Medida 2 – Atenção às questões emergenciais, especialmente os cuidados com a saúde e com a segurança pessoal;

Medida 3 – Identificação Detalhada;

Medida Transversal – Interpretação.

2. Segundo passo da assistência - Integração Laboral e Inclusão Social - subdividido em duas medidas, e uma medida transversal:

---

<sup>1</sup> Este Guia Prático não substitui as orientações de cada política, tendo natureza complementar às legislações setoriais.

Medida 4 – Integração laboral e inclusão social;

Medida 5 - Recuperação do trauma e reparação do dano;

Medida Transversal – Interpretação, validação e tradução de documentos.

3. Terceiro passo da assistência – Monitoramento - que significa o acompanhamento dos atendimentos e/ou encaminhamentos realizados, devendo ser feito também desde o princípio da assistência.

### **Público alvo**

Destina-se a todos que estão, direta ou indiretamente, envolvidos na provisão de assistência aos migrantes, refugiados, vítimas de tráfico de pessoas e brasileiros retornados em nível local. **O Anexo I** traz uma lista indicativa destes atores.

### **Beneficiários**

São os migrantes, os refugiados, as vítimas (inclusive as vítimas em potencial) de tráfico de pessoas e os brasileiros retornados. **O Anexo II** diferencia e conceitua brevemente cada um destes possíveis beneficiários.

### **Princípios e questões sensíveis a serem observadas durante o atendimento**

**Participação da sociedade civil:** a sociedade civil e atores não governamentais devem ser envolvidos na implementação do atendimento, seja na oferta de serviços e de assistência em parceria com o estado/governo, seja na elaboração de documentos ou condução de pesquisas que possam contribuir para o aprimoramento deste atendimento, seja na formulação participativa da política pública.

**Enfoque nos direitos humanos:** os mecanismos e procedimentos de atendimento devem se basear no respeito aos direitos humanos reconhecidos internacionalmente, especialmente os das vítimas. Isto inclui os direitos fundamentais e universais, e as liberdades de todos os seres humanos, que consistem em seus direitos civis, políticos, econômicos, sociais e culturais.

**Não discriminação e imparcialidade:** como correlato ao enfoque nos direitos humanos, os mecanismos e procedimentos de atendimento devem garantir a não discriminação e a imparcialidade em todas as fases do atendimento e serviços que sejam prestados. Migrantes não podem ser discriminados em razão de sua nacionalidade, etnia, raça, cor, gênero, religião, idade, dentre outros.



**Enfoque interdisciplinar<sup>2</sup> e intersetorial<sup>3</sup>:** os fenômenos da migração e do tráfico de pessoas precisam ser cuidados de forma interdisciplinar, o que significa que é necessário o conhecimento e expertise de disciplinas diversas, assim como a combinação de métodos, para garantir atenção/assistência e apoio adequados. Da mesma forma, o enfoque deve ser também intersetorial, com o envolvimento de todos os setores relevantes da sociedade (e.g. assistência social, saúde, trabalho e emprego, segurança pública, poder judiciário, ONGs, etc.) numa gestão integrada.

**Troca de Informação:** informação adequada deve ser trocada em tempo com todos os atores envolvidos no atendimento (governamentais e não governamentais), com o objetivo de garantir a segurança e a privacidade do beneficiário.

**Acesso a informação:** o migrante deve receber informação e esclarecimentos sobre seus direitos, serviços disponíveis, riscos e consequências do atendimento e da recusa do atendimento, para que assim, possa tomar decisões informadas. Para crianças e adolescentes, a informação deve ser prestada através de seu representante legal, e/ou através de métodos de comunicação lúdicos e compreensíveis para o seu estágio de desenvolvimento, sendo que a decisão a ser tomada será sempre de seu representante legal.

**Interpretação:** é essencial que a comunicação entre os beneficiários e os atores estratégicos que prestam o atendimento seja feita de forma compreensível para ambas as partes e principalmente na língua materna ou de preferência do beneficiário. Desta forma, a interpretação é essencial no atendimento de migrantes, refugiados e vítimas de tráfico de pessoas estrangeiras que não compreendam ou falem português.

**Segurança:** todas as medidas tomadas no curso do atendimento devem garantir, além do bem estar físico e psicológico, a integridade física do beneficiário.

**Privacidade:** dados pessoais devem ser colhidos e registrados em respeito a legislação vigente referente a privacidade<sup>4</sup>, sob circunstâncias que garantam a privacidade e no interesse legítimo da prestação do atendimento na forma mais adequada. Documentos e informações pessoais devem ser arquivados de maneira a garantir a privacidade e a confidencialidade do atendimento.

---

<sup>2</sup> Leia-se como estratégia de integração de disciplinas para expandir as possibilidades de produção do conhecimento. A perspectiva teórico-metodológica é comum e há integração nos resultados obtidos e na solução de problemas, respeitando-se a individualidade das áreas do conhecimento.

<sup>3</sup> Leia-se como estratégia de gestão integrada para a abordagem dos problemas sociais, respeitando a autonomia de cada ator envolvido no processo; articulação de saberes e experiências com vistas ao planejamento, para a realização e avaliação de políticas, programas e projetos, com o objetivo de alcançar resultados sinérgicos em situações complexas. Para Junqueira (2000), trata-se de uma nova lógica de gestão pública, que busca superar a fragmentação das políticas, considerando o indivíduo como um todo.

<sup>4</sup> Art. 5º, inciso X da Constituição Federal de 1988; Art. 21 do Novo Código Civil brasileiro, de janeiro de 2003; Lei n. 12.965/2014 (sobre a privacidade na internet).

**Confidencialidade:** a confidencialidade deve ser assegurada em todo o percurso do atendimento. Com exceção dos casos em que a confidencialidade coloque em risco a vida do beneficiário, e que informações devam ser reveladas para garantir a própria segurança do indivíduo, o consentimento prévio do beneficiário ou de seu representante legal é essencial.

**Voluntariedade:** o migrante é livre para buscar o atendimento mas também se desvincular deste.

**Medidas de atendimento especial para as crianças e os adolescentes:** além da prioridade no atendimento, da sensibilidade na identificação, da representação legal para os desacompanhados, a proteção e o referenciamento especializado são essenciais, e devem estar sempre no melhor interesse da criança e do adolescente. Deve-se assegurar que todos os atores envolvidos tenham conhecimento das necessidades especiais no atendimento de crianças e adolescentes, especialmente as medidas protetivas as crianças e adolescentes migrantes, vítimas de tráfico de pessoas e refugiados, especialmente aquelas não acompanhadas de responsável.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Através de mecanismos legais como a nomeação de representante legal (tutor ou a tutela de órgão público como o Ministério Público e/ou o Conselho Tutelar) na ausência dos pais. Neste sentido, grupo de trabalho do Conselho Nacional de Imigração tem discutido e tentado achar soluções para a situação das crianças sem representantes legais na área de fronteira.

## 2. Assistência aos Migrantes, Refugiados, Vítimas de Tráfico de Pessoas e Brasileiros Retornados: Passos e Medidas

### PRIMEIRO PASSO DA ASSISTÊNCIA: o Atendimento Inicial

#### MEDIDA 1: Acolhida Humanizada e Identificação Pessoal

Acolher de forma humanizada implica numa prestação de serviço de forma humanizada, cidadã, de escuta qualificada e ativa. É a adequação do serviço prestado às necessidades, ambiente e à cultura do beneficiário, respeitando sua privacidade e tendo como objetivo a resolubilidade do atendimento.

<b>O quê? Acolhida humanizada e Identificação Pessoal</b>		
<b>Quando deve ser feito?</b>	<b>Como deve ser feito?</b>	<b>Quem deve estar envolvido?</b>
Imediatamente após o primeiro contato com o beneficiário	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepção e acolhida;</li> <li>• Identificação da necessidade de Interpretação;</li> <li>• Escuta ativa e imediata identificação pessoal, com vistas a esclarecer a identidade pessoal e o perfil do beneficiário (Migrante econômico? Refugiado? Vítima de tráfico de pessoas? Documentado ou indocumentado? Brasileiro retornado? etc).</li> <li>• Escuta ativa para identificar as demandas ou necessidades emergenciais, principalmente as de saúde e de segurança pessoal.</li> </ul>	<p>Tendo em vista que quem escolhe a porta de entrada é o beneficiário, qualquer ator estratégico da rede local deve saber prestar este tipo de atendimento, minimamente identificando pessoalmente o migrante, identificando a demanda e referenciando, caso o atendimento não seja de sua competência.</p> <p>A interpretação deve ser fornecida desde o primeiro contato, por qualquer ator estratégico local.</p>

A Tabela 1 traz algumas dicas para a realização de uma acolhida humanizada.

Tabela 1. Dicas para uma acolhida humanizada.<sup>6</sup>

Dica	Descrição
<b>Conduzir o atendimento em local que assegure privacidade</b>	Todos os esforços devem ser feitos para garantir privacidade durante a entrevista, procurando uma sala de atendimento apropriada e evitando interrupções
<b>Deixar o beneficiário a vontade</b>	Qualquer atendimento a uma pessoa em situação de vulnerabilidade é eivado de emoções e de stress. Começar a conversa casualmente pode ter um efeito relaxante. Outra dica seria reforçar os sentimentos positivos e despistar os negativos, lidando com suas emoções. E ainda, deixar o beneficiário falar mais, saber ouvir e falar menos.
<b>Treinar técnicas de questionamento</b>	Saber fazer perguntas é tão importante quanto saber quais perguntas fazer. Sugere-se que as perguntas sejam feitas com linguagem acessível, de forma clara, e repetidas se necessário. Sugere-se também a realização de treinamentos sobre técnicas de entrevista. Veja algumas dicas na Tabela 2.
<b>Linguagem corporal</b>	Estudar técnicas de linguagem corporal e ao aplicá-las permitir que o beneficiário sinta mais empatia e proximidade. A exemplo, não cruzar braços e pernas, demonstrando abertura e disponibilidade para compreender. Olhar nos olhos. Cuidado ao tomar notas para não ficar muito concentrado no papel e menos na pessoa, e etc...
<b>Manter reações e sentimentos para si mesmo</b>	Não demonstrar suas emoções ou interpretações da situação vivenciada ou sobre o beneficiário (inclusive preconceitos). A exemplo, não duvidar ou desmerecer o beneficiário, ainda que a informação ou os detalhes sobre sua vivência sejam difíceis de acreditar.

### ATENÇÃO

Fazer uma identificação detalhada não significa uma investigação sobre a vida do beneficiário, mas colher as principais informações pessoais para instrumentalizar o atendimento na forma mais adequada à situação pessoal do beneficiário.

<sup>6</sup> Este Formulário foi adaptado da seguinte bibliografia: ICMPD, 2009.

## MEDIDA 2: Atenção às questões ou as necessidades emergenciais

Nesta fase do atendimento, deve se avaliar as primeiras medidas que devem ser tomadas no que diz respeito a **assistência e a proteção do beneficiário**.

<b>O quê? Atenção às necessidades emergenciais</b>		
<b>Quando deve ser feito</b>	<b>Como deve ser feito?</b>	<b>Quem deve estar envolvido?</b>
Imediatamente após o primeiro contato com o beneficiário	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretação;</li> <li>• Primeiras medidas de assistência:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• alimentação,</li> <li>• assistência de saúde,</li> <li>• exame de corpo de delito em caso de vítima de tráfico de pessoas ou de contrabando de migrantes (preferencialmente com acompanhamento de profissional de saúde ou o responsável pelo atendimento para evitar revitimização),</li> <li>• higiene pessoal;</li> <li>• acolhimento em local seguro e salubre;</li> <li>• ajuda financeira emergencial;</li> <li>• informação sobre direitos e representação legal se necessária;</li> <li>• documentação/identificação pessoal (documentos como RG, passaporte, registro na Polícia Federal, caso o beneficiário tenha perdido ou ainda não tenha feito pois essencial para os atendimentos seguintes e deslocamento).</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviços de Saúde;</li> <li>• Serviços de Atendimento Social: CRAS, CREAS, Centro Pop, Abordagem social;</li> <li>• ONGs, Pastorais do Migrante;</li> <li>• Serviços de assistência/assessoria jurídica, de mediação comunitária, etc;</li> <li>• Serviços de assistência a criança e ao adolescente.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primeiras medidas de proteção:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• avaliação do risco que o atendimento oferece para o beneficiário e para o responsável pelo atendimento.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviços de segurança pública e justiça criminal, estadual e/ou federal (respeitando a vontade do beneficiário e esclarecendo os riscos deste contato).</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestar informações sobre procedimento criminal e direitos, quando vítima de tráfico de pessoas ou contrabando de migrantes: informações sobre as possíveis consequências dos atos jurídicos e esclarecimento de dúvidas. Veja art. 201 do Código de Processo Penal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviços de assistência/assessoria jurídica, de mediação comunitária, etc.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regresso ou recâmbio, caso o migrante estrangeiro queira retornar ao país de origem.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulados;</li> <li>• Órgãos e/ou instituições governamentais e/ou não governamentais no país de origem do migrante;</li> <li>• Convênios com empresas de transporte para o deslocamento intermunicipal, interestadual ou internacional.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transporte para os serviços locais.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transporte local: Guarda Municipal, Polícia Militar, dentre outros que se disponibilizem para prestar este serviço.</li> </ul>

A Tabela 2 pode orientar esta fase do atendimento, ao trazer dicas sobre como levantar informações sobre saúde e segurança pessoal.

**Tabela 2. Critérios para atenção às questões ou as necessidades emergenciais.<sup>7</sup>**

<b>Cuidados com a Saúde</b>		
N	Item	Observação
1	Sintomas físicos (dor de cabeça, fadiga, tontura, dores musculares, nas cotas, de estômago, dermatites, problemas de visão, de respiração, de dente, etc)	
2	Sintomas mentais (problemas de memória, ansiedade, raiva, depressão, stress pos –traumático, etc...)	
3	Ferimentos (atuais ou antigos)	
4	Doenças pre-existentes (cardíacas, diabete) ou infecciosas (hepatite, DST, HIV)	
5	Algum tipo de dependência química (álcool, drogas)	
<b>Cuidados com a Segurança</b>		
N	Item	Observação
1	O beneficiário tem preocupações atuais ou antigas com a sua segurança?	
	O beneficiário tem preocupações com a segurança de sua família ou amigos?	
2	Pode identificar/mencionar pessoas que possam lhe oferecer risco/ameaça?	
3	Outras preocupações relativas a segurança do beneficiário ou das pessoas com quem se relaciona	

<sup>7</sup> Este Formulário foi adaptado da seguinte bibliografia ICMPD, 2009.

### MEDIDA 3: Identificação Detalhada

A **identificação detalhada** consiste em levantar informações mais específicas, ou se aprofundar em algumas questões que são importantes para a continuidade do atendimento e para a coleta de informações sobre o processo migratório e/ou a experiência do tráfico de pessoas, e outras informações objetivas como quadro geral de saúde, perfil socioeconômico, educação, qualificação profissional, família, além de informações mais subjetivas como os interesses, os anseios, as perspectivas de futuro do beneficiário.

O quê? Identificação Detalhada		
Quando deve ser feito	Como deve ser feito?	Quem deve estar envolvido?
<p>Pode ser feita ainda no primeiro atendimento, dependendo do estado (de saúde, psicológico) em que o beneficiário se encontra. Caso haja dificuldade de comunicação, ou houver outras questões emergentes mais importantes (a exemplo, questões de saúde, higiene, exames a serem feitos, etc), transferir para um segundo atendimento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretação;</li> <li>• Se decidir fazer a identificação detalhada no primeiro atendimento, cuidado extremo para não vitimizar o beneficiário com excesso de perguntas;</li> <li>• Reconhecer que num primeiro atendimento, o vínculo de confiança pode estar frágil, prejudicando as respostas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preferencialmente, qualquer ator da rede local deveria estar preparado para fazer uma identificação detalhada. No entanto, há atores mais indicados pois melhor preparados e por terem mais contato com o beneficiário, quer sejam:</li> <li>• Serviços de Saúde;</li> <li>• Serviços de Atendimento Social: CRAS, CREAS, Centro Pop, Abordagem social;</li> <li>• Serviços de acolhimento locais (governamentais ou não governamentais);</li> <li>• Serviços de assistência à criança e ao adolescente (Conselho Tutelar).</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regresso ou recâmbio:</li> <li>• Identificar instituição ou órgãos receptores no país de origem;</li> <li>• compartilhar um mínimo de informações necessárias para o regresso ou recâmbio seguro.<sup>8</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulados;</li> <li>• Órgãos e/ou instituições governamentais e/ou não governamentais no país de origem do migrante, que prestem apoio a retornados, vítimas de tráfico de pessoas, etc.</li> <li>• Intérpretes (convênios com</li> </ul>

<sup>8</sup> Veja a exemplo, publicação do ICMPD (2010), sobre as informações mínimas que devem ser compartilhadas, ou seja: nome da pessoa, data de nascimento, local de residência e para onde se destina, documentos de viagem e/ou de identidade, bilhetes de transporte até seu destino final, e se for caso, em diferentes modalidades de transporte, lista dos contatos telefônicos de pessoas e/ou organizações para um caso de emergência, nome e telefone da pessoa que a receberá no seu local de destino e que dará assistência quando lá chegar, informações sobre como reconhecer essa pessoa, pertences pessoais mínimos no caso de haver perdido tudo o que tinha.



		universidades e escolas de língua, associações de intérpretes, associações de imigrantes, etc).
--	--	---

Para o processo de identificação é necessário um formulário de atendimento que funcione como um guia no momento da coleta e do registro das principais informações. O **Anexo III** traz sugestões de formulários de atendimento.

#### **ATENÇÃO**

A rigidez no preenchimento de fichas ou formulários de atendimento (e.g. deixar a cabeça baixa e fazer perguntas diretas com o conteúdo dos campos a serem preenchidos, sem interação social com o entrevistado) pode ser prejudicial para a criação de empatia entre o beneficiário e o ator responsável pelo atendimento e para o processo de escuta qualificada e ativa. Recomenda-se a condução do atendimento inicial de maneira informal, com foco na escuta, e não no preenchimento do formulário. O formulário é um instrumento para o registro de dados, não para a coleta ou a extração da informação. O meio para a extração da informação é o interlocutor que presta o atendimento, que deverá se apropriar das técnicas de entrevista individual para alcançar este objetivo.<sup>9</sup>

A Tabela 3 traz algumas dicas práticas para a realização de entrevista de forma qualificada, promovendo a interação social com o entrevistado.

<sup>9</sup> Recomenda-se o estudo de técnicas das ciências sociais para a realização de entrevistas. Para estudo aprofundado, veja as seguintes referências bibliográficas: Becker, 1994; Boni & Quaresma, 2005; Bourdieu, 1998.

**Tabela 3. Dicas práticas para a realização de entrevista**

<b>Dominar o conteúdo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inicialmente, domine o conteúdo do formulário ou roteiro para uma entrevista bem-sucedida. A familiaridade com o tema evita confusões por parte do entrevistador.</li> </ul>
<b>Saber fazer perguntas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seja claro nas perguntas, favorecendo também respostas claras;</li> <li>• Faça perguntas curtas, se possível;</li> <li>• Faça perguntas e não induza as respostas.</li> </ul>
<b>Saber ouvir e deixar falar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fale menos e ouça mais, permitindo que o beneficiário se sinta empoderado, enquanto o entrevistador somente conduz a entrevista na direção da informação desejada;</li> <li>• Preste atenção no que está sendo dito e de que forma;</li> <li>• Ouça de maneira atenta. Ficar quieto agindo como ouvinte e ao mesmo tempo prestando atenção nos detalhes da entrevista, fazendo anotações, pensando nas próximas perguntas a serem feitas. Utilizar expressões como: “é mesmo?”, “conte-me mais?”, “continue”, “compreendo”, mostram atenção e empatia com o problema relatado e podem motivar o beneficiário a falar com mais detalhes;</li> <li>• Fique em silêncio por 1 ou 2 segundos adicionais. Isto pode servir para encorajar o informante a falar mais;</li> <li>• Não atropеле perguntas, interrompa frases, tire conclusões precipitadas ou responda pelo beneficiário.</li> </ul>
<b>Buscar empatia e clareza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se o beneficiário estiver dando respostas muito genéricas, já é uma demonstração de distanciamento. Tente construir empatia mostrando atenção e pedindo que forneça exemplos ou detalhes adicionais.</li> </ul>
<b>Durante o registro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manter contato visual, evitando cabeça baixa para fazer anotações;</li> <li>• Ter folhas extras para fazer observações sobre a entrevistas ou anotar perguntas que deseja fazer posteriormente para não interromper o beneficiário;</li> <li>• Fazer anotações sobre a entrevista com um prazo máximo de 24 horas evitando esquecer os detalhes.</li> </ul>

**MEDIDA TRANSVERSAL: Interpretação**

A interpretação deve ser disponibilizada desde o primeiro passo do atendimento, sendo importante durante todo o atendimento e elemento necessário para um atendimento humanizado. A interpretação contribui também para que o migrante possa acessar serviços públicos essenciais como os de saúde, educação, moradia.

## SEGUNDO PASSO DA ASSISTÊNCIA: Integração Laboral e Inclusão Social

O segundo passo da assistência engloba as medidas de integração laboral e inclusão social, recuperação do trauma e reparação do dano, nos casos das vítimas de crimes ou violações de direitos, e a medida transversal de interpretação, validação e tradução de documentos. Requer, portanto, um atendimento prolongado. Desta forma, deverá ser prestado por serviços públicos ou ONGs de atendimento ao migrante. Enquanto o primeiro passo do atendimento inicial deve ser proporcionado pela “porta de entrada” escolhida pelo migrante, seja qual for o serviço público/organização da sociedade civil procurado por ele/ela, inclusive a polícia, o segundo passo da assistência, por ser de longo prazo, deve ser oferecido por profissionais especializados, vocacionados e com competência específica para este tipo de atendimento.

### MEDIDA 4: Integração Laboral e Inclusão Social

O quê ? Integração Laboral e Inclusão Social		
Quando deve ser feito	Como deve ser feito?	Quem deve estar envolvido?
Processo que deve ser iniciado já a partir do segundo atendimento e continuar o tempo que for necessário.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretação;</li> <li>• Providenciar documentação/identificação pessoal (documentos como RG, passaporte, registro na Polícia Federal) caso o beneficiário tenha perdido ou ainda não o tenha feito;</li> <li>• Providenciar outras solicitações necessárias para a integração, tais como: autorização para o trabalho, solicitação de refúgio, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviços de Atendimento Social: CRAS, CREAS, Centro Pop, Abordagem social;</li> <li>• ONGs que atuam na defesa dos direitos dos migrantes, Pastorais do Migrante, CARITAS;</li> <li>• Equipamentos públicos implementados a partir de convênio com o governo federal, tais como: Postos ou Núcleos de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas, Casa do Migrante, Núcleo de Informação e Apoio a Trabalhadores Emigrantes Retornados do Exterior (Niatre), Centros de Fronteira.</li> <li>• Serviços de assistência a criança e ao adolescente (Conselho Tutelar);</li> <li>• Conselho Nacional de Imigração (CNIg), Comitê Nacional para os Refugiados;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Providenciar matrícula em curso de língua portuguesa;</li> <li>• Encaminhar para legalização de documentos;</li> <li>• Encaminhar para serviços de tradução juramentada ou pública;</li> <li>• Encaminhar para serviços de educação formal e técnica (a exemplo o Sistema S) e matrícula;</li> <li>• Encaminhar para serviços de trabalho e emprego;</li> <li>• Encaminhar para serviços de saúde para acompanhamento regular, realização de exames de rotina, etc;</li> <li>• Encaminhar para serviços de defesa de direitos, inclusive trabalhistas;</li> <li>• Apoio para questões rotineiras como: ajudar a encontrar/alugar um local para morar, abrir conta bancária, preencher formulários em geral, fazer compras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviços de saúde;</li> <li>• Serviços de educação;</li> <li>• Serviços de qualificação;</li> <li>• Serviços de geração de renda, trabalho e emprego;</li> <li>• Serviços de assistência/assessoria jurídica, de mediação comunitária, OAB/Escritórios Modelo, Defensoria Pública;</li> <li>• Consulados;</li> <li>• Intérpretes e tradutores oficiais (convênios com universidades e escolas de língua, associações de tradutores, etc).</li> </ul>
--	--	---

#### MEDIDA 5: Recuperação do trauma e reparação do dano

<b>O quê? Recuperação do Trauma e Reparação do Dano</b>		
<b>Quando deve ser feito</b>	<b>Como deve ser feito?</b>	<b>Quem deve estar envolvido?</b>
<p>Processo que deve ser iniciado já a partir do segundo atendimento e continuar o tempo que for necessário.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretação;</li> <li>• Encaminhar para serviços de saúde para acompanhamento psicológico e terapêutico;</li> <li>• Encaminhar para serviços de defesa de direitos que possam pleitear a reparação de danos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviços de saúde;</li> <li>• Serviços de assistência ao migrante em geral (ONGs que atuam na defesa dos migrante, Pastorais do Migrante CARITAS, etc);</li> <li>• Serviços de assistência/assessoria jurídica, de mediação comunitária, OAB/Escritórios Modelo, Defensoria Pública.</li> </ul>

### **MEDIDA TRANSVERSAL: Interpretação, Validação e Tradução de Documentos**

Ponto importante na fase de integração laboral e inclusão social continua sendo a interpretação, que é essencial no atendimento de estrangeiros que não falam nem compreendam português, além da validação e tradução de documentos estrangeiros. Uma outra fase do processo de integração laboral e inclusão social do migrante é a validação ou legalização de documentos estrangeiros. Algumas informações sobre legalização de documentos podem ser encontradas no website do Ministério das Relações Exteriores.<sup>10</sup>

Na sequência, é também importante informar ao migrante sobre os serviços de tradução juramentada ou pública.

---

<sup>10</sup> <http://www.portalconsular.mre.gov.br/legalizacao-de-documentos/documentos-emitidos-no-externo>.

Idealmente, o serviço que prestar o atendimento ao migrante deverá buscar as informações específicas sobre a legalização de documentos, caso a caso. Este Guia se resume a apresentar somente algumas dicas e informações tendo em vista a especialidade do assunto.

### **TERCEIRO PASSO DA ASSISTÊNCIA: Monitoramento**

O Monitoramento é o terceiro passo da assistência. Este deve ser feito por e com o apoio de todos os atores estratégicos envolvidos no atendimento ao migrante, ao refugiado, a vítima de tráfico de pessoas e ao brasileiro retornado. O Monitoramento compreende o acompanhamento dos atendimentos e/ou encaminhamentos realizados. Pode ser realizado de duas formas:

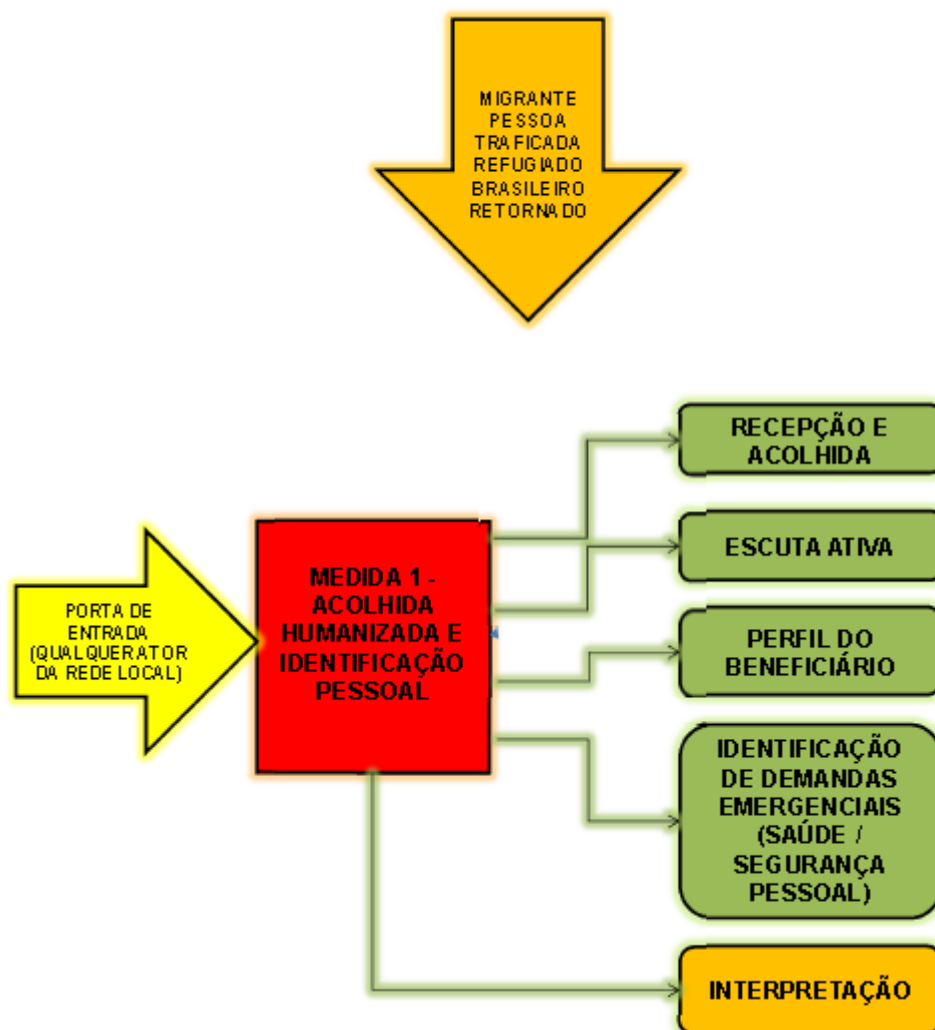
**Individual:** realizado pelo próprio ator estratégico que prestou o atendimento, através da demanda de informação sobre o beneficiário, no órgão/instituição seguinte para a qual foi referenciado.

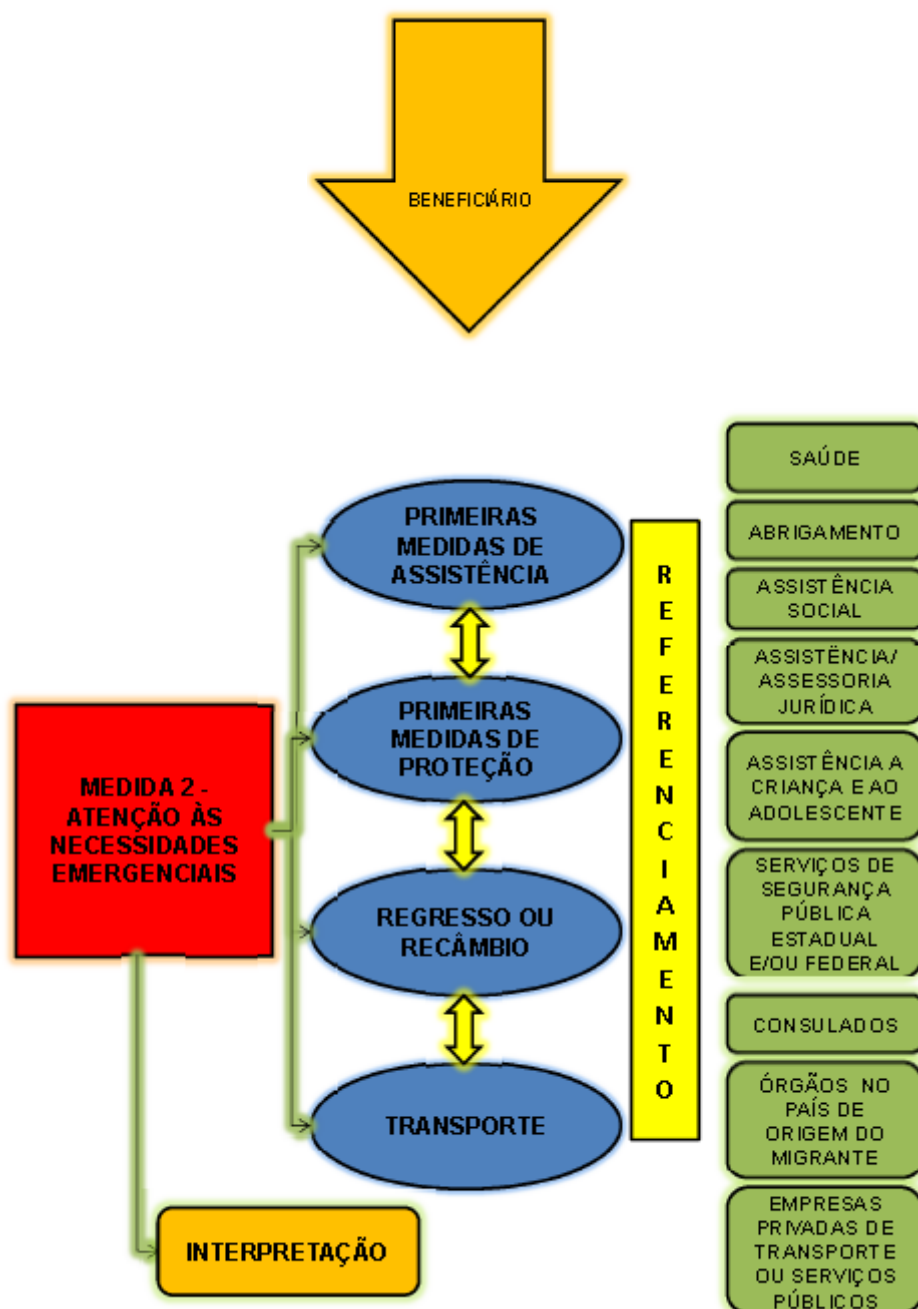
**Coletivo:** através de estudos de caso, em reuniões da própria instituição, de Conselhos de Direitos e/ou da rede local.

É importante que as informações relatadas no formato individual, ou discutidas no formato coletivo, fiquem registradas na identificação pessoal do beneficiário (ou protocolo de atendimento), deixando a memória de todo o seu histórico de atendimento.

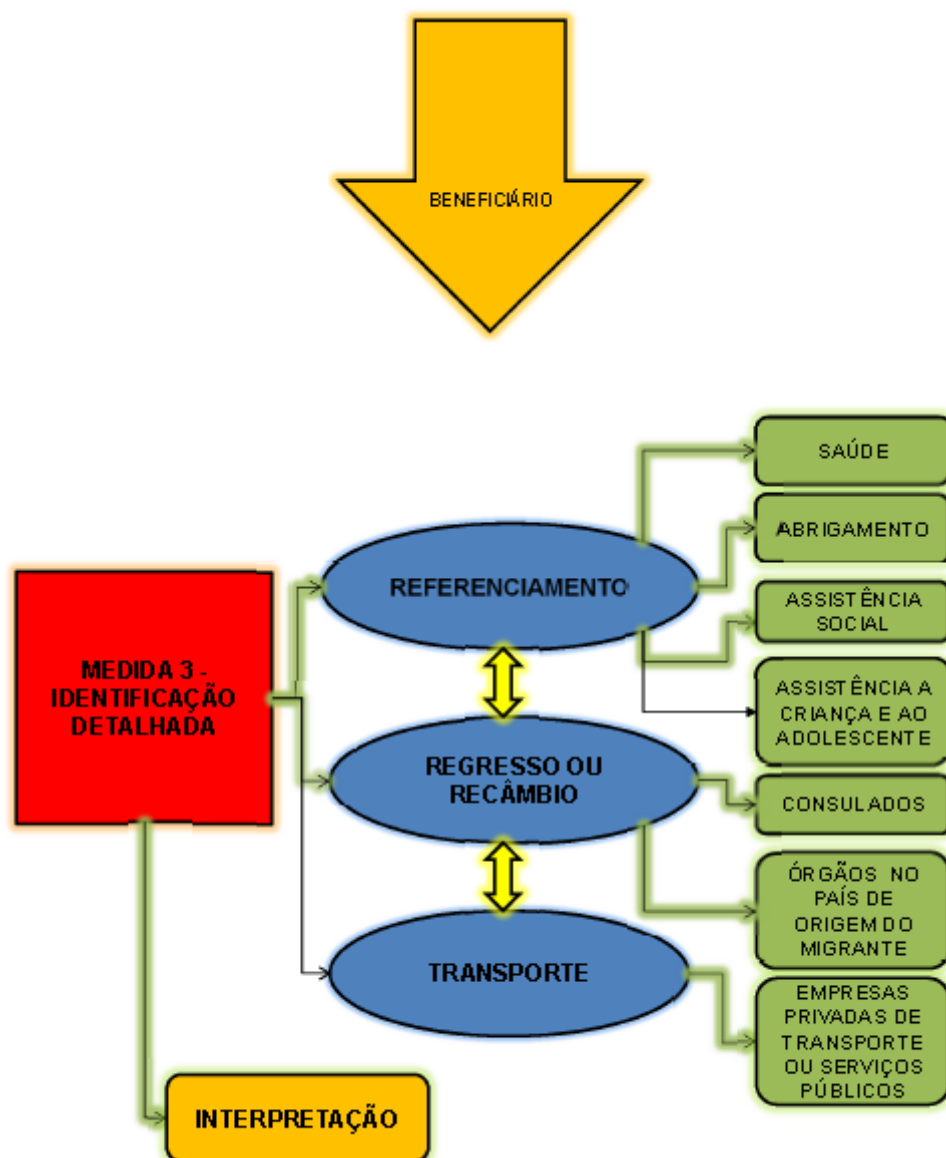
### 3. Fluxogramas do Atendimento aos Migrantes, Refugiados, Vítimas de Tráfico de Pessoas e Brasileiros Retornados

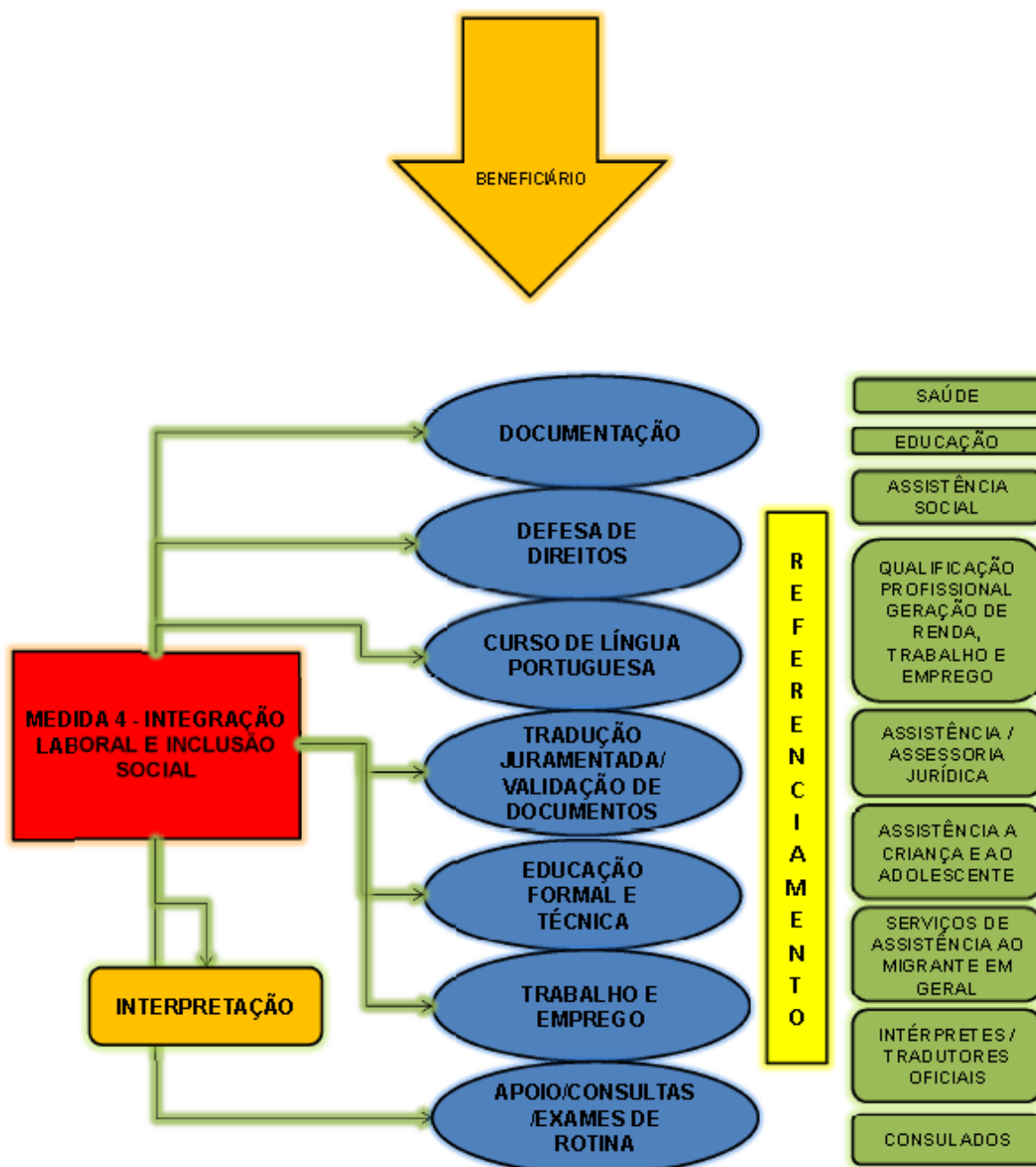
Com base nos passos e medidas das fases do atendimento descritas no item 2, recomenda-se o seguinte Fluxograma:

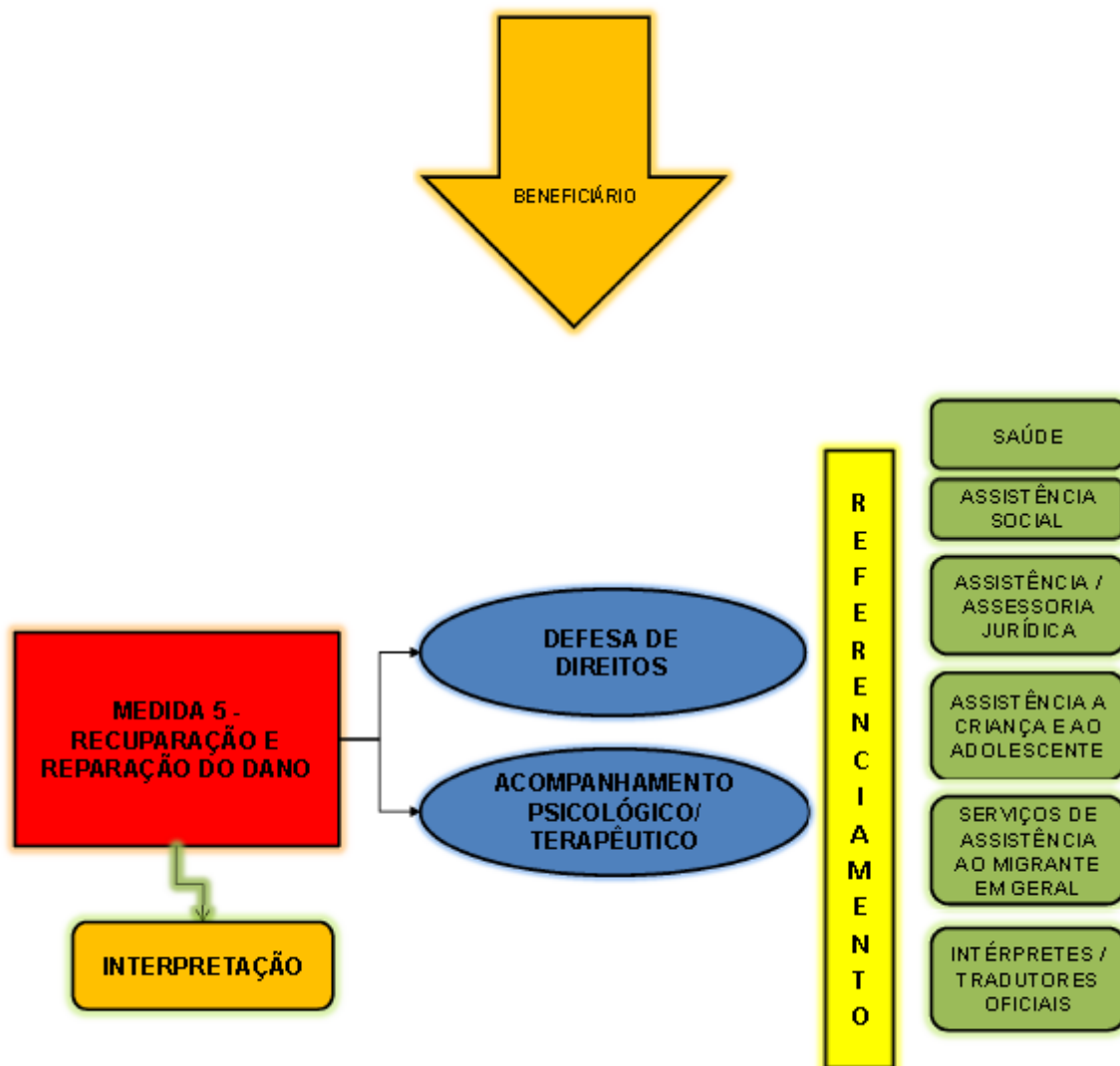












Sugere-se a análise deste Fluxograma pela rede local, e a construção de Fluxograma próprio, local, identificando os atores que seriam responsáveis por cada medida, e cada submedida de atendimento e acrescentando o nome destes atores nos quadrados em verde, onde está especificado o ator estratégico que fornecerá o atendimento.

Sugere-se ainda a leitura do “Fluxograma do Processo de Atendimento e Referenciamento da rede de Núcleos e Postos de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas, no link que segue: <http://www.justica.gov.br/sua-protecao/trafico-de-pessoas/redes-de-enfrentamento/Atendimento%20/anexos/fluxograma.pdf>

## Bibliografia

- Becker, Howard S. (1994). *Métodos de pesquisa em Ciências Sociais*. Tradução de Marco Estevão. 3a edição. São Paulo: Editora Hucitec.
- Boni, Valdete & Quaresma, Sílvia Jurema (2005). Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. *Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC*. Vol. 2 nº 1 (3), janeiro-julho/2005, p. 68-80.
- Bourdieu, Pierre (1998). *O poder simbólico*. Tradução de Fernando Tomaz. 2a edição. Rio de Janeiro: Bertrand.
- ICMPD (2010). *Directrizes para o Desenvolvimento de um Mecanismo de Referência Transnacional para Pessoas Traficadas na Europa: TRM-EU*. Departamento para a Igualdade de Oportunidades - Presidência do Conselho de Ministros, Itália.
- ICMPD (2009). *Guidelines for the Development of a Transnational Referral Mechanism for Trafficked Persons: South-Eastern Europe*. ICMPD & United States Agency for International Development (USAID).
- Junqueira, Luciano Prates (2000). Intersetorialidade, transetorialidade e redes sociais na saúde. *Revista de Administração Pública – RAP*, Rio de Janeiro, p. 35-45, nov./dez. Disponível em: [http://www.ebape.fgv.br/academico/asp/dsp\\_rap\\_artigos.asp?cd\\_edi=7](http://www.ebape.fgv.br/academico/asp/dsp_rap_artigos.asp?cd_edi=7). Acesso em: 07/05/2010.
- Pedra J. B., Alline & Bezerra Cavalcanti Barbosa, Joana (2014). A tríade ocasional: vulnerabilidade, migração e tráficos de pessoas. In Michelle Guerardi, (org.) *Cadernos Temáticos sobre Tráfico de Pessoas*. Vol. 2, 71-92. Brasília: Ministério da Justiça e Cidadania, Secretaria Nacional de Justiça e Cidadania, Coordenação de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas.
- UNODC (2012). Issue Paper on Abuse of a Position of Vulnerability and Other Means within the Definition of Trafficking in Persons. Disponível em: <http://www.unodc.org/unodc/en/humantrafficking/publications.html?ref=menuseide>. Acesso em 20 de junho de 2013.

## Anexo I – Rede de Atendimento ao Migrante e Referenciamento.

**Tabela 4. Atores da Saúde, Assistência Social, Jurídica, Trabalho e Emprego, ou especializados na Criança e no Adolescente**

ATOR ESTRATEGICO	O QUE FAZ
CRAS (Centro de Referência Especializado de Assistência Social)	O CRAS é responsável pelo oferecimento da proteção social básica que tem como objetivo prevenir situações de risco, por meio do desenvolvimento de potencialidades, aquisições e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. Destina-se à população que vive em situação de vulnerabilidade social, decorrente da pobreza, privação (ausência de renda, precário ou nulo acesso aos serviços públicos, dentre outros) e/ou fragilização de vínculos afetivos – relacionais e de pertencimento social. Promove a organização e articulação das unidades da rede sócio assistencial e de outras políticas. Assim, possibilita o acesso da população aos serviços, benefícios e projetos de assistência social, tornando-se uma referência para a população local e para os serviços setoriais. Poderá prestar assistência aos migrantes, refugiados e brasileiros retornados em situação de vulnerabilidade <sup>11</sup> e risco social, fazendo os encaminhamentos e inclusões necessárias em programas federais tais como o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV), Bolsa Família e programas de qualificação profissional como o PRONATEC (Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego).
CREAS (Centro Referenciado Especializado de Assistência Social)	O CREAS tem o objetivo de oferecer proteção social especial, provendo atenções socioassistenciais a famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e social, com violação de direitos, como: violência física, psicológica e negligência; violência sexual; afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medida de proteção; situação de rua; abandono; trabalho infantil; discriminação por orientação

<sup>11</sup> Vulnerabilidade é conceito e categoria de análise que permite medir as possibilidades de viver situações de risco e violação de direitos. Pedra & Barbosa (2014) afirmam que há três principais formas de vulnerabilidade: pessoal, situacional ou circunstancial. Vulnerabilidade pessoal é aquela relacionada às características individuais de determinada pessoa, podendo ser, por exemplo, o próprio sexo, a identidade de gênero, a orientação sexual, a idade, a etnia, ou uma deficiência mental ou física, dentre outros. A vulnerabilidade situacional é adquirida, está relacionada às pessoas e ao momento pelo qual estejam passando. Por exemplo, pode estar relacionada ao fato da pessoa estar indocumentada em país estrangeiro, estar socialmente ou linguisticamente isolada. E a vulnerabilidade circunstancial diz respeito a uma particularidade, por exemplo, a situação econômica, o desemprego, a pobreza, a dependência de substâncias entorpecentes ou do álcool. Veja também UNODC, 2012 sobre o conceito de vulnerabilidade. A Política Nacional de Assistência Social exemplifica vulnerabilidade: são famílias e indivíduos com perda ou fragilidade de vínculos de afetividade, pertencimento e sociabilidade; ciclos de vida; identidades estigmatizadas em termos étnico, cultural e sexual; desvantagem pessoal resultante de deficiências; exclusão pela pobreza e, ou, no acesso às demais políticas públicas; uso de substâncias psicoativas; diferentes formas de violência advinda do núcleo familiar, grupos e indivíduos; inserção precária ou não inserção no mercado de trabalho formal e informal; estratégias e alternativas diferenciadas de sobrevivência que podem representar risco pessoal e social.

	<p>sexual e/ou raça/etnia; descumprimento de condicionalidades do Programa Bolsa Família em decorrência de violação de direitos; cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto de Liberdade Assistida e de Prestação de Serviços à Comunidade por adolescentes, entre outras. Poderá fornecer apoio aos migrantes, refugiados e as vítimas de tráfico de pessoas, mas precisamente, orientação e acompanhamento a indivíduos e as famílias com um ou mais de seus membros em situação de risco por violação de direitos, a partir da oferta de um conjunto de atenções e orientações direcionadas para a promoção de direitos, a preservação e o fortalecimento de vínculos familiares, comunitários e sociais e para o fortalecimento da função protetiva das famílias diante do conjunto de condições que as vulnerabilizam e/ou as submetem a situações de risco pessoal e social. O CREAS também poderá fazer encaminhamentos aos órgãos e instituições de Defesa de Direitos e de outras políticas públicas, como por exemplo, Delegacias Gerais e especializadas, Conselhos Tutelares da criança e e do adolescentes, Defensoria Pública e aos órgãos de atendimento ao migrantes, núcleos de enfrentamento ao tráfico de pessoas, dentre outros.</p>
CENTRO POP	<p>O Centro POP volta-se, especificamente, para o atendimento especializado à população em situação de rua. No entanto, este Centro também presta atendimento aos migrantes que utilizam as ruas como espaço de moradia e/ou sobrevivência. O Centro Pop oferece trabalho técnico para a análise das demandas dos usuários, acompanhamento especializado e trabalho articulado com a rede socioassistencial (CRAS, CREAS e outros equipamentos públicos), das demais políticas públicas e órgãos de defesa de direitos, de modo a contribuir para a inserção social, acesso a direitos e proteção social das pessoas em situação de rua.</p>
SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL	<p>O Serviço especializado em Abordagem Social é ofertado de forma continuada, referenciada ao CREAS ou Centro Pop, e programada com a finalidade de assegurar trabalho social de abordagem e busca ativa que identifique nos territórios, a incidência de situações de risco pessoal e social, por violação de direitos, como: trabalho infantil, exploração sexual de crianças e adolescentes, situação de rua, uso abusivo de crack e outras drogas, além de migrantes, refugiados e às vítimas de tráfico de pessoas em situação de rua e/ou direitos violados, dentre outras situações. A abordagem social constitui-se em processo de trabalho planejado de aproximação, escuta qualificada e construção de vínculos de confiança com pessoas e famílias em situação de risco pessoal e social nos espaços públicos para atender, acompanhar e mediar acesso à rede de proteção social. Este serviço (abordagem social) poderá ser ofertado pelas seguintes unidades, conforme avaliação da gestão local: Centro de Referência especializado de Assistência Social (CREAS), Unidade específica referenciada ao CREAS e pelo Centro de Referência especializado para População em Situação de Rua (Centro POP).</p>

ABRIGOS E CASAS DE PASSAGEM	Acolhimento provisório com estrutura para acolher com privacidade pessoas do mesmo sexo ou grupo familiar. É previsto para pessoas em situação de rua e desabrigo por abandono, migração e ausência de residência ou pessoas em trânsito e sem condições de autossustento. Este tipo de serviço possui duas modalidades de oferta: 1) Abrigo institucional: no máximo 50 pessoas por unidade e quatro pessoas por quarto e 2) Casa de Passagem: acolhimento imediato e emergencial, em qualquer horário do dia e da noite e com capacidade máxima de até 50 pessoas por unidade.
UNIDADES DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA / POSTOS DE SAÚDE	Presta assistência de saúde. Estão obrigados a atender a todas as pessoas, inclusive estrangeiros, pelo critério da universalidade do acesso a saúde pública no Brasil, nos termos do art. 6º da Constituição Federal. No entanto, e apesar da universalidade, a carteira do SUS tem sido solicitada como requisito para a prestação do atendimento, com exceção dos casos de urgência, o que tem dificultado o acesso dos migrantes. Estão obrigados a informar ao Ministério da Saúde os agravos (violências) de notificação compulsória <sup>12</sup> , dentre elas o crime de tráfico de pessoas.
SECRETARIAS DE DIREITOS HUMANOS/JUSTIÇA/CIDADANIA (Municipal/Estadual)	Tem a função de executar as políticas públicas de acesso a direitos. Possuem programas de assistência as pessoas em situação de vulnerabilidade, tais como Balcões de Direitos Humanos, Programas de Assistência às Vítimas, Programas de Proteção às Vítimas e Testemunhas Ameaçadas, etc. É importante identificar em nível local/estadual os programas oferecidos por estas Secretarias, pois podem auxiliar, a exemplo, na emissão de documentação de estrangeiros que estejam sem seus documentos pessoais, articulando com consulados estrangeiros no Brasil. Ou na emissão de outros documentos pessoais necessários, no caso de brasileiros, tais como o registro civil. Podem auxiliar também na identificação de advogados que trabalhem gratuitamente em nível local, em caso de inexistência de Defensoria Pública, caso haja a necessidade de ação judicial por parte do beneficiário, para alcançar determinado direito.
MINISTÉRIO DO TRABALHO E PREVIDÊNCIA SOCIAL/SUPERINTENDÊNCIAS DO TRABALHO	As Superintendências Regionais do Trabalho e Emprego (SRTE) prestam serviços descentralizados do Ministério do Trabalho e Previdência Social regionalmente, tais como emissão de Carteira de Trabalho e Previdência Social, orientação, recebimento e processamento de seguro desemprego, fiscalização do trabalho, mediação em negociação coletiva, assistência ao trabalhador na rescisão do contrato de trabalho e outras orientações trabalhistas. Na ausência de Superintendência do Trabalho na localidade, nos termos das Portarias nº 04/2015 e

<sup>12</sup> A notificação compulsória consiste na comunicação obrigatória à autoridade de saúde, realizada pelos médicos, profissionais de saúde ou responsáveis pelos estabelecimentos de saúde, públicos ou privados, sobre a ocorrência de suspeita ou confirmação de doença, agravo ou evento de saúde pública, descritos no anexo da Portaria n. 1271 de 06 de junho de 2014, podendo ser imediata ou semanal. Dentre os agravos, estão a violência doméstica e outras violências, a violência sexual e a tentativa de suicídio.

	699/2015, as Gerências e Agências Regionais do Trabalho e Emprego, bem como os órgãos da administração pública direta e indireta, no âmbito federal, estadual, distrital e municipal poderão prestar o atendimento de solicitação de Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) ao estrangeiro, bem como a entrega do respectivo documento. É necessário identificar em sua localidade qual órgão é responsável pela emissão de CTPS.
POSTOS DO SINE (Sistema Nacional de Emprego)	O SINE executa as ações do Programa do Seguro-Desemprego, dentre elas a solicitação de seguro-desemprego, a intermediação de Mão-de-Obra e o apoio ao Programa de Geração de Emprego e Renda. Referência para a realização de cursos gratuitos no Sistema S (SENAI, SENAC, SESC) e através do PRONATEC (Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego). Também emite Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) nos municípios/estados em que tenha convênio para esta finalidade.
NÚCLEOS DE ENFRENTAMENTO AO TRÁFICO DE PESSOAS	Têm a finalidade de executar as ações previstas na Política Nacional de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas, de acordo com os eixos da prevenção, responsabilização dos autores e atenção às vítimas. São implementados a partir de convênio com o Ministério da Justiça e Cidadania. <sup>13</sup>
POSTOS AVANÇADOS DE ATENDIMENTO HUMANIZADO AO MIGRANTE (PAAHM)	Os PAAHMs têm a tarefa de recepcionar e prestar atendimento humanizado a migrantes, pessoas deportadas e não admitidas, brasileiros retornados, e identificar possíveis vítimas de tráfico de pessoas, proporcionando atendimento e fazendo na sequência o encaminhamento para a rede local. Estão localizados nos principais locais de entrada e saída do Brasil (aeroportos, portos e rodoviárias). São implementados a partir de convênio com o Ministério da Justiça e Cidadania. <sup>14</sup>
ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL – Seccionais dos Estados	Entidade de classe (advogados) que oferece serviços de assistência jurídica e judiciária.  É importante identificar os serviços gratuitos oferecidos pela OAB em cada estado, pois podem mover ação judicial, se necessário, contribuindo para que o beneficiário alcance determinado direito, inclusive em caso de inexistência de Defensoria Pública na localidade.

<sup>13</sup> Até a data de presente publicação, os Núcleos de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas haviam sido implementados nas capitais dos estados do Acre, Alagoas, Amapá, Amazonas, Bahia, Ceará, Goiás, Minas Gerais, Pará, Paraná, Pernambuco, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, São Paulo, Maranhão, bem como no município de Ipojuca em Pernambuco e no Distrito Federal.

<sup>14</sup> Até a data de presente publicação, haviam sido implementados PAAHM nos estados do Amazonas, Ceará, Pará, Rio de Janeiro e São Paulo.



UNIVERSIDADES/FACULDADES – PROGRAMAS DE EXTENSÃO E ESCRITÓRIOS JURÍDICOS MODELO	Através de programas de extensão ou laboratórios de experiência prática para os estudantes universitários, realizam defesa de direitos ou outros atendimentos (jurídico, psicológico e social) gratuito. São os próprios estudantes que prestam o atendimento sob a supervisão de professores universitários. É importante identificar em nível local/estadual as Universidades/Faculdades que oferecem este tipo de serviço e realizar convênio de cooperação.
ASSOCIAÇÕES E ONGS DE ASSISTÊNCIA AOS MIGRANTES, REFUGIADOS E VÍTIMAS DE TRÁFICO DE PESSOAS	Promovem a defesa dos direitos dos migrantes e refugiados, atuando na defesa de seus direitos, na assistência sócio-jurídica e humanitária, na integração social e inclusão em políticas públicas, desde a origem ao destino. Promovem a organização de grupos de migrantes no local de destino, a cultura popular, a religiosidade, a formação de grupos de geração de renda, dentre outros mecanismos de inclusão social; combatem à migração forçada, o aliciamento de trabalhadores, o tráfico de pessoas e o trabalho escravo, atuando em prol do exercício da cidadania plena dos migrantes e refugiados. É importante identificar em nível local/estadual as associações, fundações ou ONGs que prestam este tipo de atendimento e serviços, servindo como referência a lista dos membros da Rede Solidária para Migrantes e Refugiados. <sup>15</sup> Tem natureza complementar e utilidade pública.
CONSELHO TUTELAR	Órgão criado pelo Estatuto da Criança e do Adolescente com o objetivo de zelar pelo cumprimento dos direitos das crianças e dos adolescentes. Implementado nos municípios, sendo que o CONANDA sugere a criação de um Conselho Tutelar para cada 100 mil habitantes. Fiscaliza as famílias, as comunidades, a sociedade em geral e o poder público exigindo de todos o cumprimento do ECA. É chamado para agir por meio de denúncias de ameaça ou eviolação de direito da criança e do adolescente. Também age preventivamente quando fiscaliza locais de frequência de crianças e adolescentes.
Central de Atendimento à Mulher (Ligue 180)	Trata-se de mais um serviço que disponibiliza informações e encaminha denúncias relativas a tráfico de mulheres para órgãos competentes. Serviço de utilidade pública gratuito e confidencial (preserva o anonimato), oferecido pela Secretaria de Políticas para as Mulheres da Presidência da República, que tem por objetivo receber denúncias de violência, reclamações sobre os serviços da rede de atendimento à mulher e orientar as mulheres sobre seus direitos e sobre a legislação vigente, encaminhando-as para outros serviços quando necessário. Funciona 24 horas, todos os dias da semana, inclusive finais de semana e feriados, e pode ser acionada de qualquer lugar do Brasil e de mais 16 países (Argentina, Bélgica, Espanha, EUA (São Francisco),

<sup>15</sup> Veja no link: [http://www.migrante.org.br/migrante/index.php?option=com\\_content&view=article&id=230:membros-da-rede-solidaria&catid=95&Itemid=1184](http://www.migrante.org.br/migrante/index.php?option=com_content&view=article&id=230:membros-da-rede-solidaria&catid=95&Itemid=1184)

	<p>França, Guiana Francesa, Holanda, Inglaterra, Itália, Luxemburgo, Noruega, Paraguai, Portugal, Suíça, Uruguai e Venezuela). Desde março de 2014, atua como disque-denúncia, com capacidade de envio de denúncias para a Segurança Pública com cópia para o Ministério Público de cada estado. Recebe denúncias de violência contra mulheres migrantes e vítimas de tráfico de pessoas, inclusive brasileiras no exterior.</p>
<p>CRAMs (Centros de Referência de Atendimento à Mulher)</p>	<p>Os CRAMs são espaços estratégicos da Política de enfrentamento à violência contra as mulheres e visa à ruptura da situação de violência e à construção da cidadania das mulheres, por meio de atendimento intersetorial e interdisciplinar. Prestam orientação, acolhimento e acompanhamento psicológico, social e jurídico às mulheres em situação de violência, no sentido de fortalecer sua autoestima e possibilitar que essas mulheres se tornem protagonistas de seus próprios direitos. Atendem também mulheres migrantes e mulheres vítimas de tráfico de pessoas.</p>

Tabela 5. Atores do Sistema de Segurança Pública e de Justiça Criminal e do Trabalho

ATOR ESTRATEGICO	O QUE FAZ
POLICIA FEDERAL	Responsável pelo registro de ocorrência ou notícia de crime e pelos inquéritos policiais em caso de crimes de competência federal, tais como o aliciamento para o fim de emigração (art. 206 do Código Penal, conhecido como contrabando de migrantes <sup>16</sup> ) e o aliciamento de trabalhadores de um local para outro do território nacional (art. 207 do Código Penal, o tráfico internacional de pessoa para fim de exploração sexual (art. 231 do Código Penal), redução a condição análoga à de escravo (art. 149 do Código Penal, conhecido como exploração do trabalho escravo). Dentre suas atribuições, é polícia de fronteira, responsável pelo registro de estrangeiros e controle migratório.
POLICIA CIVIL	Responsável pelo registro de ocorrência ou notícia de crime e pelos inquéritos policiais em caso de crimes de competência estadual, tais como o tráfico interno de pessoas para fim de exploração sexual (art. 231-A).
POLICIA MILITAR	Responsável pelo policiamento ostensivo e a preservação da ordem pública, prevenindo crimes e realizando flagrantes. Também registra ocorrências ou notícias de crimes que deverão ser encaminhados para a Polícia Civil para investigação.
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL/ PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA	Órgão competente para oferecer denúncia ao Poder Judiciário, nos <b>crimes estaduais</b> de ação penal pública, tais como homicídio, lesão corporal grave, crimes contra o patrimônio, tráfico interno de pessoas, dentre outros, na tentativa de responsabilizar o(s) agressor(es). Portanto, recebe denúncias de vítimas ou instituições que prestem atendimento a migrantes. Também recebe pedido de proteção para ingresso em Programa Federal de Proteção às Vítimas e Testemunhas Ameaçadas. A exemplo, há vítimas de tráfico interno de pessoas que precisam ser inseridas neste

<sup>16</sup> A expressão “contrabando de migrantes” não é pacífica, sendo também utilizada a expressão “tráfico ilícito de migrantes”. O próprio Protocolo Adicional à Convenção das Nações Unidas contra o Crime Organizado Transnacional, relativo ao Combate ao Tráfico de Migrantes por Via Terrestre, Marítima e Aérea, quando traduzido para o português e ratificado pelo Decreto 5.016/2014 empregou a expressão “tráfico ilícito de migrantes”. No entanto, ao utilizar a palavra “tráfico” de migrantes, o termo pode ser confundido com o tipo penal do tráfico de pessoas. Na língua inglesa, são usadas expressões distintas, quer seja “migrant smuggling” para o contrabando de migrantes, e “human trafficking” para o tráfico de pessoas.

	programa tendo em vista terem denunciado seus agressores.
MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL / PROCURADORIA DA REPÚBLICA	Órgão competente para oferecer denúncia ao Poder Judiciário, nos <b>crimes federais</b> de ação penal pública, tais como tráfico internacional de pessoas, aliciamento para fins de emigração, aliciamento de trabalhadores de um local para outro do território nacional, redução a condição análoga à de escravo, dentre outros, na tentativa de responsabilizar o(s) agressor(es) ou as organizações criminosas. Portanto, recebe denúncias de vítimas ou instituições que prestem atendimento a migrantes. Também recebe pedido de proteção para ingresso em Programa Federal de Proteção às Vítimas e Testemunhas Ameaçadas. A exemplo, há vítimas de tráfico interno de pessoas que precisam ser inseridas neste programa tendo em vista terem denunciado seus agressores.
MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO	Atua para garantir e promover os direitos sociais dos trabalhadores. Atua por meio de procedimentos administrativos (inquéritos civis, audiências públicas, etc.) e ações judiciais individuais e coletivas (sindicato ou grupo de trabalhador) e tem atuado com frequência na erradicação do trabalho escravo, tocando a temática da migração tendo em vista a possibilidade do resgate de estrangeiros em situação de trabalho escravo.
DEFENSORIA PÚBLICA ESTADUAL	Órgão do Poder Executivo que presta assistência jurídica integral e gratuita aos cidadãos necessitados, nos termos da Constituição Federal, nas ações de competência da Justiça Estadual. Nos termos da Lei complementar nº 132, de 2009 deverá também atuar na preservação e reparação dos direitos de pessoas vítimas de tortura, abusos sexuais, discriminação ou qualquer outra forma de opressão ou violência, propiciando o acompanhamento e o atendimento interdisciplinar das vítimas.
DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO (DPU)	Órgão do Poder Executivo que presta assistência jurídica integral e gratuita aos cidadãos necessitados, nos termos da Constituição Federal, nas ações de competência da Justiça Federal. Nos termos da Lei complementar nº 132, de 2009 deverá também atuar na preservação e reparação dos direitos de pessoas vítimas de tortura, abusos sexuais, discriminação ou qualquer outra forma de opressão ou violência, propiciando o acompanhamento e o atendimento interdisciplinar das vítimas. Tem atuado na defesa dos direitos das vítimas de tráfico de pessoas

	para fins de exploração do trabalho, inclusive trabalho escravo. Atua também na defesa dos direitos dos emigrantes brasileiros no exterior em situação de hipossuficiência que necessitem de apoio judicial e extrajudicial para resolver demandas no Brasil. <sup>17</sup>
--	---

**Tabela 6. Atores Colegiados**

<b>ATOR ESTRATEGICO</b>	<b>O QUE FAZ</b>
Conselho de Direitos Humanos (Estadual)	Espaço colegiado que recebe denúncias e demandas das instituições governamentais e não governamentais sobre temáticas diversas relacionadas a violação de direitos humanos. Responsável pelo recebimento dos pedidos de proteção para ingresso em Programa Federal de Proteção às Vítimas e Testemunhas Ameaçadas. Tem precipuamente a finalidade de participar e propor políticas públicas em respeito aos direitos humanos.
Comitês Estaduais de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas, Trabalho Escravo, ou de Atenção ao Migrante, ao Refugiado, Apátridas, etc	São espaços de articulação plurais e democráticos de representantes do poder público, setor privado e sociedade civil, para o estabelecimento de prioridades e na construção de uma agenda comum de ações no enfrentamento ao tráfico de pessoas, ao trabalho escravo, e na atenção ao migrante, refugiado, apátrida, vítima de tráfico de pessoas ou de trabalho escravo. Recebem denúncias, fazem estudos de caso e discutem os encaminhamentos em situações mais complexas de atendimento, somando esforços, podem ser acionados em casos de negligência no atendimento, elaboram, monitoram e exigem a implementação de políticas públicas nestas temáticas, dentre outras funções. <sup>18</sup>
Conselho dos Direitos da Criança e do	Espaço colegiado que recebe denúncias e demandas das instituições governamentais e não governamentais sobre temáticas diversas relacionadas aos direitos da criança e do adolescente.

<sup>17</sup> Veja Cartilha de Orientação Jurídica aos Brasileiros no Exterior preparada pela DPU em parceria com o Ministério das Relações Exteriores: <http://www.brasileirosnomundo.itamaraty.gov.br/cartilhas/Cidadania/cartilha-de-orientacao-juridica-aos-brasileiros-no-1.pdf>.

<sup>18</sup> Até a data de presente publicação, existiam em 15 estados da federação: Amapá, Amazonas, Bahia, Ceará, Distrito Federal, Goiás, Minas Gerais, Pará, Paraná, Pernambuco, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, São Paulo, Mato Grosso e Mato Grosso do Sul.

Adolescente	Tem como uma de suas principais atribuições a participação na elaboração das políticas de atendimento à criança e ao adolescente. Atua em parceria com outros conselhos de direitos e tutelares, organizações governamentais e sociedade civil, com ações diversas, em busca de soluções aos problemas existentes, com o objetivo de cumprir o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA).
-------------	--

## Anexo II – Beneficiários do Atendimento

Tabela 7. Beneficiários do Atendimento

BENEFICIÁRIO	DESCRIÇÃO
MIGRANTE INTERNACIONAL	<p>Pessoa que livremente e sem intervenção de fatores externos que a obriguem, muda para país diferente do de sua origem ou residência usual, de forma que o país de destino se torne, efetivamente, seu país de residência. Em regra, são pessoas que procuram (com ou sem seus familiares) melhorar suas condições sociais e materiais. Quanto ao tempo, nos termos das Nações Unidas, é sugerido um período de pelo menos 12 meses (ONU, 1998) de permanência, que para a garantia de direitos, não tem sido adotado haja vista a dinâmica dos movimentos migratórios. Ou seja, a atenção é devida e deve ser considerado migrante para efeitos jurídicos e de assistência o estrangeiro com ânimo de residir, trabalhar no território nacional, ou se integrar na sociedade brasileira, ainda que por período inferior a 12 meses. A exemplo, os migrantes sazonais que permanecem no território nacional somente no período das colheitas de determinados produtos agrícolas, mudando para outros países ao final da safra, mas que necessitam de assistência. Neste caso, o direito a assistência de saúde emergencial e os direitos trabalhistas serão garantidos.</p>
REFUGIADO	<p>É um migrante com condições peculiares. Pessoa que, temendo ser perseguida ou sendo perseguida por motivos de raça, religião, nacionalidade, grupo social ou opiniões políticas, se encontra fora do país de sua nacionalidade e que não pode ou, em virtude desse temor, não quer valer-se da proteção desse país; ou que, se não tem nacionalidade e se encontra fora do país no qual tinha sua residência habitual em consequência de tais acontecimentos, não pode ou, devido ao referido temor, não quer voltar a ele.<sup>19</sup> A Lei nº 9474/97 estabelece o reconhecimento da garantia de refúgio a todo indivíduo que devido à grave e generalizada violação de direitos humanos, é obrigado a deixar seu país de nacionalidade para buscar refúgio em outro país, dando margem a interpretação do conceito de</p>

<sup>19</sup> Convenção Relativa ao Estatuto dos Refugiados de 1951.

	“grave e generalizada violação de direitos humanos” e ampliando as possibilidades de refúgio.
SOLICITANTE DE REFÚGIO	Pessoa que solicita a admissão num país como refugiado e está aguardando uma decisão para obter esse status, de acordo com os instrumentos nacionais e internacionais aplicáveis.
VÍTIMA DE TRÁFICO DE PESSOAS	<p>Nos termos da Declaração dos Princípios Básicos de Justiça para as Vítimas de Crime e de Abuso de Poder<sup>20</sup>, vítima é qualquer pessoa que tenha, individual ou coletivamente, sofrido uma ofensa, incluindo a violência física ou mental, emocional, perda econômica ou o desrespeito aos seus direitos humanos fundamentais, através de ações ou omissões que violem a legislação penal de determinado país. A legislação penal e processual penal nacional não conceitua vítima.</p> <p>De acordo com o Protocolo de Palermo, o crime de tráfico de pessoas, por sua vez, consiste no recrutamento, o transporte, a transferência, o alojamento ou o acolhimento de pessoas (ação), recorrendo à ameaça ou uso da força ou a outras formas de coação, ao rapto, à fraude, ao engano, ao abuso de autoridade ou à situação de vulnerabilidade ou à entrega ou aceitação de pagamentos ou benefícios para obter o consentimento de uma pessoa que tenha autoridade sobre outra (meio) para fins de exploração (finalidade). A exploração incluirá, no mínimo, a exploração da prostituição de outrem ou outras formas de exploração sexual, o trabalho ou serviços forçados, escravatura ou práticas similares à escravatura, a servidão ou a remoção de órgãos.</p> <p>O conceito do Protocolo de Palermo é adotado pela Política Nacional de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas, sendo portanto considerada como vítima de tráfico de pessoas o ofendido ou à pessoa física, que sofreu ou está sofrendo a violência do crime de tráfico de pessoas, em qualquer fase de sua execução e incluindo qualquer um dos seus três elementos: ação, meio ou finalidade de exploração. Inclusive, não é necessário que a exploração se consuma para que uma pessoa seja considerada vítima de tráfico de pessoas. Basta o primeiro elemento, quer seja a ação, para que o crime seja considerado consumado. Para a legislação penal brasileira, no entanto, o crime de tráfico internacional de pessoas consiste em “promover ou facilitar a entrada, no território nacional, de alguém que nele venha a exercer a prostituição ou outra forma de exploração sexual, ou a saída de alguém que vá</p>

<sup>20</sup> Resolução 40/34 de 29 de Novembro de 1985, da Assembleia Geral das Nações Unidas



	<p>exercê-la no estrangeiro” (art. 231 do Código Penal). E o crime de tráfico interno de pessoas consiste na conduta de “promover ou facilitar o deslocamento de alguém dentro do território nacional para o exercício da prostituição ou outra forma de exploração sexual.” Ou seja, é uma visão bem mais restrita e limitada do que seria o crime de tráfico de pessoas e dos possíveis ofendidos. Não ao menos, apesar da legislação penal ser inadequada, a assistência deverá ser dada a vítima de tráfico de pessoas, de acordo com o Protocolo de Palermo e a Política Nacional e não de acordo com a legislação penal.</p>
BRASILEIRO RETORNADO	<p>É o brasileiro que deixou o seu local de origem, residiu algum tempo em outra região ou país e depois regressou ao Brasil. Em geral, o motivo da saída do indivíduo é de ordem econômica, indo em busca de melhores oportunidades de emprego na expectativa de incrementar sua renda. O retorno pode fazer parte da estratégia migratória ou pode ser consequência de um equívoco de avaliação quanto às oportunidades no local de destino, o que resulta em frustração no que tange às suas expectativas quanto às melhorias almejadas. Sayad (2000 apud Fazito, 2005) afirma que o ciclo vital da migração se fecha no retorno à terra natal, pois o retorno constitui um princípio simbólico que inscreve a circularidade nas migrações (Baptista; Campos &amp; Rigotti, 2012). É importante mencionar que “o migrante retornado não é visto pelas políticas públicas (e muitas vezes também não se percebe) como aquele que passa por uma nova migração quando volta para seu local de origem. Isso faz com que eles sejam tratados pelo Estado como “brasileiros comuns”, desconsiderando sua especificidade e seus diferenciais por terem passado por uma experiência de migração (Botega; Cavalcanti &amp; Oliveira, 2015) e desconsiderando sua condição de vulnerabilidade. Desta forma, as políticas de atendimento e assistência quando do retorno são bem limitadas, senão inexistentes.</p>

### **Anexo III – Sugestões de Formulários de Atendimento**

- Formulário dos Núcleos de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas e Postos Avançados de Atendimento Humanizado ao Migrante: [http://www.justica.gov.br/sua-protecao/trafico-de-pessoas/redes-de-enfrentamento/Atendimento%20/formulario-de-atendimento\\_apos-x-reuniao-tecnica-1.pdf](http://www.justica.gov.br/sua-protecao/trafico-de-pessoas/redes-de-enfrentamento/Atendimento%20/formulario-de-atendimento_apos-x-reuniao-tecnica-1.pdf)
- Metodologia de atendimento do Posto Avançado de Atendimento Humanizado ao Migrante da Associação Brasileira de Defesa da Mulher, da Infância e da Juventude (Secretaria Nacional de Justiça e Cidadania, Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crime & Associação Brasileira de Defesa da Mulher, da Infância e da Juventude, s.d);
- Metodologia Integrada de Coleta e Análise de Dados e Informações Sobre Tráfico de Pessoas da Secretaria Nacional de Justiça e Cidadania do Ministério da Justiça e Cidadania (SNJ, 2013).
- Handbook on Anti-trafficking Data Collection in South-Eastern Europe: Developing Regional Criteria do International Centre for Migration Policy Development (ICMPD, 2010).
- The IOM Handbook on Direct Assistance for Victims of Trafficking da International Organization for Migration (IOM, 2007).
- Ficha da Metodologia de Atendimento a Crianças e Adolescentes vítimas de Tráfico para Fins de Exploração Sexual do Instituto Aliança (Gadelha & Oliveira, 2011).