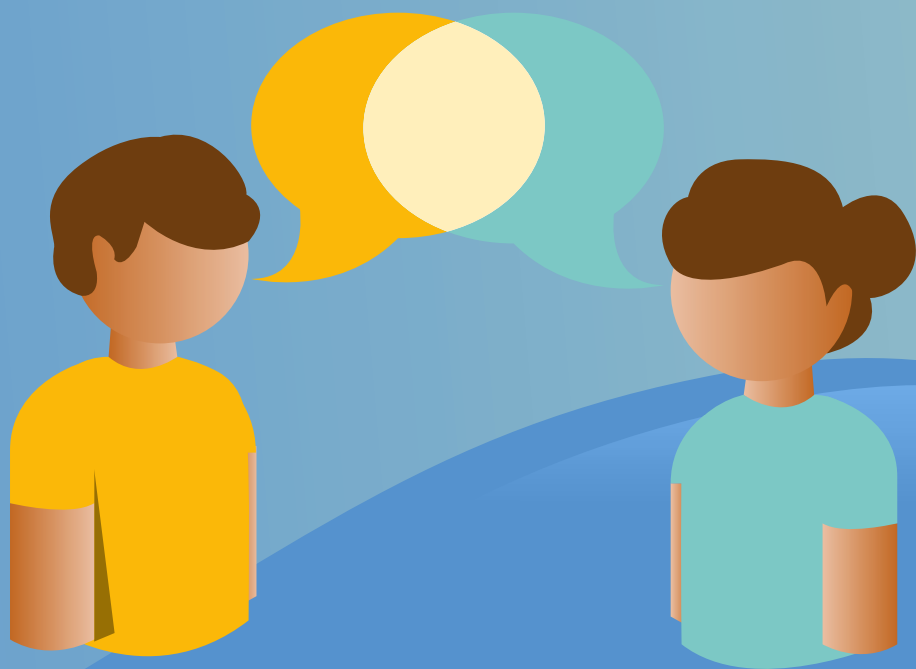


PROTOCOLO DE
ESCUITA QUALIFICADA PARA
GRUPOS VULNERÁVEIS
AO TRÁFICO DE PESSOAS





As opiniões expressas nas publicações da Agência da ONU para as Migrações (OIM) são dos autores e não refletem necessariamente a opinião da OIM ou de qualquer outra organização à qual os participantes possam estar profissionalmente vinculados. As denominações utilizadas no presente relatório e a maneira como são apresentados os dados não implicam, por parte da OIM, qualquer opinião sobre a condição jurídica dos países, territórios, cidades ou áreas, ou mesmo de suas autoridades, tampouco sobre a delimitação de suas fronteiras ou limites.

A OIM está comprometida com o princípio de que a migração segura, ordenada e digna beneficia os migrantes e a sociedade. Por seu caráter de organização intergovernamental, a OIM atua com seus parceiros da comunidade internacional para: ajudar a enfrentar os crescentes desafios da gestão da migração; fomentar a compreensão das questões migratórias; promover o desenvolvimento social e econômico através da migração; e garantir o respeito à dignidade humana e ao bem-estar dos migrantes.

© Editorial

Organização Internacional para as Migrações (OIM), Agência da ONU para Migrações.
SAS Quadra 05, Bloco N, Ed. OAB, 3º Andar — Brasília-DF — 70070-913
iombrasil@iom.int

Chefe da Missão da OIM no Brasil: Stephane Rostiaux

EXPEDIENTE TÉCNICO

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL PARA AS MIGRAÇÕES

Coordenação: Marcelo Torelly e Natália Maciel

Pesquisa original: Sávia Cordeiro de Souza

Revisão de conteúdo: Débora Castiglione, Jennifer Alvarez, Marcelo Torelly, Natália Maciel, Nerissa Farret, Raissa Fonseca e Vivian Holz hacker

Revisão de língua portuguesa: Luiz Hargeavres

Diagramação: Igor de Sá

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

Coordenação-Geral de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas e Contrabando de Migrantes:

Valdson José Rabelo

Equipe: Andréa Maria de Oliveira Farias, Gustavo Rocha da Silva, Janaína Marcondes Moura, Marcilio Marquesini Ferrari

Equipe revisora CGETP: Andréa Maria de Oliveira Farias, Marcilio Marquesini Ferrari

Esta publicação foi financiada pelo Fundo da OIM para o Desenvolvimento como parte do projeto “Fortalecendo as Capacidades do Sistema de Justiça para o Combate ao Tráfico de Pessoas e Crimes Conexos”.

© Organização Internacional para as Migrações (OIM)

Este relatório foi publicado sem revisão formal da OIM em 2022.



SUMÁRIO

1 – INTRODUÇÃO	6
2 – METODOLOGIA	7
3 – ESCUTA QUALIFICADA	8
3.1 POR QUE UTILIZAR A ESCUTA QUALIFICADA?	9
3.2 DESAFIOS DA ESCUTA QUALIFICADA	10
4 – ETAPAS DA ESCUTA QUALIFICADA	11
4.1 FASE DE PREPARAÇÃO	11
4.2 DURANTE A ESCUTA	15
4.3 FASE DE ENCERRAMENTO E ENCAMINHAMENTO DA VÍTIMA	20
5 – VULNERABILIDADES DAS VÍTIMAS DE TRÁFICO DE PESSOAS	21
5.1 GRUPOS VULNERÁVEIS AO TRÁFICO DE PESSOAS	22
6 – CONCLUSÃO	27
REFERÊNCIAS	28
ANEXO A — PROTOCOLO DE ESCUTA QUALIFICADA (LISTA DE VERIFICAÇÃO)	31

1 - INTRODUÇÃO

Este Protocolo de Escuta Qualificada de Grupos Vulneráveis ao Tráfico de Pessoas é fruto de uma parceria entre a Organização Internacional para as Migrações (OIM), a Coordenação-Geral de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas e Contrabando de Migrantes do Ministério da Justiça e Segurança Pública (CGETP/MJSP) e a Coordenação-Geral de Combate ao Trabalho Escravo do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos (CGCTE/MMFDH).

O documento foi elaborado no âmbito do escopo do III Plano Nacional de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas (Decreto n.º 9.440/2018) que possui 58 metas distribuídas em seis eixos temáticos: 1) gestão da política; 2) gestão da informação; 3) capacitação; 4) responsabilização; 5) assistência à vítima; e 6) prevenção e conscientização pública. Em especial, destacam-se as metas 3.5, que prevê a realização de atividades de sensibilização e capacitação da rede ampliada de atores que atuam no enfrentamento ao tráfico de pessoas sobre escuta qualificada das vítimas; e 6.2, que trata do desenvolvimento de parâmetros para a escuta qualificada de grupos vulneráveis ao tráfico de pessoas.

A elaboração do protocolo faz parte do projeto *Fortalecendo a Capacidade do Sistema de Justiça para Prevenção e Perseguição do Tráfico de Pessoas e Crimes Correlatos no Brasil*, financiado pelo Fundo da OIM para o Desenvolvimento.

O objetivo geral desta iniciativa é fornecer um documento-base de orientação sobre escuta qualificada de vítimas de tráfico de pessoas, que se atente às especificidades dos grupos mais vulneráveis a esse crime. Ele é voltado, portanto, a todos os atores da rede de enfrentamento ao tráfico de pessoas, experientes ou novatos, que busquem aprimorar suas habilidades no que tange a uma abordagem mais humanizada em seus atendimentos e procedimentos extrajudiciais ou judiciais.

2 – METODOLOGIA

A metodologia utilizada para a elaboração deste protocolo inclui dois componentes: i) revisão documental; e ii) entrevistas semiestruturadas. Essa metodologia foi concebida para compreender, em primeiro lugar, a análise de diretrizes e técnicas sobre escuta qualificada presentes em artigos científicos e manuais de orientação de organizações da sociedade civil e de agências internacionais.

Além disso, buscou-se levantar informações mais específicas ao contexto de tráfico de pessoas no Brasil a partir de dados fornecidos por profissionais que atuam no combate a esse crime, em especial aqueles com experiência no atendimento a grupos vulneráveis.

Este documento está dividido em três partes: i) definição, benefícios e desafios referentes à escuta qualificada; ii) descrição das principais orientações, diretrizes e técnicas nas diferentes fases da escuta qualificada; e iii) conceituação de vulnerabilidade e das especificidades que devem ser observadas no que se refere a certos grupos vulneráveis ao tráfico de pessoas.

Por fim, o anexo que faz parte deste protocolo contém uma lista de verificação a ser usada pelos profissionais com as principais diretrizes para a escuta qualificada. Foram entrevistados os seguintes profissionais: Admar Júnior, Beth Fernandes, Cristina Fernandes, Heloisa Greco, Lívia Ferreira, Lívia Xerez, Natália Rondow, Tatiana Simonetti, Silvia Cristina Xavier, Xavier Plassat.

3 – ESCUTA QUALIFICADA

O acolhimento apresenta-se como um desafio para os atores da rede de enfrentamento ao tráfico de pessoas, os quais interagem diretamente com as vítimas nos eixos de prevenção, de repressão ou de assistência.

No âmbito da saúde, a ideia de acolhimento tem sido compreendida como uma diretriz ética de intervenção e construção de uma relação humanizada com o usuário, *que se concretiza por meio de uma escuta qualificada*, propiciando a construção de vínculos e o adequado referenciamento para outros serviços (FREITAS, 2007).

Escutar significa estar atento para ouvir. Implica captar não somente o sentido literário das palavras, mas também suas intenções. Muitas vezes, esse ato requer também compreender o que não está sendo dito em palavras, mas, sim, por meio das expressões corporais (gestos, pausas, silêncio e emoções) do interlocutor. Essa compreensão é determinada pelas experiências e subjetividades do ouvinte e depende do contexto relativo a essa escuta. Assim, o momento de interação e escuta da vítima de tráfico é percebido como um desafio por grande parte dos profissionais que atuam no enfrentamento ao tráfico de pessoas.

É necessário *qualificar a escuta* a partir de uma perspectiva humanizada e centrada na vítima, que permita a interpretação da realidade apresentada ao profissional (SILVEIRA; VIEIRA, 2005). Isso levará à construção de respostas às necessidades específicas (considerando as vulnerabilidades da vítima) e à capacidade de acolher e criar vínculos (de diferentes níveis, a depender do trabalho exercido pelo profissional).

No acolhimento de vítimas de tráfico de pessoas, a escuta qualificada deve buscar, portanto, prestar atenção às diferentes formas de expressão de uma vítima real ou potencial, inclusive aquelas não verbais (postura, gestos, silêncios), seu tom de voz, sua escolha de palavras e o sentido por trás delas. Dessa forma, é possível superar barreiras de comunicação que dificultem o trabalho dos atores empenhados na prevenção, assistência e repressão ao tráfico de pessoas. A partir da escuta qualificada, esses profissionais demonstram respeito pelas opiniões, atitudes e sentimentos das vítimas; não são alheios às suas necessidades; e buscam oferecer um atendimento de qualidade, criando um ambiente de acolhimento.

Por fim, é importante esclarecer que, em manuais internacionais sobre o tráfico de pessoas (OIM, 2007), o termo *escuta ativa* é utilizado com sentido similar ao de escuta qualificada. Entretanto, sugere-se que os atores da rede de combate ao tráfico de



pessoas no Brasil, façam uso do termo *escuta qualificada*, uma vez que essa é a nomenclatura acordada no III Plano Nacional de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas. Logo, o termo *escuta qualificada* aqui utilizado faz referência à descrição apresentada no III Plano Nacional de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas. A aplicação aqui proposta não exclui outras possíveis aproximações a formas institucionais de escuta.

3.1 Por que utilizar a escuta qualificada?

O tráfico de pessoas é um crime capaz de provocar traumas físicos e psicológicos, levando a vítima a se sentir envergonhada, estigmatizada e sem esperança e/ou autonomia. A escuta qualificada permite iniciar um processo de cura e recuperação. Ao compreender sua situação, desencadeia-se, para a vítima, um processo de reconstrução de seu sentido de humanidade e cidadania. Para tanto, deve ser respeitado o tempo que a vítima leva para processar esses traumas e compreender o processo de investigação em que está envolvida ou os serviços a ela oferecidos. Esse *período de reflexão* é de vital importância para a reconstrução da autonomia e resiliência da vítima de tráfico.

Além disso, a escuta qualificada oferece benefícios para os profissionais que interagem com a vítima. Na elaboração deste protocolo, muitos entrevistados ressaltaram que a pressa, a falta de paciência e o desrespeito ao período de reflexão da vítima são contraproducentes para a coleta de informações que possam auxiliar na investigação do caso de tráfico de pessoas, por exemplo. Assim, a escuta qualificada é uma técnica que

aprimora a qualidade das informações coletadas, otimizando os serviços oferecidos.

Esse benefício da escuta qualificada pode vir a afetar positivamente a elaboração de políticas de enfrentamento ao tráfico de pessoas, uma vez que as informações provenientes das vítimas são, muitas vezes, cruciais para compreender as rotas, formas de aliciamento, dinâmicas de exploração e outras características do crime no país.

3.2 Desafios da escuta qualificada

De maneira ideal, a escuta qualificada de vítimas de tráfico de pessoas deveria ser implementada por uma equipe multidisciplinar, que inclua psicólogos e assistentes sociais. Entretanto, essa não é a realidade vivenciada pela maioria dos profissionais do eixo da repressão e, até mesmo, da assistência às vítimas de tráfico de pessoas. A falta de investimento em recursos humanos foi citada como o principal desafio tanto por atores do poder público e quanto por representantes da sociedade civil.

Nesse contexto, é importante destacar a importância do trabalho em rede para que esse obstáculo seja superado ou mitigado; em particular, vale enfatizar o encaminhamento das vítimas a serviços públicos, como os equipamentos do Sistema Único de Assistência Social (Suas). Deve ser priorizada a capacitação continuada de agentes públicos em questões relacionadas ao tráfico de pessoas e temas correlatos, como é o caso da escuta qualificada, pois isso pode aprimorar a atuação em rede e torna-la mais eficaz.

Além da capacitação técnica, é crucial estabelecer um processo de sensibilização, por meio do qual os profissionais se tornem mais abertos a ouvir e a responder de maneira sensível a grupos em situação de vulnerabilidade. Um dos temas que exige capacitação continuada é o trauma, já que a compreensão desse fenômeno é essencial para o atendimento das vítimas. É importante que os profissionais tenham ciência de que não há uma *reação típica* ao trauma, e que situações traumáticas podem gerar diferentes efeitos nas vítimas, inclusive a dificuldade de comunicação. Sinais de trauma podem indicar a necessidade de um atendimento de emergência em saúde mental.

É possível que o atendimento à vítima precise ser realizado, em parte, de maneira remota (*on-line*). Se este for o caso, cuidados devem ser tomados para que os princípios da escuta sejam respeitados também neste formato. Especial atenção deve ser dedicada aos temas de privacidade e segurança em ambiente digital, a Lei Geral de Proteção de dados (Lei 13.709/2018) também deve ser considerada.

4 – ETAPAS DA ESCUTA QUALIFICADA

Conforme explicado anteriormente, a escuta qualificada não se resume apenas ao que está sendo dito e ouvido. Tanto a fase de preparação quanto os encaminhamentos após o atendimento devem ser levados em consideração para a criação de um ambiente de acolhimento marcado pela confiança e pelo resgate da cidadania e autonomia das vítimas.

4.1 Fase de preparação

No momento anterior à escuta, é importante que sejam seguidas as diretrizes descritas abaixo:

4.1.1 Não prejudicar a vítima

Em vista dos riscos associados ao tráfico de pessoas e dos possíveis traumas sofridos, é crucial avaliar se a interação com a vítima (seja num atendimento, seja numa oitiva de testemunhas, por exemplo) pode vir a causar mais danos. *Em caso positivo, a recomendação é não realizar tal interação.*

É responsabilidade dos profissionais que atuam com vítimas de tráfico de pessoas avaliar o risco potencial de qualquer ação proposta por eles. Assim, devem tratar cada indivíduo e situação como se houvesse um risco significativo até que se prove o contrário. Essa diretriz também deve considerar o potencial impacto na comunidade em que a vítima estiver inserida.

4.1.2 Garantir a segurança e o conforto da vítima

Ao prestar assistência a uma vítima de tráfico de pessoas, é importante priorizar o atendimento de suas necessidades médicas de ordem física e mental. Em vez de apenas perguntar: “Você está se sentindo bem?”, é fundamental avaliar a condição de saúde da vítima e se certificar de que ela não esteja sentindo dor ou desconforto, ou que necessite de atendimento médico urgente.

Exemplos de perguntas:

- Você está sentindo alguma dor ou desconforto?
- Você tem alguma preocupação em participar desta entrevista?
- Se sente segura em compartilhar informações?

Além disso, garantir a satisfação das necessidades básicas da vítima, tais como sede, fome ou necessidades fisiológicas, também deve ser levado em conta na fase de preparação da escuta qualificada. Essas preocupações permitirão que a vítima de tráfico possa concentrar suas energias em compartilhar informações durante sua interação com o entrevistador.

Com o propósito de garantir o conforto da vítima, também é importante prestar atenção à disposição das cadeiras onde a vítima e a pessoa que a entrevistará se sentarão. **Para facilitar a escuta qualificada, o profissional deve evitar sentar-se atrás de uma mesa, em posição de autoridade ou distante, ou se manter em pé enquanto a vítima estiver sentada.** Recomenda-se buscar proximidade física, assecurando-se, ao mesmo tempo, de que a distância seja confortável para a vítima.

Por fim, anteriormente à escuta qualificada, deve ser feita uma avaliação dos eventuais riscos para o entrevistador, principalmente quando tal profissional fizer parte da rede de assistência do poder público ou da sociedade civil. Garantir a segurança física dos profissionais também faz parte da construção de um ambiente seguro de acolhimento.

Atenção! Caso necessário, a vítima de tráfico pode ser incluída nos seguintes programas de proteção:

- 1) Provita: Programa de Proteção a Vítimas e Testemunhas Ameaçadas de Morte; e
- 2) PPCAAM: Programa de Proteção a Crianças e Adolescentes Ameaçados de Morte.

É importante que os profissionais que realizarem a escuta tenham ciência do funcionamento desses programas e os considerem possíveis encaminhamentos.

4.1.3 Garantir a privacidade da vítima

Toda entrevista ou procedimento com vítimas de tráfico de pessoas devem ser conduzidos num ambiente seguro e privado. A privacidade deve ser garantida mesmo em atendimentos que ocorram em espaços abertos, como pode ser o caso no momento do resgate.

A busca por um ambiente privado faz com que espaços de trânsito, como recepções, corredores ou escritórios onde mais de uma pessoa trabalhe, não sejam a melhor escolha. Além disso, é importante evitar qualquer tipo de contato entre o traficante e a vítima de tráfico nos momentos de atendimento. Por exemplo, é preciso ter cuidado para garantir que o traficante ou outras pessoas que possam pôr em risco ou causar constrangimento à vítima imigrante não sejam utilizadas como intérpretes.

Desligue seu telefone! Esse tipo de interrupção pode ser inoportuna e ocorrer em momentos emotivos, podendo gerar suspeitas por parte da vítima.



4.1.4 Respeitar o sigilo das informações

Trata-se de uma diretriz essencial não apenas para a garantia do bem-estar e segurança da vítima de tráfico como também dos profissionais que prestam atendimento. O sigilo de informações requer necessariamente que as informações e procedimentos referentes à vítima sejam previamente compartilhados com ela, para que ela possa dar seu consentimento.

Além disso, é importante restringir a informação coletada apenas ao que for essencial para a investigação ou assistência à vítima. Assim, deve-se evitar fazer questionamentos “por curiosidade” e selecionar que tipo de informação será compartilhada, a partir da necessidade do destinatário. Por exemplo, o relatório de atendimento social de um assistente social não deve necessariamente ser compartilhado, em sua totalidade, com a polícia, caso inclua informações que não são referentes ao caso.

Por fim, cabe mencionar que a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.079/2018), que tem como principal objetivo proteger os direitos fundamentais de liberdade e privacidade da pessoa natural, estabelece que suas diretrizes devem ser observadas toda vez que há o processamento de informação sobre um indivíduo, brasileiro ou não, em território nacional.

4.1.5 Ter conhecimento prévio sobre tráfico de pessoas e instrumentos de referência

A capacitação continuada dos profissionais que atuam no enfrentamento ao tráfico de pessoas deve incluir a compreensão da definição e das tipologias de tráfico de pessoas que permitam, por meio da escuta qualificada, identificar indícios de que tal crime tenha ocorrido. Além disso, é importante conhecer os formulários de registro e as orientações sobre a documentação, conforme cada instituição. Esse conhecimento prévio permitirá conduzir o atendimento num formato de conversa, em vez de interrogatório.

Considerando questões relacionadas ao sigilo, alguns profissionais devem buscar, na medida do possível, coletar informações prévias sobre o caso que atenderão ou investigarão. Isso permitirá evitar a repetição de perguntas e a revitimização da pessoa, por meio da repetição da narrativa. O conhecimento prévio do caso, inclusive dos documentos já elaborados, impede a desnecessária dinâmica de perguntas e levantamento de informações já coletadas.

Na fase de preparação, é importante lembrar-se de:

1. Não prejudicar a vítima;
2. Garantir a segurança e o conforto da vítima;
3. Garantir a privacidade da vítima;
4. Respeitar o sigilo das informações; e
5. Ter conhecimento prévio sobre tráfico de pessoas e instrumentos de referência.

4.2 Durante a escuta

Após observar as principais diretrizes mencionadas acima, o profissional nomeado para atender uma vítima de tráfico de pessoas deve seguir algumas orientações durante a escuta qualificada. Essas orientações podem se tornar mais específicas dependendo da situação de vulnerabilidade em que a vítima se encontrar. Entretanto, algumas considerações devem ser observadas em todos os casos.

4.2.1 Consentimento Informado

Em casos de assistência (jurídica, médica e psicossocial, entre outras), é direito da pessoa vítima de tráfico receber todas as informações disponíveis sobre os procedimentos a serem feitos e, com base nisso, consentir ou recusar o atendimento. O objetivo da escuta qualificada deve ficar claro para a vítima, bem como para a pessoa que realizar o atendimento. Logo, a permissão voluntária deve ser concedida somente após a compreensão dos riscos e benefícios da assistência. É crucial que se compreenda que a escuta qualificada não deve criminalizar a vítima de tráfico, ainda que essa possa ter se envolvido em atividades ilícitas durante seu processo de vitimização.

É necessário oferecer à vítima a oportunidade de tirar dúvidas e refletir para que possa assimilar todas as informações. Diversas barreiras podem dificultar o consentimento informado da vítima de tráfico, tais como questões linguísticas e culturais, ou diferenças sociais. Além disso, deve ser considerada a idade da vítima, bem como sua capacidade

física e mental e os traumas físicos e psicológicos pelos quais possa ter passado. Por fim, é importante registrar, preferencialmente de forma documental, o consentimento ou a recusa em receber o atendimento oferecido.

No caso de a vítima não consentir e não desejar nenhum tipo de suporte assistencial, a equipe deve se colocar à disposição e deixar os dados de contato de um membro da equipe (o profissional que fez o atendimento, preferencialmente) para que, caso a vítima mude de ideia, ela possa fazer contato.

4.2.2 Abordagem sensível e profissional

De maneira geral, o atendimento baseado numa escuta qualificada deve evitar o formato de interrogatório. As perguntas devem ser feitas a partir de uma abordagem acolhedora, sensível e profissional. A princípio, devem ser priorizadas perguntas mais abertas, como **“Me conte sobre seu trabalho”**, **“Como era o relacionamento com seu empregador”** ou **“Como foi que você conseguiu ir para o exterior”**. Dessa forma, permite-se que a vítima tenha uma narrativa mais livre, durante a qual o profissional deve guiá-la para levantar as informações necessárias. Algumas técnicas podem ser usadas, como, por exemplo:

- Usar linguagem simples → Independentemente da posição ocupada pelo profissional indicado para prestar o atendimento, é importante adotar uma linguagem simples e clara que permita à vítima compreender os serviços oferecidos ou qualquer procedimento pelo qual ela tenha de passar.
- Esclarecer e parafrasear → Caso perceba que a vítima não compreendeu uma pergunta ou que está direcionando a fala para questões não relacionadas, é importante que o profissional esteja preparado para explicar pacientemente o que gostaria de saber com outras palavras.
- Conferir frequentemente se a vítima está compreendendo → Outra técnica a ser utilizada é verificar se a vítima tem alguma dúvida referente ao que foi dito. Isso pode ser feito a partir de perguntas gerais, como “Ficou alguma dúvida sobre o que eu acabei de falar?” ou “Tem algo que você queira que eu repita ou explique melhor?”

- Ficar atento à sequência de perguntas → O profissional deve iniciar a escuta com perguntas menos sensíveis. Independentemente de se tratar de uma audiência, resgate ou atendimento, indagar sobre o bem-estar da pessoa no início da conversa cria uma sensação de acolhimento e confiança. A partir daí, a escuta pode se direcionar a perguntas mais neutras, como, por exemplo, nome, idade, local de nascimento, ocupação etc. Perguntas mais sensíveis ou aquelas relacionadas, por exemplo, a abuso sexual ou a atividades ilegais devem ser introduzidas posteriormente, prestando atenção às reações da vítima para ter certeza de que ela se sinta confortável em compartilhar essas informações.
- Tomar cuidado com o tom de voz → Como algo é perguntado é tão importante quanto o que é perguntado. Nesse sentido, é importante evitar um tom de interrogatório ou acusação e dar preferência a uma abordagem que demonstre interesse e preocupação. O tom de voz deve demonstrar empatia e reconhecimento pelo sofrimento da vítima, sem adotar um viés assistencialista, tampouco punitivista.
- Dar tempo para a vítima responder → Não pressionar a vítima para responder ou tomar uma decisão (por exemplo, se deseja retornar para seu lugar de origem). É importante que ela tenha a possibilidade de recontar os eventos, compartilhar suas emoções e opinar sobre os próximos encaminhamentos em seu próprio tempo.
- Prestar atenção ao que não é dito → Ficar atento a expressões faciais, movimentos de corpo, tom de voz e silêncios. Esses podem ser indicadores claros de que a vítima se sente ameaçada, constrangida, nervosa, cansada, com medo etc.
- Demonstrar atenção pelo que a vítima está dizendo → Por meio de expressões faciais, sons de reconhecimento (como “uhum”, “sim, entendo”) e balançar da cabeça, o profissional deve mostrar para a vítima que está acompanhando e interessado no que ela está compartilhando.

Não tenha medo do silêncio! Ele faz parte da escuta qualificada e pode significar que a vítima está apenas elaborando sua compreensão.

4.2.3 Preconceitos, discriminação e julgamentos

Muitas vezes, o tráfico de pessoas está relacionado a atividades consideradas moral ou socialmente controversas (por exemplo, prostituição e migração irregular). Além disso, as vítimas de tráfico de pessoas apresentam perfis variados, com diferenças culturais, socioeconômicas e étnicas.

Para que possa promover uma escuta qualificada, é essencial que o profissional avalie e compreenda, de maneira sincera, eventuais preconceitos e opiniões tendenciosas ou discriminatórias seus e de sua equipe que possam vir a afetar sua interação com a vítima. Dessa forma, é possível selecionar os profissionais mais adequados em cada caso.

Essa preocupação é fundamental para garantir um ambiente sem julgamentos. A construção de um vínculo entre a vítima e o profissional, em especial no eixo da assistência, baseia-se na confiança. Para tanto, é importante que a narrativa da vítima seja considerada verdadeira até que se prove o contrário. Mesmo na presença de uma certeza de que a vítima omitiu ou mentiu sobre algo, é necessário averiguar a razão para tal; ademais, tal omissão ou mentira não pode ser usada para desacreditar todas as outras informações compartilhadas por ela.

4.2.4 Intérprete

Em casos de tráfico de pessoas em que as vítimas sejam migrantes internacionais, a presença de um intérprete pode ser essencial para garantir a viabilidade da escuta. Dependendo do perfil desse profissional, sua presença pode afetar a qualidade das informações compartilhadas, pois o intérprete não é responsável apenas por traduzir palavras, mas também por transmitir conceitos e significados.

A escolha de um intérprete adequado para a escuta de uma vítima de tráfico de pessoas deve considerar algumas questões importantes. Os intérpretes não podem ser considerados atores neutros na triangulação da comunicação com a vítima de tráfico. Suas ideias, preconceitos e histórico pessoal e profissional influenciarão seu trabalho.

Logo, a seleção do intérprete deve incluir a verificação de seu perfil e experiência, considerando: i) sua capacidade e sensibilidade para trabalhar com vítimas de tráfico de pessoas; e ii) a confiabilidade em sua atuação, buscando averiguar se seu envolvimento não trará mais riscos para a vítima.

Durante a escuta, lembre-se de:

1. Solicitar consentimento informado;
2. Utilizar abordagem sensível e profissional;
3. Avaliar criticamente seus preconceitos, discriminações e julgamentos; e
4. Selecionar cuidadosamente um intérprete, quando necessário.



4.3 Fase de encerramento e encaminhamento da vítima

A conclusão da escuta qualificada é crucial para garantir a continuidade do processo de recuperação e cura da vítima e restituir seu sentido de autonomia e cidadania.

Em primeiro lugar, a conclusão da escuta é o momento em que a vítima costuma se encontrar exausta física e psicologicamente. Logo, é importante encerrar a escuta com perguntas menos sensíveis e com o reconhecimento da contribuição e valentia da vítima ao compartilhar sua experiência.

Além disso, a apresentação de um resumo do que foi dito à vítima e do que o profissional entendeu da narrativa permite que a vítima tire dúvidas e esclareça qualquer ponto mais específico da história. O fornecimento de informações claras sobre os objetivos da escuta e, principalmente, os encaminhamentos a partir daquele momento reforça o empoderamento da vítima e permite que ela se sinta no controle do que está acontecendo com ela. Para tanto, cabe ao profissional oferecer à vítima todas as possibilidades de participação no processo decisório sobre os serviços de proteção e assistência para o qual ela poderá ser encaminhada.

Nesta fase de encaminhamento, já deve ter sido feito um trabalho prévio de identificação dos serviços disponíveis e de contato com organizações de referência. Os resultados dessa ação prévia devem ser apresentados à vítima como possíveis alternativas.

Um cuidado adicional que pode ser tomado nesta fase é a orientação aos familiares da vítima para facilitar seu acolhimento e a comunicação não violenta, caso necessário.

Não faça promessas que não possa cumprir! Seja claro sobre as capacidades e responsabilidades de cada serviço para o qual a vítima poderá ser encaminhada.

5 – VULNERABILIDADES DAS VÍTIMAS DE TRÁFICO DE PESSOAS

Com o objetivo de oferecer um melhor acolhimento às vítimas de tráfico de pessoas, por meio da escuta qualificada, é necessário compreender o que as torna suscetíveis a essa violação. Atualmente, há poucos estudos sobre as causas do tráfico de pessoas (em relação às extensas pesquisas sobre o crime em si). Compreender os fatores de vulnerabilidade relacionados ao tráfico de pessoas contribui para um atendimento mais humanizado e adequado, garantindo maior proteção à vítima.

De maneira geral, falta consenso sobre a definição do termo *vulnerabilidade*, que é empregado numa série de disciplinas de diferentes áreas, como desenvolvimento social, saúde mental e direito penal, entre outras. Conforme as *Regras de Brasília sobre o Acesso à Justiça de Pessoas em Situação de Vulnerabilidade*:

Consideram-se em condição de vulnerabilidade aquelas pessoas que, por razão de sua idade, gênero, estado físico ou mental, ou por circunstâncias sociais, econômicas, étnicas e/ou culturais, encontram especiais dificuldades em exercitar com plenitude perante o sistema de justiça os direitos reconhecidos pelo ordenamento jurídico.¹

Assim, o conceito de vulnerabilidade pode ser entendido como uma situação individual ou de um grupo, preexistente ou criada, que constitui uma fragilidade e potencializa a possibilidade de uma pessoa se encontrar em situação de risco e/ou exploração. Entre os tipos de vulnerabilidade, destacam-se aquelas de ordem pessoal, que são relacionadas às características individuais da pessoa (por exemplo, gênero e idade); aquelas ligadas a vulnerabilidades situacionais, que são adquiridas e estão relacionadas ao momento pelo qual a pessoa está passando (por exemplo, imigração irregular para outro país); e as de caráter circunstancial, que dizem respeito a um viés mais estrutural e sistêmico (por exemplo, pobreza e desemprego).

Em relação ao tráfico de pessoas, o Protocolo de Palermo considera o abuso da situação de vulnerabilidade como um dos meios que, juntamente com determinada ação e

1 CONFERÊNCIA JUDICIAL IBERO-AMERICANA. **Regras de Brasília sobre o Acesso à Justiça de Pessoas em Condição de Vulnerabilidade**. Brasília, 2008.

finalidade exploratória, caracterizam o crime de tráfico de pessoas (art. 3º). Já a Lei de Tráfico de Pessoas (Lei n.º 13.344/2016) optou por não usar o termo situação de vulnerabilidade, mas, sim, a palavra abuso, o que pode gerar certos desafios interpretativos para quem for aplicar a lei.

De maneira geral, o entendimento das condições de vulnerabilidade que tornam a pessoa suscetível ao tráfico de pessoas é relevante na medida em que fornece indicações sobre como a pessoa pode ser manipulada a partir de suas condições individuais, situacionais e circunstanciais, que a impedem de exercer plenamente seus direitos e a tornam mais suscetível a esse tipo de crime.

5.1 Grupos vulneráveis ao tráfico de pessoas

5.1.1 Mulheres

É importante reconhecer as assimetrias estruturais que determinam experiências diversas na vida de homens e mulheres. Diversas condutas, atitudes e crenças são construídas socialmente e passam a ser esperadas de homens e mulheres. Frequentemente, essas assimetrias tornam-se desigualdades, gerando *status* diferenciados entre os indivíduos e impactando a forma como cada pessoa é tratada pelas instituições.

Aplicando essa análise ao tráfico de pessoas, é importante reconhecer os obstáculos estruturais que, historicamente, têm impedido mulheres e meninas de acessar recursos, educação e oportunidades de emprego. Além de torná-las mais vulneráveis, a discriminação invisibiliza as trajetórias e trabalhos das mulheres, restringindo as possíveis opções de empoderamento econômico e acesso a direitos. Isso explica, por exemplo, a naturalidade com que é vista pela sociedade a exploração laboral do trabalho doméstico, ou a maior quantidade de mulheres vítimas de tráfico para exploração sexual, o que é um reflexo de como os corpos femininos têm sido objetificados historicamente.

Uma forma de mitigar essa vulnerabilidade no momento do atendimento é garantir a diversidade de gênero na equipe multidisciplinar de forma a facilitar a criação de laços de identidade entre as vítimas e os profissionais. Considerando uma perspectiva interseccional, é ainda mais interessante que essa diversidade na equipe inclua também outros marcadores sociais, como raça, classe e nacionalidade. Uma atenção especial deve ser dada a casos mais sensíveis, que envolvam, por exemplo, exploração sexual, nos quais a vítima possa se sentir mais confortável em compartilhar informações com pessoas do mesmo gênero. No entanto, é errado pressupor que as vítimas mulheres sempre terão preferên-

cia por serem atendidas por mulheres. Às vezes, mulheres resgatadas de situações análogas à escravidão em ambientes de trabalho doméstico não se sentem confortáveis com entrevistadoras mulheres, porque podem associá-las à figura feminina que as explorou.

5.1.2 População LGBTQIA+

A população LGBTQIA+ deve ser considerada um grupo vulnerável ao tráfico de pessoas, diante da exclusão social e marginalização que esses indivíduos enfrentam ao longo de sua vida e na construção de sua identidade. A transfobia e a travestifobia afetam diretamente a qualidade e expectativa de vida dessas pessoas, bem como a falta de acesso à educação e a oportunidades de trabalho e renda. Frequentemente, a discriminação tem início no âmbito familiar, onde pessoas LGBTQIA+ podem não ser aceitas e são, muitas vezes, obrigadas a sair de casa.

A falta de informação e de conhecimentos é a principal causa do aumento da intolerância e violência contra essa população (FERNANDES, 2019). Por exemplo, a transformação corporal de transexuais e travestis é vista de forma estigmatizada pela sociedade, o que os sexualiza e reforça estereótipos. A discriminação aumenta a invisibilidade da população LGBTQIA+ e faz dessas pessoas potenciais vítimas de tráfico, particularmente em situações de exploração sexual. É importante que o atendimento da vítima LGBTQIA+ não reproduza ou reforce estas violências.

Importante: quando realizar o atendimento, lembre-se de perguntar como a pessoa gostaria de ser chamada e de respeitar o nome e pronomes que a pessoa utiliza para se referir a si mesma. Não imponha outro nome além do que a pessoa forneceu, ainda que tal nome não corresponda aos documentos oficiais de identificação.

5.1.3 Crianças e Adolescentes

No momento da escuta qualificada, é importante considerar algumas particularidades das vítimas crianças ou adolescentes e o Estatuto da Criança e Adolescente (Lei 8.069/1990). Primeiramente, compreende-se como criança ou adolescente toda pessoa menor de 18 anos. É um grupo heterogêneo, em que o nível de desenvolvimento físico e mental é diferenciado a depender da idade, bem como das características individuais, necessidades e expectativas de cada indivíduo.



Por outro lado, de maneira geral, crianças e adolescentes são fisicamente mais vulneráveis, tendo dificuldade em se proteger. Além disso, são mais suscetíveis a demandas de autoridades, como pais e outros familiares. No que tange ao tráfico de pessoas, verificam-se alguns subgrupos mais vulneráveis, como: crianças do gênero feminino, crianças órfãs, crianças em situação de rua, crianças migrantes, ou crianças pertencentes a minorias raciais ou étnicas.

No caso de crianças mais jovens, é importante transformar o espaço de atendimento num local adequado à idade, com a presença de brinquedos ou outros tipos de passatempos que possam auxiliar na criação de um ambiente de acolhimento e confiança. Ademais, o profissional deve estar atento ao formato e à duração do atendimento, assim como à utilização de linguagem adequada, lembrando que a criança tem maneiras próprias de se expressar, que podem incluir a linguagem não verbal, como, por exemplo, desenhos, mímica, ou outras formas.

A escuta de crianças e adolescentes vítimas ou testemunhas de qualquer tipo de violência, inclusive do tráfico de pessoas, deve ocorrer de acordo com o disposto na Lei n.º 13.431/2017, que dispõe sobre o tema. Recomenda-se que os profissionais que atuam na assistência às vítimas de tráfico de pessoas se familiarizem com as disposições dessa lei. Destaca-se a importância de não revitimizar ou submeter à violência institucional a criança ou adolescente vítima ou testemunha de violência.

Importante: o Conselho Tutelar e o Sistema de Garantia dos Direitos da Criança e do Adolescente devem sempre ser acionados nos casos de uma criança ou adolescente vítima ou testemunha de violência. A comunicação com o Conselho Tutelar é o primeiro passo no atendimento da criança ou adolescente vítima ou testemunha de violência. Caso necessário, o Ministério Público Estadual e a Defensoria Pública Estadual também podem ser acionados.

5.1.4 Migrantes

O processo migratório pode ser influenciado por vulnerabilidades circunstanciais nos locais de origem, trânsito e destino (por exemplo, acesso ao mercado de trabalho, condições de vida, instabilidade política, guerras, ou conflitos). Por outro lado, a migração pode exacerbar as vulnerabilidades existentes de indivíduos ou grupos em razão do deslocamento para longe de uma rede de referência e apoio.

No caso de migrantes internos, trata-se de um deslocamento mais invisibilizado, fortemente ligado a desigualdades socioeconômicas históricas entre diferentes regiões do país. Isso cria fluxos intergeracionais de migrantes que, muitas vezes, naturalizam condições de exploração como um elemento intrínseco ao processo de migração. Nesse sentido, os migrantes internos estão suscetíveis ao tráfico de pessoas, apesar de comumente não se verem como vítimas. Faltam ações preventivas ao tráfico de pessoas nos locais de origem, como, por exemplo, ações voltadas à geração de renda. Além disso, é comum que migrantes internos se tornem reincidentes e sejam aliciados novamente após seu resgate. Cabe ao profissional apoiar essas vítimas em seu processo de reconstrução de autonomia e quebra do ciclo de exploração, ajudando-as, por exemplo, a reestabelecer contato com suas redes de apoio.

Em relação aos migrantes internacionais, a barreira linguística e o acesso à documentação são fatores adicionais que os tornam mais suscetíveis ao tráfico de pessoas. Além disso, no momento da escuta qualificada, questões culturais, sociais e religiosas devem ser levadas em consideração com o objetivo de aproximar o profissional ao universo da vítima. Para tanto, é fundamental que haja prévia capacitação e sensibilização cultural sobre grupos migratórios presentes no território e sujeitos ao tráfico de pessoas, para que o profissional esteja preparado no momento de oferecer assistência.

5.1.5 Povos e comunidades tradicionais

De acordo com a Política Nacional de Desenvolvimento Sustentável dos Povos e Comunidades Tradicionais, são:

Grupos culturalmente diferenciados e que se reconhecem como tais, que possuem formas próprias de organização social, que ocupam e usam territórios e recursos naturais como condição para sua reprodução cultural, social, religiosa, ancestral e econômica, utilizando conhecimentos, inovações e práticas gerados e transmitidos pela tradição.²

Tais grupos incluem povos indígenas, quilombolas, comunidades tradicionais de matriz africana ou de terreiro, extrativistas, ribeirinhos, caboclos, pescadores artesanais e pomeranos, entre outros. Eles são frequentemente marginalizados em decorrência de suas diferenças étnicas, linguísticas e religiosas, entre outras. Além disso, um grande desafio se impõe no que tange ao acesso a políticas públicas de forma igualitária, principalmente em relação à prestação de serviços que respeitem as tradições de cada grupo.

No caso do tráfico de pessoas, os imigrantes venezuelanos de etnia *Warao* foram citados constantemente entre os entrevistados como um exemplo de desafio para a prestação de um atendimento culturalmente adequado, diante da falta de conhecimento e da limitação de recursos humanos e físicos capazes de atender a essa demanda específica. Como consequência, esse grupo tem ficado exposto a situações de exploração e desamparo, o que pode tornar tais imigrantes em vítimas de tráfico de pessoas.

² CASA CIVIL. Decreto n.º 6.040, de 7 de fevereiro de 2007. **Institui a Política Nacional de Desenvolvimento Sustentável dos Povos e Comunidades Tradicionais.**

5.1.6 Pessoas com diversidade funcional

No decorrer da vida e a depender das condições sociais, familiares ou de saúde, algumas pessoas podem fazer parte do grupo com diversidade funcional permanente ou temporária. O termo se refere às condições físicas, motoras ou mentais de algumas pessoas, o que pode criar diferenças na maneira como interagem com ambientes e pessoas.

As pessoas portadoras de alguma diversidade funcional apresentam desafios variados e demandam de atenção interseccional de diversos atores. É importante contar com a avaliação de especialistas sobre as necessidades imediatas (como de saúde mental); a exigência de interpretação entre línguas de sinais e línguas faladas; e a busca de locais adaptados e acessíveis para acolher e atender a vítima de tráfico de pessoas.

6 – CONCLUSÃO

Esta iniciativa buscou oferecer um documento-base aos atores que compõem a rede de enfrentamento ao tráfico de pessoas. O objetivo é que cada instituição, seja do poder público ou da sociedade civil, disponha de parâmetros mínimos para a escuta qualificada, de forma a prestar atendimento a vítimas de tráfico de pessoas ou realizar algum procedimento com elas.

Este documento não pretende ser exaustivo: ele deve ser visto como uma primeira referência sobre o tema. Nesse sentido, recomendamos fortemente que este protocolo seja aprimorado e desenvolvido, considerando as especificidades de cada organização, buscando adaptar diretrizes e identificando lacunas que possam não ter sido abordadas neste documento.

Esperamos que este esforço produza novas reflexões e compartilhamento de experiências entre os atores da rede. Além disso, acreditamos que este documento abre uma excelente oportunidade para que se fomentem capacitações e treinamentos com foco na escuta qualificada de grupos vulneráveis ao tráfico de pessoas e em temas correlatos.

O aprimoramento das capacidades dos profissionais que trabalham com vítimas de tráfico de pessoas é uma etapa crucial para a efetivação da Política Nacional de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas, conforme prevê o 3º eixo temático do III Plano Nacional de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas.



REFERÊNCIAS

BONCKEWITZ, Ana Paula. **A importância da escuta qualificada do assistente social no plantão de serviço social do Hospital Regional de São José Dr. Homero de Miranda Gomes contribuindo no processo de saúde do usuário.** Serviço Social-Pedra Branca, 2009.

CASA CIVIL. Decreto n.º 6.040, de 7 de fevereiro de 2007. **Institui a Política Nacional de Desenvolvimento Sustentável dos Povos e Comunidades Tradicionais.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/decreto/d6040.htm.

CONFERÊNCIA JUDICIAL IBERO-AMERICANA. **Regras de Brasília sobre o Acesso à Justiça de Pessoas em Condição de Vulnerabilidade**. Brasília, 2008. Disponível em: <https://www.anadep.org.br/wtk/site/100-Regras-de-Brasilia-versao-reduzida.pdf>

FERNANDES, Beth. **LGBT na fronteira Brasil e Venezuela: um tema (in)visível: relatório de análise sobre a viagem na fronteira do Brasil e Venezuela: uma discussão do enfrentamento ao tráfico de pessoas**. Goiânia: Editora Espaço Acadêmico, 2019.

FREITAS, Bruno Peres. **O assistente social na Assistência hospitalar e o desafio da humanização**: reflexões sobre a dimensão intersubjetiva da prática profissional. Dissertação em Serviço Social. Rio de Janeiro: PUC-Rio, 2007.

MACY, Rebecca J.; GRAHAM, Laurie M. Identifying domestic and international sex trafficking victims during human service provision. **Trauma, Violence, & Abuse**, 13.2, pp. 59–76, 2012.

OIM. **The OIM Handbook on Direct Assistance for Victims of Trafficking**. 2007. Disponível em: https://publications.iom.int/system/files/pdf/iom_handbook_assistance.pdf.

OIM BRASIL. **Protocolo de Assistência a Migrantes em Situação de Vulnerabilidade**. 2019. Disponível em: <https://repository.iom.int/handle/20.500.11788/2055?locale-attribute=fr>.

OIM EL SALVADOR. **Guía de atención psicosocial para personas migrantes retornadas en condición de vulnerabilidad y víctimas del delito de trata**. 2012. Disponível em: https://rosanjose.iom.int/site/sites/default/files/guia_atencion_psicosocial.pdf.

OIM REPUBLICA DOMINICANA. **Protocolo de Identificación, Asistencia y Reintegración de Sobrevivientes de Trata de Personas**. 2016. Disponível em: https://kmhub.iom.int/sites/default/files/protocolo_trata_adultos.pdf.

RUIZ, Camile et al. **The identification of victims of human trafficking in transit and destination countries in Europe**. A practical guide for frontline workers. Croatian Red Cross, 2019. Disponível em: https://www.trafficking-response.org/wpcontent/uploads/2019/03/The-identification-of-victims-of-human-trafficking-in-transit-and-destination-countries-in-Europe_English.pdf.

SILVEIRA, Daniele Pinto; VIEIRA, Ana Luiza S. Reflexões sobre a ética do cuidado em saúde: desafios para a atenção psicossocial no Brasil. **Estudos e pesquisas psicológicas**, vol. 5, n.º 1, pp. 92–101, 2005.

TAPIA REYES, Karla Jessica; LARTIGUE, Rodrigo Márquez, (coord.). **Protocolo de Atención Consular para Víctimas Mexicanas de Trata de Personas en el Exterior**. 1.ª ed. México: Secretaría de Relaciones Exteriores, Dirección General de Protección a Mexicanos en el Exterior, 2018.

UNODC. **Relatório Situacional Brasil**. Tráfico de Pessoas em Fluxos Migratórios Mistos, em especial de Venezuelanos. 2021. Disponível em: <https://www.unodc.org/lpo-brazil/pt/frontpage/2021/07/unodc-divulga-relatorio-situacional-brasil.html>.



ANEXO A — PROTOCOLO DE ESCUTA QUALIFICADA (LISTA DE VERIFICAÇÃO)

FASE DE PREPARAÇÃO

- Garantir a capacitação e atualização da equipe que realiza o atendimento sobre os temas relacionados ao tráfico de pessoas deve ser permanente, inclusive em relação à confidencialidade e sigilo. Isso também se aplica aos intérpretes que possam ser mobilizados para o atendimento, inclusive de Libras e outras línguas de sinais.
- Ter conhecimento sobre a temática de tráfico de pessoas e sobre o caso a ser atendido, assim como informações disponíveis sobre a vítima.
- Avaliar os potenciais riscos da ação para a vítima e para o profissional e decidir como prosseguir.
- Em caso de realização da escuta, verificar eventuais necessidades médicas emergenciais da vítima, e caso necessário, encaminhá-la ao atendimento correspondente.

- Garantir o conforto físico da vítima no local de atendimento, oferecendo bebidas, alimentos, agasalhos, banheiro e oportunidade de descanso, entre outros.
- Organizar o local onde a escuta qualificada será realizada, dando atenção especial à disposição das cadeiras para que não se crie um ambiente de hierarquia.
- Caso a vítima seja uma criança, dispor, no local de atendimento, de brinquedos, papel e lápis de cor, assim como outros passatempos.
- Garantir a privacidade da escuta qualificada, inclusive em espaços abertos.
- Verificar se a vítima se sente confortável em ser atendida pelo profissional selecionado para realizar o atendimento, ou se é necessário fazer algum ajuste.
- Verificar a necessidade de intérprete, inclusive de Libras ou outras línguas de sinais. Em caso positivo, proceder à seleção do intérprete a partir de uma avaliação de segurança e de experiência profissional.
- Caso sejam contratados intérpretes externos à organização, certificar-se de que conheçam as normas de confidencialidade e sigilo e solicitar que assinem um termo de confidencialidade escrito.
- Antes de iniciar o atendimento, desligar o celular e concentrar sua atenção no que a vítima estiver comunicando.

Dica: as informações a serem coletadas podem levar em consideração os anexos C, D e E do Protocolo de Assistência a Migrantes em Situação de Vulnerabilidade (OIM, 2018).

DURANTE A ESCUTA

- Apresentar-se (nome e instituição) e explicar o motivo da interação e os procedimentos ou atividades que serão realizados.
- Verificar se a vítima tem alguma dúvida sobre o que está acontecendo e, se for o caso, prestar os esclarecimentos pertinentes.
- Caso não haja dúvidas, solicitar o consentimento informado da vítima.
- Registrar formalmente o consentimento ou a recusa em receber o atendimento.
- Conceder à vítima períodos de reflexão (silêncio) ao longo do atendimento para que ela possa processar as informações solicitadas e as emoções desencadeadas.
- Comunicar à vítima que ela pode fazer pausas durante o atendimento, se assim o desejar.
- Dar preferência a perguntas abertas que possibilitem uma narrativa mais livre.
- Usar linguagem simples.
- Esclarecer e parafrasear o que foi dito, em caso de dúvida.
- Verificar constantemente se a vítima está acompanhando o que está sendo dito.
- Prestar atenção à ordem das perguntas, evitando perguntas sensíveis no início do atendimento.
- Prestar atenção ao tom de voz usado.

- Prestar atenção a expressões faciais, movimentos corporais, gestos e silêncios.
- Demonstrar atenção ao que a vítima estiver comunicando.
- Prestar atenção aos próprios preconceitos, opiniões tendenciosas e julgamentos diante da fala da vítima.
- Não julgar a vítima: acreditar no que está sendo dito até que se prove o contrário.
- Não criminalizar a vítima.

FASE DE ENCERRAMENTO E ENCAMINHAMENTO

- Concluir a escuta qualificada com perguntas menos sensíveis e falas de agradecimento e encorajamento pelo compartilhamento das experiências vividas pela vítima.
- Resumir os principais pontos informados no atendimento.
- Explicar os possíveis encaminhamentos, inclusive os serviços disponíveis.
- Oferecer à vítima todas as possibilidades de participar do processo de tomada de decisão em relação aos serviços de proteção e assistência a serem acionados.
- Não fazer promessas que sua organização não possa cumprir.
- Garantir que toda a informação sigilosa coletada na escuta qualificada seja tratada de maneira adequada.



Financiamento:



Realização:

