

# MANUAL DE ATENDIMENTO JURÍDICO A MIGRANTES E REFUGIADOS



## Promoção



## Parceiros



Este Manual foi construído de maneira colaborativa e horizontal pela Rede Nacional de Assistência Jurídica a Migrantes e Refugiados. A escolha dos temas e formato buscou privilegiar a troca de experiências entre as organizações e resultou de uma série de oficinas de trabalho nos anos de 2020 e 2021.

As opiniões contidas nos capítulos desse manual são de seus autores e não traduzem posições da Organização Internacional para as Migrações ou da Defensoria Pública da União.

# capítulo 1 de 18

## 1 Cuidados básicos no atendimento de pessoas em situação de vulnerabilidade

- 2 Documentos brasileiros para migrantes e refugiados
- 3 Alteração de assentamento de pessoa migrante ou refugiada
- 4 Aspectos básicos do Direito de Família brasileiro
- 5 Direito do Trabalho: violações trabalhistas e rescisão contratual
- 6 Direito Imobiliário: direitos e deveres do locatário
- 7 Revalidação de diplomas emitidos no exterior
- 8 Procedimentos complementares junto ao CONARE
- 9 Preparação para entrevistas de elegibilidade junto ao CONAR
- 10 Audiências de custódia e atendimento jurídico à pessoa migrante ou em situação de refúgio no Brasil
- 11 Crianças e adolescentes migrantes e refugiados separados ou desacompanhados
- 12 Migrantes e refugiados pertencentes ao grupo LGBTQI+
- 13 Migrantes indígenas: principais demandas, particularidades e dificuldades
- 14 Atendimento a mulheres e meninas em situação de violência
- 15 Xenofobia e racismo: encaminhamentos jurídicos
- 16 Atendimento a vítimas de trabalho análogo ao escravo
- 17 Atendimento a vítimas de tráfico de pessoas
- 18 Migrantes e refugiados em conflito com a lei

MANUAL DE ATENDIMENTO JURÍDICO A MIGRANTES E REFUGIADOS

# CUIDADOS BÁSICOS NO ATENDIMENTO DE PESSOAS EM SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE



ELABORAÇÃO

*Autora:* **Gheysa Moura**

*Revisão e edição:* **Livia De Felice Lenci**

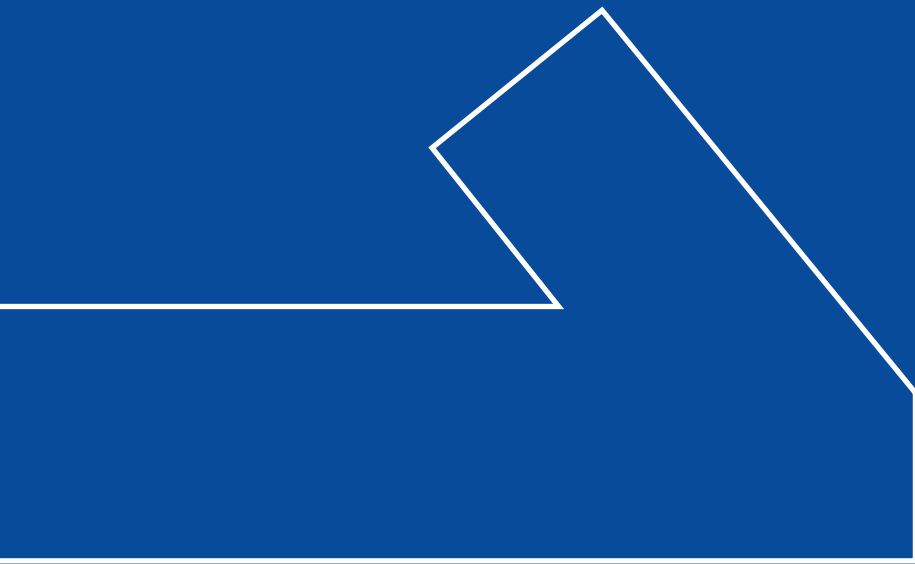
Promoção



FUNDO DA  
OIM PARA O  
DESENVOLVIMENTO



# capítulo



**MANUAL DE  
ATENDIMENTO  
JURÍDICO  
A MIGRANTES E  
REFUGIADOS**

**CUIDADOS BÁSICOS  
NO ATENDIMENTO DE  
PESSOAS EM SITUAÇÃO DE  
VULNERABILIDADE**



## © Editorial

As opiniões expressas nessa publicação são dos autores e não refletem necessariamente as opiniões da Organização Internacional para as Migrações (OIM) e da Defensoria Pública da União (DPU) ou de qualquer outra organização à qual os autores possam estar profissionalmente vinculados. As denominações utilizadas no presente relatório e a maneira como são apresentados os dados não implicam, por parte da OIM ou da DPU, qualquer opinião sobre a condição jurídica dos países, territórios, cidades ou áreas, ou mesmo de suas autoridades, nem tampouco a respeito da 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; alentar o desenvolvimento social e econômico através da migração; e garantir o respeito à dignidade humana e ao bem-estar dos migrantes.

---

Organização Internacional para as Migrações (OIM) – Brasil  
SAS Quadra 05, Bloco N, Ed. OAB, 3º Andar  
Brasília-DF - 70070-913  
iombrazil@iom.int

### ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL PARA AS MIGRAÇÕES (OIM)

#### Chefe da Missão da OIM no Brasil

Stephane Rostiaux

### DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO (DPU)

#### Defensor Público Geral Federal

Daniel de Macedo Alves Pereira

#### Secretário-Geral de Articulação Institucional

Gabriel Saad Travassos do Carmo

#### Secretária de Ações Estratégicas

Roberta Pires Alvim

#### GT Migrações, Apatridia e Refúgio

João Freitas de Castro Chaves (coordenador)

Gustavo Zortéa da Silva

Edilson Santana Gonçalves Filho

Matheus Alves do Nascimento

João Paulo de Campos Dorini

### Expediente Técnico

#### Coordenação do projeto

João Chaves, Marcelo Torelly e Natália Maciel

#### Projeto gráfico e diagramação

Igor de Sá

#### Organização e revisão de conteúdo

Livia De Felice Lenci

#### Revisão de língua portuguesa

Ana Terra

#### Pesquisa original desse capítulo

Gheysa Moura

---

O Manual de Atendimento Jurídico a Migrantes e Refugiados faz parte do projeto “Construindo e Fortalecendo a Capacidade de Atores Locais para Abordarem a Migração em Coordenação com as Autoridades Federais no Brasil” financiado pelo Fundo da OIM para o Desenvolvimento.

# SUMÁRIO

<b>1_INTRODUÇÃO</b>	<b>7</b>
<b>2_IDENTIFICAÇÃO E PARTICULARIDADES DOS GRUPOS VULNERÁVEIS</b>	<b>7</b>
<b>3_ATENDIMENTO HUMANIZADO</b>	<b>14</b>
3.1 Atendimento multiprofissional	14
3.2 Procedimentos metodológicos	15
3.3 Cuidados essenciais	20
3.4 Confidencialidade	20
3.5 Registro dos atendimentos	21
<b>4_SITUAÇÕES PRÁTICAS</b>	<b>22</b>
4.1 Adolescente transgênero falsamente acompanhada	22
4.2 Idoso acompanhado de terceiros	25
4.3 Mulher vítima de violência	26
<b>5_ROTUIRO DE ENTREVISTA</b>	<b>27</b>
5.1 Perguntas sugeridas	27
<b>6_REGISTRO DE ENTREVISTA</b>	<b>28</b>
<b>7_SUGESTÃO DE DIÁRIO DE CAMPO PARA FINS DE MAPEAMENTO DE DEMANDAS</b>	<b>30</b>
<b>8_MAPEAMENTO DE DEMANDAS</b>	<b>31</b>



## SIGLAS E ABREVIATURAS

BPC	Benefício de Prestação Continuada
CAPS	Centro de Atenção Psicossocial
CFESS	Conselho Federal de Serviço Social
CPF	Cadastro de Pessoas Físicas
CRAS	Centro de Referência de Assistência Social
CREAS	Centro de Referência Especializado da Assistência Social
LGBTQI+	Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Transexuais, Transgêneros, <i>Queer</i> , Intersexos e outros grupos
LOAS	Lei Orgânica da Assistência Social
OIM	Organização Internacional para as Migrações
PAIF	Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família
PCD	Pessoas com Deficiência ou com Comorbidades Mentais

## 1\_INTRODUÇÃO

No campo sociojurídico, podemos dizer que o termo “cuidado” corresponde às ações, pautadas em um pensamento reflexivo e responsável, que têm como objetivo a garantia de direitos para melhoria da qualidade de vida e redução de riscos pessoal e social dos assistidos.

Geralmente indivíduos e famílias que necessitam do cuidado social encontram-se em situação de vulnerabilidade. Arregui e Wanderley afirmam que “são várias as definições, tipologias, perspectivas e usos do termo vulnerabilidade”.<sup>1</sup> Nesse sentido, para compreender e identificar situações de vulnerabilidade ou para identificar indivíduos ou famílias vulneráveis, faz-se necessário observar aspectos objetivos e subjetivos que envolvem os sujeitos, exigindo dos profissionais um olhar interdisciplinar, que ultrapasse a mecanicidade de procedimentos burocráticos.

O Glossário sobre Migração da Organização Internacional para as Migrações (OIM) define grupos vulneráveis como “qualquer grupo ou sector da sociedade que é mais susceptível a práticas discriminatórias, à violência, a desastres naturais ou ambientais ou a dificuldades económicas do que outros grupos no seio do Estado; qualquer grupo ou sector da sociedade (tais como mulheres, crianças ou idosos) que corre mais riscos em situações de conflito ou de crise”.<sup>2</sup>

A versão atualizada do mesmo documento define migrantes em situação de vulnerabilidade como “*migrants who are unable to effectively enjoy their human rights, are at increased risk of violations and abuse and who, accordingly, are entitled to call on a duty bearer’s heightened duty of care*”.<sup>3</sup> Em tradução livre: “migrantes que não podem gozar de seus direitos humanos de maneira efetiva, que estão sob maior risco de violações e abuso e que, portanto, têm direito a demandar uma proteção mais ampla dos atores responsáveis por garantir a proteção de seus direitos”.

## 2\_IDENTIFICAÇÃO E PARTICULARIDADES DOS GRUPOS VULNERÁVEIS

A Política Nacional de Assistência Social, instituída pela Constituição Federal de 1988 e regulamentada pela Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), elenca diversos aspectos objetivos para

---

1 – ARREGUI, Carola Carbajal; WANDERLEY, Mariangela Belfiori. A vulnerabilidade social é atributo da pobreza. *Serviço Social & Sociedade*, ano XXX, nº 97, jan.-mar. 2009. p. 155.

2 – ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL PARA AS MIGRAÇÕES (OIM). *Direito Internacional da migração: glossário sobre migrações*. Genebra, 2010. p. 31.

3 – INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR MIGRATION (IOM). *Migration international law: glossary on migration*, nº 34. Geneve, 2019. p. 134. Disponível em: [https://publications.iom.int/system/files/pdf/iml\\_34\\_glossary.pdf](https://publications.iom.int/system/files/pdf/iml_34_glossary.pdf). Acesso em: 10 mar. 2021.

identificação de indivíduos ou famílias em situação de risco ou vulnerabilidade social:<sup>4,5,6</sup>

- a redução da capacidade pessoal ou desvantagem relacionada ao ciclo de vida, deficiência intelectual, motora, visual ou auditiva;
- a perda ou fragilidade de vínculos de afetividade, pertencimento e sociabilidade, a discriminação e o abandono;
- a exploração do trabalho e a exploração sexual;
- a violência doméstica ou de gênero, o abuso sexual, os maus-tratos e a negligência;
- a violência social, por meio de apartação social, racismo, xenofobia e inacessibilidade a bens e serviços;
- o uso de estratégias e alternativas diferenciadas de sobrevivência que podem representar risco pessoal e social, o conflito com a lei, o viver em situação de rua, a perda total ou parcial dos bens;
- a exclusão por pobreza, problemas de subsistência, situações de mendicância e ausência de acesso às demais políticas sociais;
- a inserção precária ou não inserção no mercado de trabalho formal e informal, entre outras, com diferentes indicadores.

Embora sejam autoexplicativos, esses fatores não podem ser compreendidos desconectados dos fatores subjetivos, ou seja, de como eles se relacionam com os indivíduos e famílias de acordo com os espaços sociais em que estão inseridos, as relações de convivência, a forma como são construídas e estabelecidas as identidades pessoais e coletivas que irão particularizar os grupos em situação de maior vulnerabilidade, requerendo dos operadores do Sistema de Garantia de Direitos maior atenção. No Quadro 1, apresentamos alguns aspectos objetivos e subjetivos, por segmentos, que não podem deixar de ser observados durante o atendimento:

---

4 – BRASIL. Presidência da República. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm). Acesso em: 1º ago. 2020.

5 – BRASIL. Presidência da República. Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, 8 dez. 1993. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8742compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742compilado.htm). Acesso em: 1º ago. 2020.

6 – BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. *Política Nacional de Assistência Social*. Brasília, 2004. Disponível em: [http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/PNAS2004.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS2004.pdf). Acesso em: 1º ago. 2020.

GRUPO	ASPECTOS DE OBSERVAÇÃO
<p><b>Crianças e adolescentes</b></p>	<p>Se há indícios de: alienação parental; sequestro internacional; maus-tratos ou negligência; abandono; violência institucional; ou violência sexual.</p> <p>Se a criança ou adolescente apresenta indícios físicos ou psicológicos de: gestações interrompidas; exploração sexual e exploração do trabalho infantil; ou casamento infantil.</p> <p>As condições ambientais e os espaços sociais em que estão inseridos: se migrante, observar como chegou ao Brasil; e se está indocumentado, separado dos pais ou responsáveis legais, ou desacompanhado.</p> <p>As reações de crianças e adolescentes na presença de determinadas pessoas, palavras específicas e/ou relatos de situações. A criança não pode ser vista como um pequeno adulto ou como uma pessoa que não possui vontade. Recomenda-se sempre ouvir a criança, considerar o seu melhor interesse e a sua vontade para tomada de decisão, conforme as orientações previstas nas normativas brasileiras.</p>
<p><b>Idosos</b></p>	<p>Deve-se observar: a condição de higiene e saúde; se o idoso possui compreensão de tempo-espço (passado ou presente); se há indícios físicos ou psicológicos de maus-tratos ou negligência; se houve abandono familiar ou apropriação indébita de recursos previdenciários; se há exploração do seu trabalho ou da condição de idoso para prática de mendicância. Não ignorar se o idoso com demência relatar ou apresentar indícios de violências ou abusos, principalmente sexual; e observar como o idoso reage à presença de determinadas pessoas, palavras e/ou relatos de situações.</p> <p>Em alguns casos, o idoso é o provedor da família; porém, deve-se observar a composição familiar para saber se seria uma situação eventual ou se o grupo familiar de alguma forma explora financeiramente o idoso.</p>

**Quadro 1**

Aspectos de Vulnerabilidade e Risco Pessoal e Social de Grupos Específicos

GRUPO	ASPECTOS DE OBSERVAÇÃO
<b>Pessoas com deficiência ou com comorbidades mentais (PCD)</b>	<p>Deve-se observar: as condições de saúde e higiene; se existem marcas aparentes que possam sugerir o uso de força, maus-tratos ou negligência; o histórico médico.</p> <p>Se há indícios da exploração da sua imagem para prática de mendicância; e de violência ou abuso sexual.</p> <p>Não ignorar se a PCD relatar ou apresentar indícios físicos ou psicológicos de ser vítima de violências, abusos ou maus-tratos. Observar como a PCD reage à presença de determinadas pessoas, palavras e/ou relatos de situações, sobretudo aquelas com dificuldade de comunicação oral.</p> <p>No caso de PCD que receba o Benefício de Prestação Continuada (BPC) ou recursos previdenciários de outra natureza, deve-se observar se o recurso está sendo utilizado para seu bem-estar ou subtraído pelos cuidadores para outros fins.</p> <p>Pessoas com esclerose múltipla, apesar de perder sua capacidade de locomoção e fala, bem como tetraplégicos, são lúcidas. Sua vontade deve ser ouvida e respeitada, principalmente quando houver indícios de violência sexual ou de subtração de seus recursos financeiros.</p>

GRUPO	ASPECTOS DE OBSERVAÇÃO
<b>Indígenas</b>	<p>Deve-se considerar cultura e tradições, costumes e organização social, bem como observar:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>se houve perda de vínculo familiar ou comunitário;</li><li>se há sinais de depressão, ansiedade ou pensamentos suicidas;</li><li>se houve perda de território;</li><li>o histórico médico;</li><li>se o indígena faz uso abusivo de álcool e outras drogas;</li><li>se relata ou apresenta indícios físicos ou mentais de violência institucional, dificuldade de acesso a cidadania e direitos previdenciários, exploração do trabalho e sexual ou mendicância;</li><li>se está vivendo em situação de rua;</li><li>se foi obrigado a se deslocar;</li></ul> <p>outros fatores ambientais que podem influenciar subjetivamente para o agravamento de sua situação de vulnerabilidade e risco pessoal ou social.</p>

GRUPO	ASPECTOS DE OBSERVAÇÃO
<b>Mulheres</b>	<p>Deve-se considerar as condições socioeconômicas; se a mulher está grávida, o número de gestação e filhos; e se está no período de puerpério ou lactação.</p> <p>Observar se há relato ou indícios de violência doméstica, obstétrica, sexual, psicológica, simbólica, institucional ou outras previstas na Lei Maria da Penha.</p> <p>Verificar se houve a negação dos direitos previdenciários em função do gênero.</p> <p>Observar se há relato de perda de autonomia ou discriminação em espaços de trabalho em função do gênero.</p> <p>Observar se a mulher faz uso abusivo de álcool e outras drogas, bem como se apresenta sinais de depressão e ansiedade.</p> <p>Observar se há indícios de que possa ser uma vítima de tráfico de pessoas; relacionamentos abusivos; negação ou dificuldade para acessar os serviços de saúde, inclusive saúde reprodutiva, ou socioassistenciais; ruptura dos vínculos familiares e comunitários; histórico de ter sido vítima de agressão física; exploração do trabalho e sexual.</p> <p>Algumas mulheres são as provedoras da casa. Nesse sentido, deve-se observar se a mulher de alguma forma está sendo obrigada a ser a mantenedora, e se esta seria uma situação temporária ou permanente. Não deve ser feito juízo de valor sobre a forma como a mulher provê seu sustento e da família.</p>

GRUPO	ASPECTOS DE OBSERVAÇÃO
<b>LGBTQI+</b>	<p>Deve-se observar se há relato de negação de atendimento de saúde reprodutiva ou de acesso aos serviços específicos voltados à saúde do homem em função da sua identificação de gênero.</p> <p>Observar se há obrigatoriedade de acolhimento institucional e cumprimento de medida socioeducativa ou de sentença condenatória de privação de liberdade em estabelecimentos que não condizem com sua identidade de gênero.</p> <p>Observar se há indícios físicos ou psicológicos de exploração da sua força de trabalho ou sexual; controle do seu corpo por parte de instituições de acolhimento; perda de autonomia ou discriminação em espaços de trabalho pela subjetivação de sua sexualidade.</p> <p>Observar se houve a ruptura dos vínculos familiares e comunitários, ou ainda se houve apartação social nas escolas, grupos sociais etc. em função da sua identidade de gênero.</p> <p>Observar se há sinais fortes de transtorno de ansiedade, depressão ou pensamentos suicidas.</p>
<b>Afrodescendentes</b>	<p>Todos os aspectos levantados nos segmentos anteriores devem ser observados quando se trata desse segmento, tendo em vista que são amplificados e aprofundados em decorrência das interfaces do racismo – estrutural, institucional, ambiental e religioso –, que muitas vezes levam a violência extrema.</p>

As vulnerabilidades configuram parte do que deve ser observado pelos profissionais, uma vez que indivíduos e famílias também possuem potencialidades, que devem ser identificadas e estimuladas objetivando a superação da situação de vulnerabilidade. Essas potencialidades não são unicamente de cunho econômico; algumas vezes, são de cunho subjetivo, assim, *a promoção da autonomia e emancipação dos indivíduos e das famílias está relacionada à promoção e ao acesso a políticas públicas.*



### Material complementar

Em 2019, a OIM lançou o documento IOM Handbook on Protection and Assistance for Migrants Vulnerable to Violence, Exploitation and Abuse, que busca apoiar diversos atores da governança migratória em todo o mundo dedicados a apoiar e atender migrantes e refugiados em situação de vulnerabilidade. O documento está disponível para download em versão PDF no site da OIM: [https://publications.iom.int/system/files/pdf/avm\\_handbook.pdf](https://publications.iom.int/system/files/pdf/avm_handbook.pdf).

O correto encaminhamento das demandas relacionadas às vulnerabilidades e potencialidades de indivíduos e famílias precisa considerar a **vontade do assistido**, que deve ser informado de todas as possibilidades de ação e dos riscos relacionados a cada uma para **tomar uma decisão informada sobre aquilo que compreende ser o encaminhamento mais adequado para si**.

Ressalta-se que não existe uma fórmula única, pronta e acabada para a identificação de vulnerabilidades de indivíduos ou famílias. Porém, existem indícios orientadores que podem ser considerados a fim de garantir um **atendimento humanizado**.

## 3\_ ATENDIMENTO HUMANIZADO

### 3.1 Atendimento multiprofissional

Como podemos observar, os fatores de vulnerabilidade e risco pessoal ou social são multifacetados e independem de classe econômica, com diversos recortes, assim, cada caso deve ser analisado de forma única e singular. Para as demandas relacionadas aos grupos que apresentam maior dificuldade de comunicação, a crianças e adolescentes ou a violências, recomenda-se o atendimento multiprofissional.

O atendimento pode ser individualizado, realizado somente por um profissional. Porém, nem sempre é possível identificar as vulnerabilidades ou potencialidades do assistido por apenas um profissional, já que se trata de sujeito de direitos, história e cultura diversas e complexas.

Salienta-se que nem sempre a equipe multiprofissional está vinculada à mesma instituição. Quando os profissionais são de outras instituições, além de ser multiprofissional, o atendimento é interseccional ou interagências.

Atendimentos interagências são delicados. As instituições podem ter abordagens e posicionamentos divergentes sobre determinada temática, sendo necessário saber de quais instituições ou agências serão os profissionais a compor a equipe multidisciplinar, pois nesse tipo de atendimento se faz necessário garantir a autonomia do profissional para realização de sua avaliação técnica e a confidencialidade das informações.

O atendimento multidisciplinar e interagência pressupõe que os profissionais envolvidos tenham habilidade de mediação para estabelecer diálogos com outros setores, como médicos, psicólogos, pedagogos, advogados ou assistentes sociais, de forma que nenhum dos profissionais envolvidos no atendimento sobreponha o seu entendimento aos outros. Ou seja, *os profissionais precisam transpor as barreiras do individualismo, respeitando as atribuições e a avaliação dos profissionais de cada área de conhecimento que compõem a equipe técnica.*

## 3.2 Procedimentos metodológicos

Tanto no atendimento individualizado quanto no multidisciplinar, o grande desafio são os procedimentos utilizados para a identificação de necessidades. A equipe técnica precisa necessariamente eleger metodologias que garantam um atendimento humanizado, de acordo com as especificidades de cada indivíduo, família ou grupo social. Elencamos alguns procedimentos que podem ser adotados durante o atendimento de forma a permitir a percepção de aspectos de vulnerabilidade que não são aparentes:

PROCEDIMENTO	CARACTERÍSTICAS
<b>Mapeamento de demandas</b>	Os profissionais buscam sistematizar demandas e situações recorrentes, principalmente quando relacionadas a grupos socialmente reconhecidos como vulneráveis.
<b>Análise de documentos</b>	<p>Levantamento de documentos apresentados pelo assistido, não se limitando ao registro civil de nascimento ou casamento, ou a documento de identificação com foto (carteira de identidade, carteira de trabalho, carteira de motorista, passaporte, registro profissional etc.).</p> <p>Entre os documentos a serem analisados, incluem-se: registros escolares; histórico médico; comprovantes de vacinação; declaração de nascidos vivos; cartas; declaração de vínculo empregatício; certificados de cursos de capacitação; comprovantes de viagens etc.</p>

### Quadro 2

Procedimentos  
Metodológicos

PROCEDIMENTO	CARACTERÍSTICAS
<b>Escuta</b>	<p>Embora pareça simples, a escuta revela-se como um grande desafio, pois ouvir o outro significa deixar falar – em outras palavras, <i>interferir o mínimo possível durante a narrativa do assistido</i>.</p> <p>Pode-se optar pela escuta especializada, que não deve ser confundida com depoimento especial, muito embora o depoimento especial possa ser utilizado em outras situações, ou seja, mesmo tendo sido criada para atender a necessidade sociojurídica, outros campos podem adotar os princípios estabelecidos nessa normativa, objetivando <i>preservar o assistido</i>.</p>
<b>Entrevista</b>	<p>Toda escuta pressupõe uma entrevista. Uma boa entrevista parte de perguntas-chaves: Quem? Quando? Onde? Como? Por quê? Essas perguntas não possuem uma ordem específica a ser seguida, pois a entrevista não deve ser confundida com uma inquirição persecutória.</p> <p>Logo, o entrevistador precisa observar a linguagem utilizada e a forma como se fazem as perguntas. Saber fazer a pergunta é fundamental não apenas para saber o que se busca compreender, mas para que <i>o entrevistador não seja um agente de violência</i>.</p> <p>As perguntas não podem ser feitas em uma linguagem técnica incompreensível para o assistido nem pode induzir a resposta, para que a avaliação técnica não incorra em vícios ou entendimentos equivocados.</p>

PROCEDIMENTO	CARACTERÍSTICAS
<b>Informação não falada</b>	<p>A informação não falada refere-se a fotografias apresentadas pelos assistidos, desenhos feitos por crianças, adolescentes, pessoas com deficiência, idosos com diagnóstico de demência, entre outros assistidos com dificuldades de comunicação oral, para possibilitar a compreensão dos fatos narrados.</p> <p>Salienta-se que a análise da informação não falada precisa necessariamente ser acompanhada de outras metodologias, principalmente a escuta e observação.</p> <p>Recomenda-se a utilização de mapas políticos dos Estados ou países de origem do assistido para identificação de sua rota de deslocamento. Isso porque algumas vítimas de contrabando ou tráfico de pessoas costumam viajar em grupos, com escalas em diversas cidades no processo de deslocamento, com a substituição contínua do meio de transporte e do local de acolhimento, além da inclusão de outras pessoas no grupo ao longo do caminho até a chegada à cidade de destino.</p>
<b>Netnografia ou etnografia virtual</b>	<p>Esse método de coleta de informações se mostra fundamental nos casos relacionados a crianças e adolescentes, além de possíveis vítimas de tráfico de pessoas. Nesses casos, através da combinação de texto e imagens, o entrevistador pode, por meio do comportamento virtual, verificar os possíveis familiares, a cultura dos assistidos, o histórico do vínculo dos assistidos com a pessoa que está se apresentando como seu responsável ou que está patrocinando o deslocamento dos jovens etc.</p> <p>Assim como a informação não falada, a netnografia deve ser acompanhada de outros procedimentos metodológicos.</p>

PROCEDIMENTO	CARACTERÍSTICAS
<p><b>Observação</b></p>	<p>A observação no atendimento individualizado ou multiprofissional não se restringe à verificação das condições físicas e de higiene do assistido, envolvendo também a forma como este se relaciona com outras pessoas que o acompanham, como reage ao ambiente (local onde se dá a entrevista e seus objetos), como reage a determinada palavra, situação ou citação de determinadas pessoas etc.</p> <p>A observação se mostra transversal a outros procedimentos metodológicos, assim como a escuta, sendo fundamental para a leitura da linguagem corporal e das microexpressões faciais.</p>
<p><b>Análise da linguagem corporal</b></p>	<p>A linguagem corporal está relacionada a aspectos socioambientais e culturais, tradições e símbolos que resultam de um processo histórico, variando em seus aspectos geracionais, sociais e culturais.</p> <p>Isso significa que os gestos e a etiqueta corporal serão alterados de acordo com a nacionalidade, a cultura, a religião, o grupo étnico e a organização social nos quais o assistido estava inserido ou com os quais se identifica.</p> <p>Na leitura da linguagem corporal, deve-se observar, de acordo com Le Breton:<sup>7</sup> a dimensão espaçotemporal (amplitude dos gestos, forma, plano de desenvolvimento, membros utilizados, ritmo); a dimensão interativa (tipo de interação com o interlocutor, com o espaço ou com os objetos que fazem parte dele); e a dimensão linguística (gestos cuja significação mostra-se independente dos propósitos tidos ou que possuam o mesmo significado para diversas culturas).</p> <p>O gestual pode ser resultado de uma racionalidade, ou seja, pode haver uma intencionalidade na ação, objetivando esconder sentimentos ou situações vivenciadas que causam à pessoa algum tipo de sofrimento ou vergonha.</p>

7 – LE BRETON, David. *A sociologia do corpo*. Tradução de Sônia Furmann. 6. ed. Petrópolis: Vozes, 2012. p. 44-45.

PROCEDIMENTO	CARACTERÍSTICAS
<b>Análise das microexpressões faciais</b>	Diferentemente da linguagem corporal, as microexpressões faciais estão genuinamente ligadas às emoções, aos sentimentos. Rezende e Coelho indicam que “uma expressão de tristeza ou alegria muitas vezes podem vir acompanhadas de lágrimas e soluços, assim como a ansiedade e o nervosismo podem vir acompanhadas de falta de ar, inquietação ou ânsia de vômito”. <sup>8</sup> Embora alguns marcadores sejam comuns à expressão de sentimento, a microexpressão facial sempre indica o que de fato o entrevistado está sentindo, por exemplo: uma reação natural de vergonha normalmente será acompanhada de um gesto de levar a mão ao rosto, baixar a cabeça, contrair os lábios levemente para baixo por um período não superior a três segundos, e o peitoral contraído, indicando como o assistido realmente reage a determinada palavra, situação ou citação de determinadas pessoas etc.
<b>Visita domiciliar ou institucional</b>	No caso de os assistidos estarem residindo em endereço conhecido ou acolhidos em espaços institucionais, os profissionais podem realizar a visita técnica para verificar situações em que apenas a narrativa e os documentos apresentados não permitem identificar as necessidades ou entender como encaminhar o caso.
<b>Busca ativa</b>	Em alguns casos, o assistido relata estar acompanhado de terceiros, principalmente crianças e adolescentes que, no primeiro momento, se apresentam como desacompanhados. Essas pessoas normalmente estão nas proximidades do local de atendimento e, desde que isto não ofereça riscos ao assistido e ao atendente, pode-se realizar a busca ativa de terceiros para melhor formular o entendimento e encaminhamento do caso.

A escolha do procedimento metodológico auxiliará na abordagem de temas sensíveis, pois permitirá o estabelecimento da relação de confiança e a abertura para que o assistido possa narrar os fatos com tranquilidade, sem medo de se expor ao interlocutor ou à equipe multidisciplinar.

8 – REZENDE, Claudia Barcelos; COELHO, Maria Claudia. *Antropologia das emoções*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2010. p. 22.

**O interlocutor nunca deve utilizar palavras, gestos ou entonações de voz que possam transmitir um posicionamento de superioridade, desconfiança, prepotência, arrogância ou poder em relação ao entrevistado.**

---

Considera-se necessário ter algumas perguntas pré-estabelecidas que possam indicar uma violação de direitos, principalmente quando houver indícios de tráfico de pessoas, violência sexual ou maus-tratos. Cada indivíduo ou família possui o seu próprio tempo, nesse sentido, não existe uma ordem fixa para introduzir as perguntas. Quanto mais livre o assistido estiver para falar, mais facilmente o profissional ou a equipe multidisciplinar vai perceber o momento adequado para abordar temas sensíveis, devendo sempre haver a preocupação com a forma como se abordam os temas.

### 3.3 Cuidados essenciais

O atendimento humanizado é aquele em que os profissionais envolvidos demonstram *empatia pela dor do outro*, não minimizam os fatos relatados nem fazem julgamento de valor sobre a vida do assistido. Ou seja, não cabe aos profissionais questionarem os valores éticos e morais dos assistidos, nem tampouco utilizar como métrica as próprias convicções e princípios, pois isso violaria o princípio da dignidade humana, que pode ser compreendido como *o direito de existir enquanto ser social*.

O tempo e a atenção dispensada ao assistido no momento do atendimento demonstra o cuidado com que o operador do Sistema de Garantia de Direitos irá tratar a demanda por ele pleiteada. Portanto, o atendimento não deve ser cronometrado visando ao alcance de metas quantitativas, mas focar na qualidade do atendimento percebida pelo retorno do assistido. O assistido que se sentir violado em seus direitos tenderá a não voltar a buscar atendimento no espaço ou com o profissional que, de alguma forma, pode ter cometido o que o filósofo e sociólogo francês Pierre Bourdieu chama de *violência simbólica* em seu livro *O poder simbólico*. No contexto do atendimento sociojurídico, a violência simbólica pode ser percebida através da linguagem oral ou gestual do profissional que constringe o assistido.

### 3.4 Confidencialidade

O zelo dos profissionais em relação às informações coletadas também faz parte do atendimento humanizado. Cabe ao profissional ou à equipe técnica, de acordo com as normativas profissionais e processuais, *resguardar a confidencialidade das informações*. O termo “confidencialidade” sugere uma relação de confiança entre o profissional e o assistido e, no caso das equipes multiprofissionais, também entre os membros da equipe. Nesse sentido, considerando a legislação brasileira que versa sobre o sigilo processual e as normativas que tratam do sigilo profissional dos membros das equipes multiprofissionais, principalmente nos casos relacionados a crianças e adolescentes, independentemente da metodologia adotada para a coleta das informações, os operadores do Sistema de Garantia de Direitos precisam se questionar:

- O compartilhamento das informações de alguma forma viola o direito à privacidade do assistido?
- Quais riscos e danos o compartilhamento das informações pode causar aos indivíduos e às famílias?
- Esses riscos e danos seriam temporários ou permanentes?
- É possível reparar os danos causados pela quebra da confidencialidade?
- A quebra do sigilo da informação coloca em risco o sigilo dos outros profissionais que compõem a equipe multidisciplinar?
- Quais são as implicações éticas e profissionais da quebra de sigilo para si e para os demais profissionais?
- O caso e o contexto justificam a quebra do sigilo de informações e o compartilhamento de dados com instituições e agências estranhas ao processo?
- Compartilhar as informações sobre indivíduos ou famílias em grupos interagência em redes sociais, ainda que objetivando o atendimento de demandas eventuais (cesta básica, roupas, colchões etc.), de alguma forma expõe a privacidade do assistido?

Se a resposta para pelo menos um desses questionamentos for “sim”, significa que as informações não podem e não devem ser compartilhadas sob nenhuma hipótese. Registra-se que a quebra da confidencialidade não se limita à divulgação de dados pessoais, como nome, idade e endereço. Abrange, também, o próprio acesso de terceiros ao documento técnico resultante do atendimento/estudo social, seja uma peça jurídica, um informe social, um relatório social, um laudo social ou um parecer social. Estes devem ser guardados em locais adequados, preferencialmente em armários com chave.

### 3.5 Registro dos atendimentos

O documento técnico produzido também exige zelo e atenção dos profissionais. Durante o atendimento, o assistido expõe inúmeras informações, entretanto, nem todas devem compor o documento técnico. As informações limitam-se àquilo que vai corroborar o atendimento da demanda pleiteada, devendo ser evitada qualquer forma de exposição do assistido inserindo dados no documento técnico que não tenham relação com o caso.

A exposição da informação nos documentos deve primar pela objetividade, clareza, consistência, responsabilidade ética e estrutura formal dos documentos. “A linguagem utilizada pelos profissionais em seus registros revela a imagem da profissão, quem fala, de que lugar profissional/institucional fala e a partir de qual perspectiva realiza suas afirmações, suas conclusões, seus pareceres,



enfim, sua opinião técnica”. Documentos que não apresentam rigor na sua elaboração podem ser facilmente contestados, levantando questionamentos sobre a credibilidade, o profissionalismo e a competência técnica dos profissionais e da instituição à qual estão vinculados.

Os assistentes sociais devem seguir o disposto na Resolução do CFESS nº 557, de 15 de setembro de 2009, que dispõe sobre a emissão de pareceres, laudos e opiniões técnicas pelo assistente social com outros profissionais. Nesse documento está estabelecido que o assistente social, ao emitir o documento técnico, deve destacar a sua área de conhecimento, delimitando no âmbito de sua atuação o objeto, os instrumentos utilizados, a análise social e outros componentes que devem estar contemplados na opinião técnica, assinando seu documento técnico separadamente.

Acredita-se que a emissão de documento técnico no qual o parecer se apresenta separado por área de atuação permite que o tomador de decisão tenha uma visão mais ampla do caso, sob a perspectiva de várias áreas de conhecimento, contribuindo para um melhor entendimento em relação ao encaminhamento do caso.

Ainda, é essencial que as organizações estejam devidamente adaptadas à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018) e que seus colaboradores estejam treinados para tratar os dados de acordo com as exigências legais de modo a proteger os direitos das pessoas por eles atendidas.

## 4 SITUAÇÕES PRÁTICAS

Para melhor compreensão do que vem sendo apresentado, elegemos três situações práticas vivenciadas. Para garantir a confidencialidade e o respeito aos assistidos, eles não serão nomeados e não haverá indicação do período em que as situações ocorreram nem qualquer outra informação que possa vir a identificá-los.

Os casos se apresentam com um breve enunciado. Em seguida, expomos os procedimentos metodológicos adotados durante o atendimento, além de informações comumente relatadas nesse tipo de situação, de forma que seja possível visualizar o momento em que se introduzem temas sensíveis no atendimento, além da compreensão do encaminhamento e acompanhamento dos casos pelo Sistema de Garantia de Direitos.

### 4.1 Adolescente transgênero falsamente acompanhada

*Adolescente de 16 anos, migrando para o Brasil acompanhada de maior de 27 anos que alega ser um amigo.*

Após a apresentação do caso pelo defensor público e seus questionamentos em relação aos fatos narrados pelas partes, inicia-se o atendimento informando, na língua materna da adolescente e seu

acompanhante, sobre o procedimento e os motivos pelos quais eles foram encaminhados para o atendimento com a assistente social.

Diante dessa situação e das perguntas a serem respondidas, adotou-se como procedimento metodológico a análise dos documentos apresentados, a netnografia, a escuta no primeiro momento separadamente e em seguida com ambas as partes, a observação e a leitura da linguagem corporal e das microexpressões faciais.

Na análise dos documentos, procurou-se identificar informações acerca da filiação da adolescente, data de nascimento, se os documentos seriam originais, cópias ou falsificados e se havia outros documentos, sendo observado se os documentos pessoais da adolescente estavam na posse do acompanhante.

Durante a escuta individualizada, foi apresentado um mapa político do país de origem da adolescente, solicitando a ela que indicasse como foi a viagem e a rota realizada até chegar ao Brasil. A adolescente relatou de forma espontânea ter passado por diversas cidades, permanecendo em algumas por aproximadamente dois dias, e informou que fazia parte de um grupo formado por mais quatro mulheres com idades entre 19 e 21 anos.

Foi perguntado se sua mãe havia concordado com a viagem e a adolescente informou que não pediu autorização, pois já havia deixado a casa materna aos 15 anos, quando se identificou como transgênero. Neste momento, foi realizada a orientação sobre o nome social e perguntado como ela gostaria de ser chamada. Sua primeira reação foi surpresa, seguida de microexpressões que indicavam felicidade, manifestando o desejo de ser tratada conforme sua identidade de gênero.

Em seguida, foi perguntado como ela teria conhecido a pessoa que se apresentava como seu responsável. A adolescente relatou que conheceu o acompanhante quando estava em uma feira onde fazia diversos serviços. Sendo perguntado se alguma vez foi obrigada a fazer alguma coisa contra a sua vontade, a adolescente assentiu com a cabeça, relatando que tinha sido forçada a fazer sexo com desconhecidos algumas vezes antes de ser acolhida na casa do acompanhante. Disse ainda que ele sabia o que ela costumava fazer, mas não a questionava sobre isso.

Com autorização da adolescente, foram observadas as fotos e as postagens realizadas por ela na rede social Facebook. Durante esse procedimento, a adolescente indicou quem seriam seus familiares. As imagens e os textos correspondentes ao período em que alegava ter deixado a casa dos pais demonstram que os vínculos familiares não tinham sido rompidos, apesar de fragilizados. Em contrapartida, só havia fotos com o acompanhante por um período inferior a três meses. Perguntada sobre seus objetivos ao migrar para o Brasil, a adolescente alegou que sua intenção era trabalhar e que o acompanhante a auxiliaria, pois já teria alguns contatos no país.

Durante a entrevista com o acompanhante, ele relatou ter conhecido a adolescente havia aproximadamente 1 ano, quando trabalhava na feira da cidade. Afirmou ter obtido autorização da mãe da adolescente para trazê-la ao Brasil e que ela não possuía telefone, por isso ele mantinha contato com os familiares da adolescente somente pelo Facebook. Ao ser questionado sobre a viagem, ale-

gou que estava viajando com mais quatro mulheres que estava transportando gratuitamente para o Brasil e que as auxiliaria com trabalho, pois teria contatos no país. Perguntado sobre o objetivo pelo qual trazia a adolescente, informou que a auxiliaria com os estudos.

Durante o atendimento conjunto, observou-se que a adolescente se expressava gestualmente indicando haver uma relação mais íntima com o acompanhante, aguardando a autorização dele para responder às perguntas por meio de assentimento com a cabeça. Em outras ocasiões, o acompanhante respondia pela adolescente.

Após o atendimento, foi produzido o parecer social, considerando a inconsistência das informações, com indícios de que a adolescente poderia estar sendo trazida ao Brasil para fins de exploração sexual ou de trabalho infantil. Entendeu-se que a adolescente estaria falsamente acompanhada, recomendando-se seu acolhimento em espaço correspondente à sua identidade de gênero, visando ao seu melhor interesse e proteção.

O acompanhamento do caso passou a ser da equipe técnica psicossocial do espaço de acolhimento, responsável por desenvolver um trabalho específico para superação da situação de vulnerabilidade. Esse trabalho pode ser realizado em articulação com o Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS), tendo em vista a situação de exploração sexual e trabalho infantil vivenciada pela adolescente no país de origem, além da fragilização dos vínculos familiares decorrentes de sua identidade de gênero.

Paralelamente, o juizado da infância pode, em parceria com organizações da sociedade civil reconhecidas por sua idoneidade, realizar busca para localização de familiares da adolescente no Brasil e/ou tentar restabelecer seus vínculos com os familiares que permanecem no país de origem, sendo respeitado o princípio do *non-refoulement*.

No Brasil, o acolhimento considerando a identidade de gênero ainda se encontra em discussão, sendo a adolescente encaminhada pelo juízo para a instituição de acolhimento correspondente ao gênero biológico. Nesses casos, sugere-se que a equipe técnica que esteja acompanhando o caso para localização da família bem como o defensor que a representa realizem visitas periódicas ao espaço de acolhimento para verificar como a adolescente vem sendo assistida, se tem sido respeitada ou se sofre alguma forma de violência no espaço em decorrência da sua identidade de gênero.

Não cabe aos defensores e à assistente social determinar se seria um caso de tráfico de pessoas. Tal determinação cabe somente à autoridade judicial. Contudo, a forma como a adolescente conheceu o acompanhante e foi trazida ao país indica que ela pode ser uma vítima em potencial. Assim o defensor e a assistente social que realizarem o atendimento podem avaliar, conjuntamente com a adolescente, se seria o caso de compartilhamento de informações com a autoridade policial. Havendo o entendimento pelo compartilhamento, somente os dados essenciais devem ser compartilhados com a autoridade policial, para fins de identificar um possível *modus operandi* que indique atuação de uma rede de tráfico de pessoas, não sendo obrigatório que a adolescente coopere com a investigação.

## 4.2 Idoso acompanhado de terceiros

*Idoso levado para atendimento por uma vizinha. De acordo com o relato da vizinha, o idoso reside em casa alugada com sua filha, que é casada e tem três filhos. O idoso alega que sofre maus-tratos, que permanece dias sem receber alimentação e que a filha subtrai seu dinheiro. Durante o atendimento, a filha do idoso se apresenta trazendo diversos documentos.*

Diante do caso que se apresentava, optou-se por um atendimento multidisciplinar, com a escuta em separado da vizinha e da filha do idoso, seguida pela escuta conjunta. Foi realizada a análise de documentos, observação e leitura da linguagem corporal e das microexpressões faciais, bem como visita *in loco*.

Durante a escuta, a vizinha informou que costumava encontrar o idoso caminhando pela rua, com roupas sujas e sinais de que estaria há muitos dias sem realizar sua higienização pessoal. Relatou que tinha conversado com a filha do idoso sobre a situação, mas que nada havia sido feito.

Em seguida, durante a escuta, a filha apresentou o histórico médico do idoso, onde constava que ele havia sido diagnosticado com demência. A filha relatou que muitas vezes o idoso se recusa a fazer sua higiene pessoal e a comer. Apesar de o idoso apresentar o quadro de demência, a filha informou não ter conseguido o Benefício de Prestação Continuada (BPC), com a justificativa de que ele não era brasileiro. A renda da família seria proveniente do seu trabalho como vendedora de gêneros alimentícios nas ruas no período da tarde. O idoso ficava responsável por cuidar dos netos, porém, comumente aproveitava o período para sair às ruas.

Durante o atendimento, o idoso relatou situações de discussões familiares e possíveis agressões com cronologia incerta e com a presença de outros membros da família que, segundo havia sido relatado, estariam no país de origem. Demonstrou inquietação e comoção ao relatar os fatos, principalmente quando mencionou que passava dias sem comer e que dormia em local insalubre, admitindo que gostava de ingerir bebidas alcoólicas.

A equipe técnica observou que o idoso apresentava confusão mental, não fazendo uma distinção clara entre passado e presente; que o idoso não estava asseado; e que havia indícios de que ele fazia uso abusivo de álcool, porém não apresentava sinais de que estivesse sofrendo maus-tratos, desnutrido ou desidratado.

Para o melhor entendimento do caso, a equipe considerou necessária uma visita domiciliar a ser realizada pela assistente social. Durante a visita, foi observado que o local onde o idoso permanecia **não estava** adequadamente higienizado, entretanto, havia roupas e lençóis limpos, o idoso tinha alimentos correspondentes a dieta e remédios, porém com fácil acesso a bebida alcoólica. Confirmou-se que durante a tarde o idoso ficava na companhia dos netos, com idades entre 9 e 17 anos, o que facilitava sua saída do domicílio sem que as crianças percebessem.

Realizada a visita domiciliar, foram produzidos o relatório técnico e o parecer social, onde não foi possível comprovar os maus-tratos. Embora o idoso permanecesse parte do dia com crianças

e adolescentes, havia uma preocupação da filha com o bem-estar do pai. Recomendou-se que o idoso fosse acompanhado pelo Centro de Atenção Psicossocial (CAPS) para redução de danos decorrentes do uso abusivo de álcool e inclusão da família no Serviço de Proteção e Atenção Integral à Família (PAIF) no Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) da área de abrangência do domicílio da família. Recomendou-se, ainda, acompanhamento do defensor no processo de solicitação do BPC para o idoso, tendo em vista a recusa errônea em função da sua nacionalidade.

### 4.3 Mulher vítima de violência

*Mulher jovem, assistida pelo serviço de acolhimento de adultos e famílias, foi acusada pelas outras famílias do espaço de abandonar o filho recém-nascido.*

Foi levado ao conhecimento do serviço social que uma jovem mulher teria abandonado o filho recém-nascido no abrigo. Por envolver uma criança, a assistente social acionou o defensor público para o atendimento conjunto. Inicialmente, a mulher foi informada, em seu idioma pátrio, sobre os motivos da conversa e a função de cada profissional que ali estava.

Após as perguntas básicas para sua identificação e da criança, a mulher apresentou seus documentos e da criança, sendo observado que a criança possuía apenas a declaração de nascido vivo e era brasileira.

De imediato, observou-se que a mulher se mostrava desatenta, com olhar perdido, gestos contidos e expressão de tristeza e repulsa em relação ao filho. Para tentar estabelecer um diálogo, a assistente social perguntou se o parto havia sido normal ou cesariano. A mulher demonstrou ainda mais tristeza e, de forma curta, respondeu ter sido parto normal. A assistente social perguntou onde a criança havia nascido, se no momento do parto ela estava acompanhada de algum familiar e se tinha corrido tudo bem.

A mulher então relatou não ter sido acompanhada, pois estava sozinha no Brasil. Contou que havia sentido as dores do parto na rua e que sido levada por um desconhecido até uma unidade de saúde. Relatou ainda que era seu primeiro filho e que, na unidade de saúde, algumas funcionárias gritaram com ela. Afirmou que, mesmo ela não tendo a dilatação necessária, foi realizado o parto normal e que não recebeu nenhum remédio para aliviar suas dores.

Foi perguntado se a mulher estava sentindo dificuldades para cuidar do bebê. Ela informou que, apesar de amar a criança, se sentia incapaz de cuidar do filho, que o choro da criança a incomodava e que sentia repulsa ao amamentar.

Perguntou-se também se ela tinha tido alguma dificuldade para fazer o registro de nascimento da criança. Ela informou que estava sem a sua cédula de identidade do país de origem e que, no cartório da maternidade, não aceitaram o seu protocolo de solicitação de refúgio.

Foi realizada orientação sobre seus direitos e os do filho no Brasil e explicado o que seria o crime

de violência obstétrica que ela teria sofrido. O defensor público informou à mulher as medidas que poderiam ser adotadas em relação à violência obstétrica e em relação ao registro de nascimento da criança. A mulher informou que não queria adotar nenhuma medida sobre a violência obstétrica naquele momento, mas que gostaria do auxílio do defensor para registrar a criança.

Tanto o assistente social quanto o defensor público observaram sinais de que a mulher estava em estado depressivo, necessitando ser avaliada e acompanhada por um especialista, e que a instituição de acolhimento na qual ela se encontrava não poderia dar o suporte necessário. Assim, os profissionais decidiram por uma articulação com a rede de proteção à mulher vítima de violência para que tanto a mãe quanto a criança tivessem o acompanhamento psicossocial mais adequado ao caso.

Em relação ao registro de nascimento da criança, o defensor público realizou os procedimentos cabíveis junto ao cartório.

## 5\_ ROTEIRO DE ENTREVISTA

Abaixo encontram-se sugestões de perguntas básicas que podem ser feitas no caso de atendimento de pessoas que fazem parte de grupos reconhecidos como vulneráveis, principalmente quando há indícios de tráfico de pessoas. São perguntas que visam ao estabelecimento de um diálogo, não sendo necessário realizá-las na mesma ordem. Trata-se de perguntas abertas que permitem maior liberdade do assistido para responder e, conseqüentemente, maior abertura para falar sobre temas mais sensíveis. Ressalta-se que cada caso deve ser tratado de forma única e singular, e que o profissional deve elaborar as perguntas-chave, considerando o próprio fluxo do seu atendimento. A forma como as perguntas devem ser feitas (linguagem) dependerá do recorte geracional, da cultura e da nacionalidade do assistido.

**Cada caso deve ser tratado de forma única e singular.**

### 5.1 Perguntas sugeridas

1. Como foi a viagem, tranquila? Veio sozinho(a)?
2. Quando saiu da sua casa para vir ao Brasil?
3. (Se em grupo) Conhecia as pessoas ou conheceu na viagem?
4. Qual foi o meio de transporte usado na viagem? Se de carro, como era o carro?
5. Veio direto para o Brasil ou parou em alguma cidade?

6. Como conheceu a pessoa que a(o) trouxe para o Brasil? Faz muito tempo que se conhecem?
7. (Se criança ou adolescente desacompanhado ou acompanhado por terceiros) Seus pais concordaram com a viagem?
8. Possui familiares no Brasil? Se sim, onde moram e qual é o telefone de contato?
9. Por que decidiu vir para o Brasil? Qual é o seu plano agora que chegou ao Brasil? O que pretende fazer?
10. (Se mulher) Possui filhos? Com quem estão? Se grávida, de quantos meses? É o primeiro filho?

## 6 REGISTRO DE ENTREVISTA

*O registro organizado da entrevista auxilia no processo de elaboração do documento técnico.*

**1 – ENTREVISTADOR:**

**2 – PROFISSÃO/ESPECIALIDADE:**

**3 – REGISTRO PROFISSIONAL:**

**4 – DATA:           HORA:           DURAÇÃO:**

**5 – LOCAL:**

**6 – ASSUNTO/FINALIDADE:**

**7 – ANTECEDENTES:**

(Breve histórico das entrevistas)

**8 – IDENTIFICAÇÃO DO ENTREVISTADO:**

(Cada pessoa entrevistada deve ter seu registro, quando for possível)

a – Nome e sobrenome:

b – Data de Nascimento: Idade:

c – Local de Nascimento:

d – Documento de Identidade:

e – CPF:

f – Domicílio:

g – Estado Civil:

h – Escolaridade:

i – Profissão:

#### **9 – DESENVOLVIMENTO DA ENTREVISTA:**

(Registra-se as perguntas e respostas, sem juízo de valor ou interpretações pessoais do entrevistador)

#### **10 – AVALIAÇÃO SÓCIOECONÔMICA E CULTURAL:**

(Registra-se aspectos econômicos, ambientais, relações interpessoais no núcleo de convivência, relações com os vizinhos, aspectos religiosos, valores éticos e morais que o entrevistado possa ter, etc., sem juízo de valor ou interpretações pessoais do entrevistador)

#### **11 – OBSERVAÇÕES DO ENTREVISTADOR:**

(Neste momento o profissional registra suas observações acerca da entrevista e dos aspectos socioeconômicos e culturais sem juízo de valor, mas de forma crítica, empírica, científica, que serão consideradas no momento de elaboração do documento técnico e de possível sugestão de medida protetiva)



## 7 SUGESTÃO DE DIÁRIO DE CAMPO PARA FINS DE MAPEAMENTO DE DEMANDAS

<b>DIÁRIO DE CAMPO</b>	
<b>Atividade</b>	<b>Data:</b>
<b>Investigador/ Observador</b>	
<b>Objetivo/ pergunta</b>	
<b>Situação</b>	
<b>Local/Espaço</b>	
<b>Técnica aplicada</b>	
<b>Pessoas que interviram</b>	
<b>Descrição da atividade, relações e situações sociais cotidianas</b>	<b>Considerações interpretativas/ Analíticas com respeito ao objetivo ou pergunta de investigação</b>
<b>Observações</b>	

O registro do diário de campo mostra-se um bom recurso para consulta de casos futuros, sobretudo quando estes têm uma complexidade maior, ficando registradas as particularidades do caso e as metodologias adotadas.

## 8\_ MAPEAMENTO DE DEMANDAS

A partir do registro do diário de campo, pode-se elencar, conforme o segmento, as demandas ou situações de vulnerabilidade mais recorrentes no fluxo de atendimento. Cabe lembrar que as vulnerabilidades são multifacetadas e independem de classe econômica.

<b>SEGMENTO</b>	<b>DEMANDAS RECORRENTES</b>
<b>Crianças e adolescentes</b>	
<b>Idosos</b>	
<b>Pessoas com deficiência e outras comorbidades mentais</b>	
<b>Indígenas</b>	
<b>Mulheres</b>	
<b>LGBTQIA+</b>	
<b>Afrodescendentes</b>	

## MANUAL DE ATENDIMENTO JURÍDICO A MIGRANTES E REFUGIADOS

### 1 Cuidados básicos no atendimento de pessoas em situação de vulnerabilidade

- 2 Documentos brasileiros para migrantes e refugiados
- 3 Alteração de assentamento de pessoa migrante ou refugiada
- 4 Aspectos básicos do Direito de Família brasileiro
- 5 Direito do Trabalho: violações trabalhistas e rescisão contratual
- 6 Direito Imobiliário: direitos e deveres do locatário
- 7 Revalidação de diplomas emitidos no exterior
- 8 Procedimentos complementares junto ao CONARE
- 9 Preparação para entrevistas de elegibilidade junto ao CONAR
- 10 Audiências de custódia e atendimento jurídico à pessoa migrante ou em situação de refúgio no Brasil
- 11 Crianças e adolescentes migrantes e refugiados separados ou desacompanhados
- 12 Migrantes e refugiados pertencentes ao grupo LGBTQI+
- 13 Migrantes indígenas: principais demandas, particularidades e dificuldades
- 14 Atendimento a mulheres e meninas em situação de violência
- 15 Xenofobia e racismo: encaminhamentos jurídicos
- 16 Atendimento a vítimas de trabalho análogo ao escravo
- 17 Atendimento a vítimas de tráfico de pessoas
- 18 Migrantes e refugiados em conflito com a lei

Promoção