



# **Política de Proteção e Acolhimento às Vítimas**

## **1. Introdução**

O Instituto Basta atua na proteção e no acolhimento de vítimas de violência sexual, exploração e tráfico de pessoas. Diante da sensibilidade desses atendimentos, esta política estabelece diretrizes claras para garantir acolhimento seguro, humanizado e alinhado às normas de direitos humanos.

O documento define princípios, responsabilidades e procedimentos mínimos para todos os profissionais e voluntários envolvidos, assegurando proteção integral, confidencialidade, não revitimização e articulação com a rede de garantia de direitos.

Com esta política, o Instituto Basta reforça seu compromisso ético, legal e institucional com a dignidade e a segurança das vítimas que acompanham os serviços.

## **2. Objetivos**

Estabelecer diretrizes, padrões mínimos de qualidade e procedimentos operacionais para o acolhimento, proteção e atendimento multidisciplinar de

vítimas de violência sexual e tráfico de pessoas, garantindo suporte jurídico, psicológico, social e espiritual.

A política assegura atendimento humanizado, sigiloso e não discriminatório, em conformidade com a legislação nacional e tratados internacionais de direitos humanos, considerando a estrutura atual do Instituto Basta.

### **3. Princípios Orientadores**

O atendimento institucional observará os seguintes princípios:

#### **3.1 Princípios Constitucionais**

- Dignidade da pessoa humana (CF, art. 1º, III)
- Direito à igualdade e não discriminação (CF, art. 5º, caput)
- Liberdade religiosa e de consciência (CF, art. 5º, VI)

#### **3.2 Marcos Normativos de Direitos Humanos**

- Declaração Universal dos Direitos Humanos (art. 1º, 2º, 5º e 18)
- Pacto Internacional de Direitos Civis e Políticos (art. 7º e 18)
- Convenção de Palermo e Protocolo de Tráfico de Pessoas (Decreto nº 5.017/2004)

#### **3.3 Normas de Proteção às Vítimas**

- Lei nº 13.431/2017 – Sistema de Garantia de Direitos da Criança e do Adolescente Vítima ou Testemunha de Violência
- Lei nº 9.455/1997 (Lei de Tortura)
- Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA (Lei nº 8.069/1990)
- Lei Maria da Penha – Lei nº 11.340/2006

#### **3.4 Ética, Sigilo e Confidencialidade**

- Código de Ética Profissional do Psicólogo (CFP nº 010/2005)
- Código de Ética da Assistência Social (CFESS)
- Código de Ética e Disciplina da OAB
- Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018)

## **4. Política de Acolhimento Multidisciplinar**

### **4.1 Critérios de Acolhimento**

Serão atendidas vítimas de:

- Abuso e violência sexual
- Exploração sexual comercial ou não comercial
- Tráfico de pessoas para fins sexuais, laborais, análogos à escravidão e outros
- Trabalho Infantil

Sem discriminação por:

- Idade
- Gênero ou identidade de gênero
- Raça, etnia, nacionalidade
- Religião ou ausência de fé
- Condição socioeconômica

O **atendimento prioritário** será garantido conforme a Lei nº 13.431/2017 e a Lei nº 8.742/1993 (LOAS), com articulação do Núcleo de Acolhimento, que concentra o atendimento técnico especializado (psicólogos, assistentes sociais, advogados, capelães e outros).

### **4.2 Níveis de Atendimento**

O Instituto Basta atuará com **dois níveis de acolhimento**, conforme sua capacidade:

### **Nível 1 – Acolhimento Inicial**

- Escuta ativa e humanizada
- Classificação de risco imediato
- Registro seguro das informações (ficha padronizada + termo de consentimento)
- Identificação de demandas urgentes

### **Nível 2 – Atendimento Técnico Especializado**

- Psicologia
- Serviço Social
- Orientação jurídica
- Apoio espiritual (opcional)

## **5. Política de Atendimento Jurídico**

### **Objetivo**

Prover orientação jurídica gratuita e especializada, garantindo o acesso à justiça e o cumprimento das medidas legais de proteção.

### **Ações**

- Atendimento jurídico individualizado
- Orientação sobre direitos e procedimentos legais
- Acompanhamento em ocorrência policial e audiências (quando possível)
- Solicitação e acompanhamento de medidas protetivas
- Articulação com Ministério Público, Defensorias e órgãos de segurança

- Sigilo e proteção de dados conforme LGPD

## **6. Política de Atendimento Psicológico**

### **Objetivo**

Promover cuidado emocional, redução de danos e recuperação psíquica, com atendimento sensível ao trauma.

### **Ações**

- Acolhimento emocional imediato
- Escuta especializada em trauma
- Atendimento individual contínuo ou grupos terapêuticos
- Registros seguros e confidenciais
- Encaminhamentos para CAPS, CRAS, CREAS quando necessário

## **7. Política de Assistência Social**

### **Objetivo**

Promover autonomia, acesso à rede socioassistencial e reintegração social.

### **Ações**

- Diagnóstico sociofamiliar
- Plano Individual de Atendimento (PIA)
- Encaminhamentos para saúde, educação, moradia e empregabilidade
- Apoio em benefícios socioassistenciais

## **8. Política de Apoio Espiritual**

### **Objetivo**

Oferecer suporte espiritual respeitoso e voluntário, como parte da recuperação integral das vítimas, sem imposição de crenças.

### **Ações**

- Aconselhamento espiritual individualizado, com capelães treinados e comprometidos com a escuta ativa e a empatia
- Momentos de oração e reflexão, respeitando os valores religiosos das vítimas
- Garantia de liberdade religiosa, conforme a Constituição Federal (art. 5º, VI) e a Declaração Universal dos Direitos Humanos (Art. 18)
- Prevenção à intolerância religiosa, conforme Lei no 9.459/1997

## **9. Política de Parcerias e Rede de Proteção**

### **Objetivo**

Fortalecer fluxos de atendimento e ampliar a proteção às vítimas por meio da articulação com órgãos públicos, ONGs, centros de atendimento, conselhos tutelares, unidades de saúde e justiça.

### **Ações**

- Formalização de parcerias com órgãos públicos e privados
- Participação em redes municipais e estaduais
- Capacitação contínua dos parceiros
- Alinhamento com protocolos nacionais de enfrentamento ao tráfico
- Promoção de fluxos integrados de atendimento e proteção

## **10. Garantia de Proteção e Não Revitimização**

A instituição assegura:

- Fluxo de atendimento respeitoso e sem repetição desnecessária de relatos
- Proteção contra exposição, coerção, assédio e discriminação
- Atendimento especializado em escuta especializada, quando envolver crianças e adolescentes (Lei nº 13.431/2017)
- Consentimento informado para coleta e uso de dados

## 11. Monitoramento e Avaliação

### **Indicadores mínimos:**

- N° de vítimas atendidas por tipo de demanda
- Tempo médio de resposta desde o primeiro contato
- Taxa de encaminhamentos concluídos
- Satisfação das vítimas (formulário anônimo)
- N° de incidentes de segurança de dados
- N° de revitimizações registradas (meta: zero)

Reuniões de avaliação: **semestrais** ou **trimestrais** conforme complexidade.

## 12. Revisão e Atualização

Esta política será revisada anualmente ou sempre que houver mudanças legislativas, institucionais ou nas práticas de atendimento. Sua atualização será conduzida pelo setor jurídico e pela coordenação geral do Instituto Basta.

## 13. Vigência

Entra em vigor na data de publicação e é obrigatória para o Núcleo de Acolhimento, incluindo seus:

- colaboradores
- voluntários
- parceiros formais

- prestadores de serviço

Ruanda, 16 de Janeiro de 2026.

**Aprovado por:**



INSTITUTO  
**Basra**

# **ANEXO I - FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO**

## **ETAPA 1 — Porta de Entrada / Primeiro Contato**

- Recebimento da demanda (WhatsApp Núcleo de Acolhimento, e-mail, ou app/site)
- Verificação imediata de risco iminente
  - Risco grave? → acionar emergência (190 / 100) e registrar.
  - Sem risco iminente? → seguir para triagem.

## **ETAPA 2 — Triagem Inicial (máx. 72h)**

- Coleta mínima de informações (sem aprofundar detalhes do trauma)
- Verificação de enquadramento nos critérios da política
- Classificação da demanda:
  - A. **Emergencial** — risco imediato / violência atual
  - B. **Prioritária** — violência recente (últimos 30 dias)
  - C. **Ordinária** — violência antiga / acompanhamento contínuo
- Encaminhamento interno.

## **ETAPA 3 — Acolhimento Multidisciplinar**

- Primeiro atendimento humanizado
- Explicação dos direitos, fluxos e etapas
- Assinatura do Termo de Consentimento e Sigilo (quando aplicável)
- Definição da equipe responsável: jurídico, psicologia, assistência social, apoio espiritual (optativo).

## **ETAPA 4 — Atendimento Especializado por Área**

**Psicologia:** avaliação inicial + plano terapêutico

**Jurídico:** orientação + medidas protetivas + encaminhamentos

**Assistência Social:** avaliação social + acesso a serviços públicos

**Espiritual:** somente mediante solicitação da vítima

## **ETAPA 5 — Plano Integrado de Atendimento (PIA)**

- Construção interna da estratégia de proteção
- Articulação com rede (CREAS, Conselho Tutelar, MP, saúde etc.)
- Registro obrigatório no prontuário institucional

## **ETAPA 6 — Acompanhamento Continuado**

- Sessões periódicas (mínimo quinzenais) conforme área
- Atualização dos registros
- Reavaliação mensal da segurança

## **ETAPA 7 — Encerramento do Caso**

- Critérios: segurança restabelecida / rede assumiu continuidade / vítima solicitou
- Entrevista de fechamento (opcional)
- Registro final e arquivamento seguro

## **ANEXO II - MODELO DE REGISTRO DE ATENDIMENTO**

*(Preenchimento obrigatório para qualquer atendimento individual ou familiar)*

### **1. Identificação:**

- Código interno do caso: \_\_\_\_\_
- Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_
- Profissional responsável: \_\_\_\_\_

### **2. Tipo de atendimento:**

- Psicológico
- Jurídico
- Assistência Social

- Acolhimento inicial  
 Apoio espiritual (optativo)  
 Outros: \_\_\_\_\_

**3. Dados básicos da vítima (mínimo necessário):**

- Iniciais do nome: \_\_\_\_\_
- Idade / Faixa etária: \_\_\_\_\_
- Sexo: \_\_\_\_\_
- Contato seguro: \_\_\_\_\_

**4. Descrição objetiva do atendimento:**

---

---

**5. Demandas identificadas:**

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

**6. Encaminhamentos realizados:**

- Rede pública  
 Jurídico  
 Psicologia  
 Assistência social  
 Conselho Tutelar  
 Saúde  
 Outros: \_\_\_\_\_

**7. Avaliação de risco:**

- Alto  
 Médio

( ) Baixo

Justificativa: \_\_\_\_\_

## **8. Próximos passos / Plano imediato:**

---

## **9. Assinatura do profissional:**

---

**Obs.:** Documento sigiloso. Armazenamento conforme LGPD.

# **ANEXO III - REGISTRO DE INCIDENTE DE SEGURANÇA (LGPD)**

## **1. Identificação do Incidente**

- Código interno: \_\_\_\_\_
- Data/hora da detecção: //\_\_\_\_\_ h
- Pessoas/Núcleo envolvidos: \_\_\_\_\_

## **2. Tipo de incidente:**

- ( ) Acesso não autorizado
- ( ) Vazamento de dados
- ( ) Perda/roubo de equipamento
- ( ) Falha de sistema
- ( ) Envio incorreto de informações
- ( ) Outro: \_\_\_\_\_

## **3. Natureza dos dados afetados:**

- ( ) Dados pessoais comuns

- Dados sensíveis (violência, saúde, religião, orientação sexual etc.)
- Dados de crianças/adolescentes

**4. Descrição objetiva do incidente:**

---

---

**5. Medidas imediatas adotadas:**

- Suspensão do acesso
- Contenção técnica
- Notificação interna ao Executivo
- Reversão do erro / recuperação
- Outros: \_\_\_\_\_

**6. Riscos potenciais ao titular:**

- Exposição da identidade
- Risco físico
- Dano emocional
- Revitimização
- Discriminação
- Outros: \_\_\_\_\_

**7. Necessidade de comunicação ao titular?**

- Sim
- Não

Justificativa: \_\_\_\_\_

**8. Encerramento e lições aprendidas:**

---

**Responsável pelo registro:**

---

Data: //\_\_\_\_\_

## **ANEXO IV - CHECKLIST DE REVITIMIZAÇÃO ZERO**

### **1. Ambiente e postura profissional**

- ( ) Atendimento em local privado
- ( ) Linguagem acolhedora sem perguntas invasivas
- ( ) Não solicitar detalhes desnecessários sobre o trauma
- ( ) Evitar julgamentos, expressões de choque ou descrença
- ( ) Garantir que a vítima escolha permanecer acompanhada ou não

### **2. Procedimentos do atendimento**

- ( ) Explicado o motivo da coleta das informações
- ( ) Explicado o direito de recusar responder perguntas
- ( ) Explicado o que acontecerá após o atendimento
- ( ) Não houve repetição desnecessária da narrativa
- ( ) Registro feito de forma objetiva e sem termos sensacionalistas

### **3. Proteção de dados e segurança**

- ( ) Apenas informações essenciais foram registradas
- ( ) Dados armazenados em local seguro (físico/digital)
- ( ) Acesso permitido somente à equipe estritamente necessária
- ( ) Consentimento informado assinado (quando aplicável)

### **4. Encaminhamentos e direitos**

- ( ) Informação clara sobre direitos e medidas de proteção
- ( ) Encaminhamento para rede sem exposição ou risco
- ( ) Orientação sobre canais legais de denúncia
- ( ) Garantia de continuidade do atendimento de forma segura

## **5. Autoavaliação do profissional**

- ( ) Atue sem pressa
- ( ) Mantenha neutralidade e acolhimento
- ( ) Evite qualquer tipo de aconselhamento moralizante
- ( ) Respeite limites emocionais da vítima
- ( ) Avalie se alguma conduta sua poderia ter causado desconforto

