

Atendi- mento

seguro e humanizado



Rede de Mulheres
Imigrantes Lésbicas,
Bissexuais e Pansexuais





A humanização e a segurança das pessoas não é garantida apenas de maneira individual, pois precisa do compromisso das instituições com a transformação de práticas culturais preconceituosas em práticas acolhedoras e respeitosas.

Atendimento humanizado

Prática que valoriza as pessoas e suas particularidades, desenvolvendo e aprofundando os vínculos interpessoais, e que exige o compromisso das instituições para que aconteça.

Procura criar espaços seguros e caminhos de reconhecimento das intersecções de cada pessoa, convidando a integrar e dignificar o ser humano.

RECOMENDAMOS CONSIDERAR:

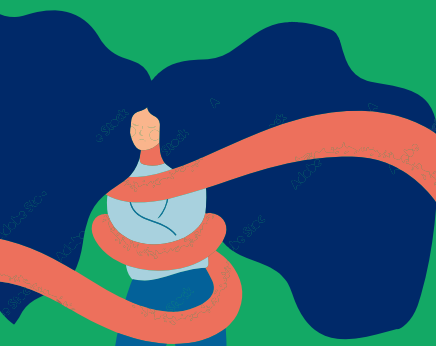
Perfis diversos: mulheres, pessoas LGBTQIA+, migrantes internacionais, negras, indígenas e com deficiência.



Instituições/serviços: contratem uma equipe diversa e considere as propostas e práticas dessas populações, criando uma cultura diversa, com equidade e integração.

Pessoa atendente: reconheça o seu próprio perfil e as potências que possui, contribua como pessoa aliada ou protagonista na construção de espaços seguros e humanizados dentro do serviço.

Formações de conscientização sobre: vieses inconscientes, discriminação e violência, xenofobia, racismo, LGBTfobia, misoginia, entre outros eixos.



Instituições/serviços: forneçam formações para a equipe e lembrem-se de que existem profissionais que são migrantes LGBTQIA+ e podem sofrer discriminações por colegas de trabalho ou pessoas atendidas. Comprometam-se com a proteção desses profissionais.

Pessoa atendente: se a instituição/serviço não oferece essas formações, você pode solicitar ou gerar essa necessidade dentro da equipe. Reconhecer e valorizar as diferenças é crucial no momento do atendimento para quebrar as barreiras de comunicação.

Acessibilidade e material informativo, educativo e de conscientização sobre diversidade e não discriminação de grupos sub-representados e minorizados.

Instituições/serviços: criem materiais informativos e deixem-nos à disposição da comunidade (por exemplo, na recepção). Os materiais podem estar traduzidos para diferentes idiomas e/ou serem gravados em áudio/vídeo para a população não alfabetizada ou pessoas com deficiência visual parcial ou nula. Ofereçam espaços privados e adaptáveis para pessoas com deficiência e outro para crianças.

Pessoa atendente: tenha e ofereça nos atendimentos o material informativo adequado e atualizado. Confirme se a pessoa atendida se sente confortável no espaço proporcionado.



Espaço e práticas seguras e acolhedoras.

Instituições/serviços: para a equipe profissional, proporcionem espaços de diálogo, sigilo, respeito e sem julgamento para acolher e reconhecer o desgaste psíquico da equipe. Considerem uma supervisão dos casos delicados ou que atingiram alguma pessoa atendente. Tenham uma equipe multidisciplinar para resolver problemas complexos e evitar a situação de revitimização. Caso a equipe não tenha esse perfil, contratem ou formem pessoas para essa função.

Pessoa atendente: confirme se o espaço de atendimento propicia confiança e segurança – distribuição das cadeiras sem mesa separando as pessoas, água ou café, papel e caneta para a pessoa atendida, etc. Evite situações de revitimização da pessoa atendida, solicite uma equipe multidisciplinar. Crie com a equipe um roteiro para a abordagem, considerando as boas-vindas, apresentação pessoal, apresentação dos serviços oferecidos pela instituição, comunicação do compromisso e dos acordos de sigilo.



Fortalecimento da rede de apoio dentro do território.

Instituições/serviços: formem uma equipe de trabalho para mapear e criar vínculos entre os serviços da região. Criem espaços de avaliação e retorno com a equipe e com a rede de apoio para saber se os encaminhamentos têm de ser aprimorados.

Pessoa atendente: se não houver esse mapeamento, solicite a sua construção. Realize um encaminhamento seguro e adequado. Se tiver de encaminhar uma pessoa, acompanhe esse processo por diversas plataformas (ex.: avaliação, retorno, etc.) – lembre-se que encaminhar NÃO é simplesmente transferir uma pessoa de uma instituição para outra, mas também acompanhá-la.



Use o tempo para o atendimento seguro e humanizado.

Instituições/serviços: não pressionem as pessoas profissionais para que finalizem um atendimento, lembrem-se de que a equipe está trabalhando e precisa de tempo para reconhecer as urgências e especificidades de cada pessoa atendida.

Pessoa atendente:

- **Na abordagem,** siga o roteiro e seja uma pessoa amável, atenta, respeitosa, presente, cuidadosa, empática desde o primeiro contato. Não seja invasiva e não pressione a pessoa atendida, entenda que cada pessoa tem seu próprio tempo e limites. Pergunte por qual nome e pronome a pessoa gostaria de ser chamada e não esqueça essa informação. Fique à disposição para tirar dúvidas e confira se as informações estão sendo entendidas. Informe o procedimento das etapas do atendimento.
- **Durante o encontro,** reconheça sinais corporais da pessoa atendida, a fim de identificar necessidades e urgências que permitam uma co-construção de estratégias seguras e encaminhamentos de acordo com a sua rede de apoio institucional. Atente-se para reconhecer quando parar. Incentive a prática narrativa, evite perguntas interrogatórias. Não minta se não souber algumas respostas, mas comprometa-se em informar-se ou oriente a pessoa a buscar as informações de outras maneiras. Informe prazos e dificuldades que podem aparecer, comprometa-se e cumpra os combinados feitos no atendimento. Caso o atendimento seja interrompido por algum motivo, peça licença e, depois, desculpas pela interrupção ou pela demora.

