

Protocolo de Atendimento a Mulheres em Situação de Violência Doméstica e Familiar



**Protocolo de atendimento a Mulheres em
Situação de Violência Doméstica e Familiar**

Apresentação

A violência doméstica e familiar contra a mulher é uma preocupação constante nos estudos e nas bases de dados sobre a condição da mulher no Brasil. No entanto, pouco se fala a respeito do seu impacto no que diz respeito à relação com o trabalho.

Nas questões laborais, a mulher em situação de violência experimenta prejuízos de toda ordem: empregabilidade, produtividade, assiduidade, saúde física e mental, entre outros. Afeta negativamente a autonomia, na capacidade decisória, além de causar elevado nível de estresse e uma maior instabilidade no mercado de trabalho.

Este trabalho traz diretrizes para o atendimento a mulheres em situação de violência doméstica e familiar, dentro ou fora do ambiente doméstico. É fruto de pesquisas, de diversos estudos publicados sobre a violência de gênero e de técnicas de intervenção em atendimento às mulheres em situação de violência.

Toma como bases referenciais a Lei nº 11.340 de 2006 (Lei Maria da Penha), o Protocolo de Atendimento a Mulheres em Situação de Violência, da Universidade de São Paulo (USP), e o *Responding to intimate partner violence and sexual violence against women WHO clinical and policy guidelines*, da Organização Mundial da Saúde.

O Protocolo de Atendimento é resultado do trabalho realizado pelo Comitê Permanente Pela Promoção da Igualdade de Gênero e Raça do Senado, em parceria com o Serviço de Saúde Ocupacional e Qualidade de Vida no Trabalho (SESOQVT), a Polícia Legislativa do Senado Federal, a Procuradoria Especial da Mulher (PROMUL) e o Observatório da Mulher contra a Violência (OMV), como uma das ações do Plano de Equidade de Gênero e Raça.¹

As pesquisas iniciais para a criação do protocolo resultaram em uma proposta de atendimento padronizado e especializado em atenção às funcionárias e servidoras cisgênero e transgênero em situação de violência praticada por alguém com quem mantenha ou tenha mantido uma relação afetiva e/ou familiar.

Apresentamos neste protocolo um compilado de informações e recomendações, com referências de trabalhos anteriores, para garantir que os direitos das mulheres sejam protegidos de forma efetiva, transformando o ambiente de trabalho cotidiano em uma rede de apoio acolhedora e produtiva.

Conscientes dos obstáculos encontrados pelas mulheres e pelos atores envolvidos, buscamos criar um protocolo prático e efetivo que deverá ser rigorosamente seguido transversalmente pelos profissionais responsáveis pelo acolhimento.

¹ Plano de Equidade de Gênero e Raça 2024-2025
bit.ly/PlanoEquidadeSenado

Para garantir a sua aplicação e revisão constante, bem como a organização da execução das ações propostas por este protocolo, o Comitê Permanente Pela Promoção da Igualdade de Gênero e Raça do Senado Federal será o responsável pela coordenação da implementação do protocolo.

1. Origens do relato ou da suspeita da violência:

A violência contra a mulher pode ser percebida no dia a dia do trabalho mesmo que não seja explicitamente declarada. Assim, mesmo que o espaço não seja um local de atendimento, outras pessoas ou grupos podem suspeitar da ocorrência de situação de violência contra uma mulher ou serem procurados pela vítima para prestarem a ela algum tipo de auxílio.

São várias as possibilidades de origem do relato ou da suspeita da violência:

- Polícia Legislativa do Senado Federal;
- Serviço de Saúde Ocupacional e Qualidade de Vida no Trabalho (SESOQVT);
- Serviço Médico de Emergência (SEMEDE);
- Procuradoria Especial da Mulher (PROMUL);
- Brigadistas;
- Chefias, gestores e profissionais de RH;
- Colegas e amigos.

2. Suspeita de Violência

Como identificar que uma mulher pode ter sofrido violência? É uma situação delicada que pode causar medo, desconforto e vergonha para a mulher, que pode preferir se omitir. No entanto, as pessoas envolvidas no acolhimento, com as informações divulgadas neste protocolo, podem orientar que, mesmo não ocorrendo no local ou horário de trabalho, o Senado possui espaços de acolhimento e orientação para as mulheres em situação de violência.

É importante notar que a Casa possui uma cota de 2% de vagas terceirizadas para mulheres em situação de vulnerabilidade econômica devido à violência

doméstica e familiar, podendo haver casos recorrentes entre tais mulheres, cujas identidades são sigilosas.²

a. SINAIS – Todos os casos devem ser tratados com a mesma seriedade

São vários os sinais que uma pessoa em situação de violência pode demonstrar:

Ferimentos, hematomas recorrentes, luxações e torções não explicadas podem indicar situação de violência, especialmente se acontecem com frequência.

Quando se trata de ferimentos mais sérios que obviamente necessitam de atendimento urgente, é importante imediatamente acionar serviços médicos que possuem protocolos próprios de atendimento.

Alterações na aparência, no corpo e na integridade física

É comum a mulher apresentar sinais de medo e ansiedade recorrentes, acreditar estar sendo observada ou perseguida. Apresentar mudanças no comportamento, como atrasos, faltas e queda no desempenho. Faltas recorrentes devido a licenças médicas de qualquer tipo podem demonstrar situação de vulnerabilidade psicológica.

É importante observar algumas características, como: estresse, depressão, medo, síndrome do pânico, vícios em álcool e drogas e problemas emocionais.

Crises, como ataque de ansiedade ou pânico, devem ser consideradas também como sintomas físicos que demandam atenção médica imediata.

No caso do Senado, os edifícios possuem brigadistas que podem oferecer atendimento de urgência, avaliar as necessidades médicas e transportar a paciente corretamente.

Outro aspecto a se observar é a mudança no convívio social. Aos poucos, a mulher vai diminuindo as suas relações de amizades e com familiares, as interações no ambiente de trabalho, as suas formas de lazer, os usos de redes sociais na internet ou a sua presença em outros locais que costumava frequentar. Esse isolamento pode ser resultado de restrições colocadas pelo(a) parceiro(a) íntimo à autonomia da mulher e/ou um agravamento de sua saúde mental em decorrência das constantes violências sofridas. O receio ou medo em expressar as suas necessidades e buscar por ajuda provocados pelo isolamento leva a um enfraquecimento da rede de apoio e dificulta o rompimento do ciclo de violência.

No ambiente de trabalho, é fundamental que os(as) profissionais possuam um olhar atento a esses sinais para que possam se colocar como um ponto de apoio para o enfrentamento da violência e de proteção à saúde física e mental dessas mulheres.

² Programa de Assistência a mulheres em situação de vulnerabilidade econômica em decorrência da violência doméstica e familiar - Senado Federal
bit.ly/ProgramadeAssistencia

b. PERFIL DA MULHER E DA AUTORIA DA VIOLÊNCIA

Qualquer mulher pode sofrer violência doméstica, independentemente de raça, idade, cargo, situação financeira, orientação sexual, identidade de gênero, classe, nível educacional ou religião. No entanto, as mulheres negras, de baixa escolaridade e dependentes financeiramente costumam ser as mais afetadas.

Da mesma forma, também no caso do agressor, a violência não escolhe um perfil específico. O agressor pode vir de qualquer classe social e independe de idade, aparência ou mesmo de gênero.

Em sua maioria, a agressão parte de um homem em uma relação íntima com a vítima³, embora também possa partir de uma mulher em relação a outra mulher (relação homoafetiva) ou de outros parentes no ambiente doméstico.

A violência também pode ser praticada mesmo após o rompimento do vínculo afetivo. A não aceitação do término, do afastamento dos filhos ou das responsabilidades financeiras, como o pagamento de pensão, pode levar à continuidade da violência por longos períodos. O período em que mulheres em situação de violência doméstica comunicam a decisão ou efetivam a separação com o agressor(a) é um momento delicado e pode apresentar um risco de feminicídio,⁴ necessitando de suporte institucional.

Consideram-se, em caso de suspeita, a relação da vítima com o agressor, a existência de filhos ou vulneráveis dependentes, precedentes de agressão e porte de arma.

c. TIPOS DE VIOLÊNCIA

Existem pelo menos 6 tipos de violência doméstica e familiar contra a mulher:

- **Física:**

Entendida como qualquer conduta que ofenda sua integridade ou saúde corporal;

- **Sexual:**

Entendida como qualquer conduta que a constranja a presenciar, a manter ou a participar de relação sexual não desejada, mediante

³ Pesquisa violência doméstica e familiar contra a mulher 2021 – Senado Federal
bit.ly/PesquisaDataSenado2021

⁴ MENEGHEL, S. N. ; HIRAKATA,V. N. Feminicídios: homicídios femininos no Brasil Rev Saude Publica 2011;45(3):564-74
bit.ly/FemicidiosArtigo

intimidação, ameaça, coação ou uso da força; que a induza a comercializar ou a utilizar, de qualquer modo, a sua sexualidade, que a impeça de usar qualquer método contraceptivo ou que a force ao matrimônio, à gravidez, ao aborto ou à prostituição, mediante coação, chantagem, suborno ou manipulação; ou que limite ou anule o exercício de seus direitos sexuais e reprodutivos;

- **Psicológica:**

Entendida como qualquer conduta que lhe cause danos emocionais e diminuição da autoestima ou que lhe prejudique e perturbe o pleno desenvolvimento ou que vise degradar ou controlar suas ações, comportamentos, crenças e decisões, mediante ameaça, constrangimento, humilhação, manipulação, isolamento, vigilância constante, perseguição contumaz, insulto, chantagem, violação de sua intimidade, ridicularização, exploração e limitação do direito de ir e vir ou qualquer outro meio que lhe cause prejuízo à saúde psicológica e à autodeterminação;

- **Stalking⁵:** perseguição por qualquer meio, inclusive digital;
- **Moral:** Entendida como qualquer conduta que configure calúnia, difamação ou injúria;
- **Patrimonial:** Entendida como qualquer conduta que configure retenção, subtração, destruição parcial ou total de seus objetos, instrumentos de trabalho, documentos pessoais, bens, valores e direitos ou recursos econômicos, incluindo os destinados a satisfazer suas necessidades.

É importante notar que existem outras formas de violência⁶ que vitimizam a mulher, como a violência política e os assédios moral e sexual no trabalho.⁷

Além disso, a violência praticada pelo(a) parceiro(a) íntimo, seja o(a) atual ou ex-companheiro(a), também é praticada em outros espaços para além da esfera doméstica. Pode ser mediada pelo uso da internet, ocorrendo em redes sociais, aplicativos de mensagens ou de bancos (em mensagens via pix). Pode se deslocar da casa e atingir o ambiente de trabalho, locais de práticas esportivas e de lazer frequentados pela mulher. Nesses outros espaços é comum a violência se apresentar principalmente na forma de perseguição, ameaça, de ordem moral ou

⁵ BRASIL, 2021. Lei nº 14.132, de 31 de março de 2021. Disponível em: [L14132 \(planalto.gov.br\)](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019/2021/lei/L14132.htm)

⁶ **Formas de violência contra a mulher - CNJ**

bit.ly/4k1E3gM

⁷ **Cartilha Assédio moral e sexual no trabalho – Senado Federal**

<https://www2.senado.gov.br/bdsf/handle/id/594877>

bit.ly/3Fpcwqx

psicológica, e/ou tentativa de feminicídio. Por isso a importância de observar os sinais de violência, saber identificá-la e apoiar a mulher.

BOX:

Cuidados com a segurança digital

Além dos riscos físicos e psicológicos, mulheres em situação de violência também podem ser vítimas de controle e perseguição no ambiente digital. É comum que agressores utilizem meios tecnológicos para monitorar, vigiar, controlar e constranger as vítimas, por meio de:

- Acesso não autorizado a e-mails, redes sociais, aplicativos e contas bancárias;
- Instalação de aplicativos espiões no celular ou em outros dispositivos;
- Controle ou rastreamento de localização por GPS;
- Monitoramento de conversas, chamadas e histórico de navegação;
- Ameaças, ofensas, exposição de dados pessoais e compartilhamento não autorizado de imagens.

⚠️ Orientações de segurança digital:

- Troque imediatamente as senhas de e-mails, redes sociais, aplicativos e contas bancárias. Crie senhas fortes e não compartilhe.
- Verifique se há aplicativos desconhecidos instalados no celular ou no computador. Peça apoio técnico, se necessário, para realizar essa verificação.
- Desative o compartilhamento de localização em aplicativos, redes sociais e fotos.
- Tenha atenção com quem tem acesso ao seu dispositivo, senhas e contas.
- Se possível, utilize um dispositivo seguro, que o agressor não tenha tido acesso.
- Verifique as permissões de acesso de aplicativos e redes sociais.
- Guarde evidências digitais: mensagens, prints, e-mails e outros registros podem ser importantes em casos de denúncia.

d. SITUAÇÕES QUE PODEM DIFICULTAR A DENÚNCIA:

Alguns fatores prejudicam a detecção da violência contra a mulher e o seu combate, dificultando a denúncia ou o pedido de ajuda:

- **Falta de conhecimento dos sinais, processos e leis ligadas à violência doméstica**, que pode ser remediada com ações educativas de divulgação, tais como este protocolo.
- **Vergonha por parte da mulher**, que carrega o estigma social e moral de vítima. Muitas vezes, a mulher opta por esconder ou minimizar as agressões e abusos, pelo receio de constrangimentos sociais que podem vir ocorrer. Algumas preocupações podem se relacionar com os olhares dos outros ao mencionar as violências vivenciadas ou o receio pelos julgamentos sobre uma separação conjugal, especialmente se nesse contexto há a existência de filhos junto à autoria da violência. É importante que a mulher se conscientize de suas opções e tome a melhor decisão para a sua segurança.
- **Medo por parte da mulher**, que pode sentir que uma denúncia, ou mesmo um pedido de ajuda e acolhimento, cause mais e piores agressões.
- **Dependência financeira**, que é um fator importante, especialmente se existem filhos.
- **Naturalização da violência por parte de quem percebe a violência**, que pode minimizar a agressão como “questão de marido e mulher”, “frescura” ou “fato da vida”. É importante a conscientização para que aqueles que percebem a violência compreendam a seriedade da situação, que independe de padrões morais ou ideológicos de cada um.
- **Ausência de rede de apoio**, principalmente da família. Para realizar a denúncia e enfrentar a violência, a mulher avalia como ficará a sua vida após essa decisão. Nesse sentido, a garantia de que terá acolhimento por parte de familiares, amizades e outras pessoas próximas é fundamental.
- **Ter pouca confiança nas instituições públicas** responsáveis pela proteção e enfrentamento à violência. Por vezes, algumas mulheres podem ter receio de sofrer uma violência institucional ao se dirigir para uma delegacia ou outro serviço, além de não acreditar que dessa maneira conseguirá a solução e efetividade que busca, sendo fundamental melhorias no acolhimento e de informações sobre o funcionamento para incentivar a busca institucional.

- O vínculo afetivo com o (a) agressor(a) pode levar a pensar que os episódios de violência não irão se repetir, principalmente após a tensão e a reconciliação. É importante entender as fases do ciclo da violência para compreender os seus sinais, organizar estratégias e forças para o rompimento afetivo.

BOX:

Ciclo da Violência Doméstica e Familiar

O ciclo da violência é um padrão de comportamento identificado nas relações em que há violência doméstica e familiar. Compreender esse ciclo é essencial para os profissionais que atuam no acolhimento, pois ajuda a entender as dificuldades que muitas mulheres enfrentam para romper com a situação de violência.

Esse ciclo, descrito inicialmente pela psicóloga norte-americana **Lenore Walker**, na obra *"The Battered Woman"* (1979), é composto, geralmente, por três fases que se repetem:

1. **Aumento da Tensão**

Discussões, ameaças, críticas constantes e humilhações vão se acumulando, criando um ambiente de estresse e medo. A mulher tenta, muitas vezes, apaziguar o agressor, modificando comportamentos ou cedendo às suas demandas, na expectativa de evitar um agravamento da situação.

2. **Episódio de Agressão**

A tensão acumulada leva a uma explosão de violência, que pode ser física, psicológica, patrimonial, moral ou sexual. Esse é o momento mais visível do ciclo, no qual ocorre a violação direta dos direitos da mulher.

3. **Fase da Lua de Mel ou Reconciliação**

Após a agressão, o agressor demonstra arrependimento, pede desculpas, promete que irá mudar e, muitas vezes, adota comportamentos carinhosos, oferecendo presentes ou fazendo declarações afetivas. Essa fase leva, muitas vezes, a mulher a acreditar que a violência não irá mais acontecer. Entretanto, o ciclo se repete e, em geral, com agravamento progressivo da violência.

Atenção: O reconhecimento desse ciclo permite compreender que a violência não é um evento isolado, mas parte de uma dinâmica de controle que tende a se repetir e se agravar, podendo, inclusive, culminar em situações de feminicídio.

3. Acolhimento e procedimentos

Cada setor envolvido possui protocolos e procedimentos próprios. No entanto, algumas questões são comuns a todos, tais como a recepção, que deve ser realizada com todo cuidado. É muito importante realizar a avaliação de risco a fim de oferecer a orientação e o encaminhamento mais adequados à demanda apresentada pela mulher.

a. RECEPÇÃO

- **Espaço:** É importante dar à mulher o conforto e privacidade necessários. Oferecer água e prover espaço fechado e confortável para que atendente e vítima possam conversar tranquilamente. Evitar a presença de quaisquer outras pessoas, inclusive crianças. O atendente deve buscar estabelecer um vínculo de empatia e confiança.
- **Atendente:** A pessoa que conversa com a vítima deve estar calma e aberta ao diálogo, evitando preconceitos. É ideal que a recepção seja realizada por duas pessoas. Especificamente no âmbito policial, é direito da mulher em situação de violência doméstica e familiar o atendimento policial e pericial especializado, ininterrupto e prestado por servidores - **preferencialmente do sexo feminino** - previamente capacitados.
- **Colocar a mulher no centro:** é fundamental respeitar a sua decisão sobre como proceder. Os(as) profissionais devem orientar os caminhos possíveis, locais onde que podem buscar acompanhamento. Não cabe ao profissional a decisão ou assumir uma postura que pressione a mulher a decidir por um caminho. Essas atitudes afastam as mulheres.
- **Diálogo:** A conversa deve acontecer sem exigências ou confrontos, sempre dando à mulher a oportunidade e a opção de se expressar. A prioridade deve ser o conforto da mulher em situação de vulnerabilidade. A/O atendente deve prestar bastante atenção ao que está sendo dito, responder com empatia e não fazer julgamentos de valor. É importante demonstrar atenção, dar espaço para questionamentos e responder às questões da vítima com clareza.
- **Evitar falas que questionem a autoria da violência** ou que demonstrem uma solidariedade ao autor da violência, diminuindo o episódio ocorrido ou a credibilidade do que a mulher relata. É importante evidenciar a rejeição à atitude que gerou a violência.

Ao fazer as perguntas, é fundamental ter uma escuta atenta. Não fazer julgamentos, interrupções, críticas e não revitimizar a mulher. É importante ter empatia, calma, respeito e demonstrar segurança e conhecimento.

b. SIGILO E CULPABILIZAÇÃO

A violência doméstica é assunto muito delicado. Em hipótese alguma deve-se culpabilizar a mulher nesta situação, sugerindo alguma provocação ou causa para a violência. Da mesma forma, é importante manter o sigilo sobre o assunto, evitando o compartilhamento de qualquer fato fora do fluxo de atendimento, mesmo com colegas ou parentes da vítima.

Algumas dessas perguntas podem ser usadas como exemplo para uma possível abordagem.

Perguntas possíveis:

“Está tudo bem em sua casa, com seu companheiro?”

“Você está com problemas no relacionamento familiar?”

“Você acha que os problemas em casa estão afetando sua saúde?”

“Você e seu marido (ou filho, ou pai, ou familiar) brigam muito?”

“Quando vocês discutem, ele fica agressivo?”

Fonte: Protocolo de Atendimento a Mulheres em Situação de Violência (USP)⁸

A profissional deve ouvir atentamente, praticando a **escuta ativa, de forma acolhedora**, pontuando a fala com interjeições de reconhecimento da importância do que está sendo contado, validando as emoções contidas no relato, demonstrando **empatia e respeito** pela percepção que a mulher tem sobre a situação que está vivendo.

O objetivo é transmitir a mensagem de que ela não é responsável pela violência que está ocorrendo e que **não está sozinha**. Na ausência de contato visual, é importante que a profissional esteja atenta ao tom de voz e às pausas.

⁸ Atenção primária a saúde protocolo de atendimento a mulheres em situação de violência - USP
bit.ly/4kuxZ05

Se identificar alguma mudança no entorno da mulher, deve-se verificar se ela tem condições de prosseguir o relato.

Fonte: WHO Guidelines⁹

4. Segurança e Avaliação de Risco

a. ACOLHIMENTO POR NÃO PROFISSIONAIS

Embora qualquer pessoa possa perceber ou receber um relato de um caso de violência doméstica e familiar, é importante que as questões sejam **abordadas por profissionais**.

Sendo assim, qualquer pessoa pode ajudar, acolhendo e indicando o SESOQVT ou a Polícia do Senado Federal para dar o apoio e os encaminhamentos necessários. O atendimento policial é especialmente importante nos casos em que há risco iminente para a vítima, uma vez que a autoridade policial pode requerer medidas protetivas de urgência.

Vale mencionar também o atendimento pelas **Delegacias Especializadas de**

Atendimento à Mulher – DEAMs e o atendimento pelo **180**, ou pelo WhatsApp (61) 99610-0180, contatos da Central de Atendimento à Mulher. Denúncias anônimas podem ser feitas pela **Delegacia Virtual do Senado Federal**¹⁰

b. ACOLHIMENTO POR PROFISSIONAIS

É essencial que haja uma rápida avaliação do risco imediato que a mulher corre, pois pode ser necessário acionar serviços de segurança (Polícia do Senado ou Polícia Civil, de preferência a Delegacia da Mulher). Para isso, o atendente pode perguntar, por exemplo:

“Seu companheiro tem arma ou fácil acesso a arma?”
“Ele ameaça você de morte?”
“Você tem medo de voltar para casa?”

⁹ WHO Guidelines

bit.ly/43rnDHI

¹⁰ Delegacia Virtual do Senado Federal

<https://www12.senado.leg.br/institucional/delegacia-virtual>

Fonte: Protocolo de Atendimento a Mulheres em Situação de Violência (USP)¹¹

Os profissionais de atendimento devem utilizar o Formulário Nacional de Avaliação de Risco – Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher elaborado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) ¹².

⁹ O Ligue 180 é um serviço de utilidade pública essencial para o enfrentamento à violência contra a mulher. Além de receber denúncias de violações contra as mulheres, a central encaminha o conteúdo dos relatos aos órgãos competentes e monitora o andamento dos processos. O serviço também tem a atribuição de orientar mulheres em situação de violência, direcionando-as para os serviços especializados da rede de atendimento. No Ligue 180, ainda é possível se informar sobre os direitos da mulher, a legislação vigente sobre o tema e a rede de atendimento e acolhimento de mulheres em situação de vulnerabilidade.

c. SEGURANÇA DOS ATENDENTES NÃO POLICIAIS

Não só a segurança da vítima tem que ser garantida. A segurança da equipe que participa do atendimento também precisa de atenção. O atendente não policial deve evitar qualquer contato com o agressor, bem como evitar acompanhar a vítima para outros locais ou compartilhar contatos pessoais. **O atendimento deve ser realizado evitando-se ao máximo o envolvimento pessoal.**

d. REGISTRO

Cada uma das áreas responsáveis pela recepção das mulheres em situação de violência (Qualidade de Vida e Polícia) possui o seu próprio protocolo de atendimento, registro e fluxo dos processos.

Alguns campos, no entanto, devem estar presentes obrigatoriamente:

- Avaliação de risco;
- Identidade do agressor;
- Vínculo familiar;
- Tipo de violência;
- Filhos;
- Contato;
- Data;

¹¹ Atenção primária a saúde protocolo de atendimento a mulheres em situação de violência - USP
https://sites.usp.br/generoviolenciaesaude/wp-content/uploads/sites/748/2021/05/protocolo_de_atendimento.pdf

¹² Formulário Nacional de Avaliação de Risco - Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher (CNJ)
<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2019/07/ab16d15c52f36a7942da171e930432bd.pdf>

- Local;
- Encaminhamento;
- Retorno.

Entregar à mulher atendida o registro impresso. Dessa forma, ela tem a própria cópia do registro e tem a opção de apresentá-lo em outras instâncias de atendimento.

5. Encaminhamento:

1. INTERNO (SENADO)

1.1. SESOQVT

Importante: Antes de qualquer ação, obtenha o consentimento da mulher.

Encaminha-se ao SESOQVT para acolhimento, orientação, acompanhamento e encaminhamento aos serviços disponíveis, internos ou externos.

Fluxo:

- Suspeita, relato ou confirmação de violência doméstica ou familiar;
- Acolhimento;
- Acolhimento por profissional da equipe psicossocial;
- Avaliação de risco;
- Orientações gerais;
- Orientação sobre realização de registro de ocorrência (denúncia) na Polícia do Senado ou Polícia Civil (Delegacia da Mulher);
- Encaminhamento para outros serviços;
- Agendamento de retorno para dar continuidade ao acompanhamento.

1.2. SPOL

Fluxo:

- Suspeita, pedido de ajuda ou notícia de crime;
- Acolhimento;
- Se verificada atribuição da Polícia do Senado¹³, dar-se-á início aos procedimentos previstos na Lei Maria da Penha e no Código de Processo

¹³ RASF - Art. 232. A apuração das infrações penais ocorridas nas dependências sob a responsabilidade do Senado Federal é atribuição exclusiva da Polícia do Senado Federal.

Art. 233. Nos casos de prisão em flagrante nas dependências do Senado Federal, ressalvada a competência do Corregedor do Senado Federal, compete à unidade responsável pela atividade de investigação policial elaborar o auto de prisão em flagrante.

Penal, com o registro imediato de Boletim de Ocorrência e, na hipótese de flagrante delito, lavratura de Auto de Prisão em Flagrante;

- Caso não se verifique ser atribuição da Polícia do Senado, encaminhamento à Polícia Civil (Delegacia da Mulher);
- Avaliação de risco à vítima, com a aplicação de formulário específico (Formulário de Avaliação de Risco em Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher - CNJ), com a possibilidade de representação ao juiz para concessão de medidas protetivas de urgência;
- Possibilidade de requisição, por parte da Autoridade Policial, de serviços públicos necessários à defesa da mulher em situação de violência doméstica e familiar e de seus dependentes;
- Encaminhamento dos autos, devidamente instruídos, no prazo legal, ao juiz e ao Ministério Público;

Em todos os casos, encaminhar a vítima ao setor de Qualidade de Vida.

1.3. PROMUL

Fluxo:

- **Acolhimento:** Proporcionar um atendimento empático e respeitoso à vítima;
- **Registro da Solicitação:** Em caso de suspeita, relato ou confirmação de violência doméstica ou familiar, registrar a solicitação com a assinatura do Termo de Consentimento da vítima, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados;
- **Avaliação de Risco:** Realizar a avaliação de risco utilizando o Formulário Nacional de Avaliação de Risco de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, elaborado pelo CNJ em conjunto com o CNMP;
- **Orientação para Registro de Ocorrência:** Informar a vítima sobre como registrar a ocorrência (denúncia) na Polícia do Senado ou na Polícia Civil (Delegacia da Mulher);
- **Orientações sobre Denúncias:** Se já houver denúncias registradas ou processos em andamento, informar sobre os órgãos competentes para lidar com as demandas.
- **Encaminhamento ao SESOQVT:** Se a vítima ainda não tiver sido atendida pelo SESOQVT, encaminhá-la a este órgão para orientação e encaminhamento aos serviços que considerar mais adequados.

2. EXTERNO

O SESOQVT¹⁴ deverá orientar sobre os serviços disponíveis e, na falta deles, encaminhar para as entidades existentes nas seguintes áreas:¹⁵

- Acolhimento;
- Apoio Psicológico;
- Apoio Psiquiátrico;
- Cuidados com a saúde;
- Assistência Jurídica;
- Assistência Social;
- Atendimento a famílias e autores de violência doméstica;
- Denúncia;
- Grupos de apoio.

A Promul¹⁶ adotará a mesma abordagem de orientação que o SESOQVT, assegurando que a vítima receba o apoio necessário, seja por meio de serviços internos ou por meio de encaminhamento a organizações externas.

6. Acompanhamento, retorno e feedback

- a. O atendente que recebeu a vítima (Qualidade de Vida ou Polícia do Senado) deve **buscar se informar do andamento do processo**, certificando-se de que a mulher tenha sido atendida. No caso de atendimento externo, por exemplo, na DEAM, sempre anotar o telefone

¹⁴ Ao **Serviço de Saúde Ocupacional e Qualidade de Vida no Trabalho** compete promover o bem estar biopsicossocial; elaborar e implementar o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) com base no Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA); desenvolver, elaborar e emitir laudos de inspeção, avaliação e orientação técnica para riscos ambientais e condições de trabalho; desenvolver e implementar políticas de promoção de saúde e prevenção de doenças; intervir no processo de adoecimento do servidor; atender e acompanhar o servidor em processo de readaptação e reabilitação funcional; executar exames médicos e odontológicos admissionais, periódicos, demissionais e da capacidade laboral; planejar, executar e avaliar ações e programas de qualidade de vida e valorização do trabalhador, com foco nas condições, organização e relações sociais de trabalho; executar ações de reabilitação funcional; e executar outras tarefas correlatas.

¹⁵ Ver recomendações na publicação “**Caminhos**”, em www.bit.ly/cartilhacaminhos

¹⁶ A Procuradoria Especial da Mulher no Senado tem a atribuição de orientar mulheres em situação de violência, direcionando-as aos serviços especializados que possam ajudá-las, além de oferecer informações sobre os direitos da mulher, as leis que as protegem e os recursos disponíveis como as redes de atendimento e acolhimento de mulheres em situação de vulnerabilidade.

- do responsável, pois o contato pode ser difícil. Neste caso, buscar instâncias de acordos de cooperação entre o Senado e os outros órgãos;
- b.** Da mesma forma, o atendente deve **guardar o registro de contato** da vítima e entrar em contato para certificar-se do correto atendimento, de preferência no trabalho;
 - c.** É importante **coletar as impressões da mulher atendida** quanto à qualidade dos serviços prestados para ações futuras;
 - d.** O SESOQVT pode **atuar junto à chefia da mulher** em situação de violência (com concordância da vítima) a fim de sensibilizar acerca da necessidade de um olhar diferenciado para a situação dessa colaboradora;
 - e.** O acompanhamento da mulher pode se dar em **grupos de apoio** promovidos pelo SESOQVT.

7. Fontes de referência importantes:

a. FORMULÁRIO NACIONAL DE AVALIAÇÃO DE RISCO - VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR CONTRA A MULHER (CNJ)

O Formulário Nacional de Avaliação de Risco elaborado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ)¹⁷ é um instrumento de prevenção e de enfrentamento de crimes e demais atos praticados no contexto da violência doméstica e familiar contra as mulheres e possibilita diagnosticar e identificar se a vítima se encontra em situação de risco.

A aplicação do Formulário Nacional de Avaliação de Risco tem se mostrado como uma medida fundamental de proteção às mulheres em situação de violência, pois busca evitar a escalada da violência e seu resultado mais brutal, o feminicídio, e hoje encontra-se regulamentada pela Lei 14.149/2021.

O objetivo principal da aplicação do Formulário é identificar os fatores que indicam o risco de a mulher vir a sofrer qualquer forma de violência no âmbito das relações domésticas, para subsidiar a atuação dos órgãos de segurança pública, do Ministério Público, do Poder Judiciário e dos órgãos e das entidades da rede de proteção na gestão do risco identificado, devendo ser preservado, em qualquer hipótese, o sigilo das informações.

¹⁷ **Formulário Nacional de Avaliação de Risco - Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher (CNJ)**
<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2019/07/ab16d15c52f36a7942da171e930432bd.pdf>

b. CAMINHOS - VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER

A cartilha “Caminhos”¹⁸ é uma publicação do Comitê de Gênero e Raça que lista as várias opções de atendimento, no DF, a mulheres em situação de violência.

c. PROTOCOLO PARA JULGAMENTO COM PERSPECTIVA DE GÊNERO – (CNJ, 2021)

Este instrumento traz considerações teóricas sobre a questão da igualdade diretrizes para que os julgamentos que ocorrem nos diversos âmbitos da Justiça possam ser aqueles que realizem o direito à igualdade e à não discriminação de todas as pessoas, de modo que o exercício da função jurisdicional se dê de forma a concretizar um papel de não repetição de estereótipos, de não perpetuação de diferenças, constituindo-se um espaço de rompimento com culturas de discriminação e de preconceitos.¹⁹

8. Contatos para atendimento

INTERNAL

SESOQVT ou Qualidade de Vida:

(61) 3303 4269 / 3303 1346

Polícia Legislativa do Senado: (61) 3303 4444 e (61) 3303-4404

Brigadistas: (61) 3303 4222

Serviço Médico: (61) 3303 5000

Procuradoria Especial da Mulher (PROMUL): (61) 3303 1707

¹⁸ **Caminhos – Violência contra a mulher**
<https://www2.senado.gov.br/bdsf/handle/id/602834>

¹⁹ **Protocolo para Julgamento com Perspectiva de Gênero – (CNJ, 2021)**
bit.ly/4ktttdA3

EXTERNOS

Para contatos externos, consultar:

Cartilha “Caminhos”²⁰ traz contatos de atendimento, no DF, a mulheres em situação de violência.

Rede de Enfrentamento no DF²¹, site do Observatório de Violência Contra a Mulher e Feminicídio do Distrito Federal, traz os contatos da rede atualizados.

Os Serviços especializados de Atendimento à Mulher listados no Portal Institucional do Senado Federal, na página do Observatório da Mulher contra a Violência ²²

9. Anexos:

- Recomendações
- Infográfico do Fluxo de Encaminhamento
- Benchmarking - Referências para criação do protocolo.
- Guia de Acolhimento humanizado na perspectiva de gênero

²⁰ **Caminhos – Violência contra a mulher**

<https://www2.senado.gov.br/bdsf/handle/id/602834>

²¹ **Rede de Enfrentamento no DF:**

<https://www.observatoriodamulher.df.gov.br/rede-de-enfrentamento/>

²² **Serviços especializados de Atendimento à Mulher**

<https://www12.senado.leg.br/institucional/omv/acoes-contra-violencia/servicos-especializados-deatendimento-a-mulher>

Recomendações

Aconselhamento

- Mapeamento da Rede de atendimento dentro do Senado para aconselhamento das mulheres vítimas de violência:
 - Advocacia
 - Serviço médico
 - Psicólogos
 - Assistentes Sociais
 - Polícia Legislativa
 - Comitê de Gênero e Raça
 - Procuradoria da Mulher
- Levantamento, Senado e parceiros, de instâncias e profissionais que possam auxiliar de alguma forma no acolhimento e atendimento às mulheres vítimas de violência, tais como:
 - Acordo de acompanhamento jurídico do Sindilegis.
 - Chamamento de voluntariado de colaboradores ativos (advogados, médicos, psicólogos, assistentes sociais).
 - Chamamento específico de voluntariado de aposentados.

Encaminhamento e acompanhamento externo

- Protocolo de cooperação entre os órgãos que realizam o atendimento das mulheres em situação de violência, como, por exemplo, Delegacias da Mulher, Casa da Mulher Brasileira, Governo do Distrito Federal, instituições de assistência social.
- Mapeamento da Rede de atendimento no DF e entorno. (ver Cartilha Caminhos)

Treinamento:

- Realização de workshops e cursos com instituições de treinamento especializados em acolhimento. (ver projeto Serenas)
- Treinamento de equipes por meio de instituições de treinamento especializados das demais instâncias de aconselhamento envolvidas no processo.
- Cursos de modalidade variadas no Instituto Legislativo Brasileiro ou em outras escolas de governo.
- Elaboração de treinamento presencial no ILB com especialistas da casa ou externos.
- Divulgação do **Guia Chamada pelo Acolhimento**

Material que tem o objetivo de qualificar pessoas que atendem mulheres em situação de violência com informações simples e voltadas a um acolhimento humanizado e efetivo. (Ver Guia em anexo)

Divulgação e conscientização

- Divulgação de informações às mulheres do Senado sobre as possibilidades de atendimento interno nos casos de violências.
- Conscientização e Mobilização das chefias de RH das empresas terceirizadas, chefias do Senado e gestores, entre outros, por meio de protocolo de atendimento, divulgação, cursos e seminários.

Recursos Materiais

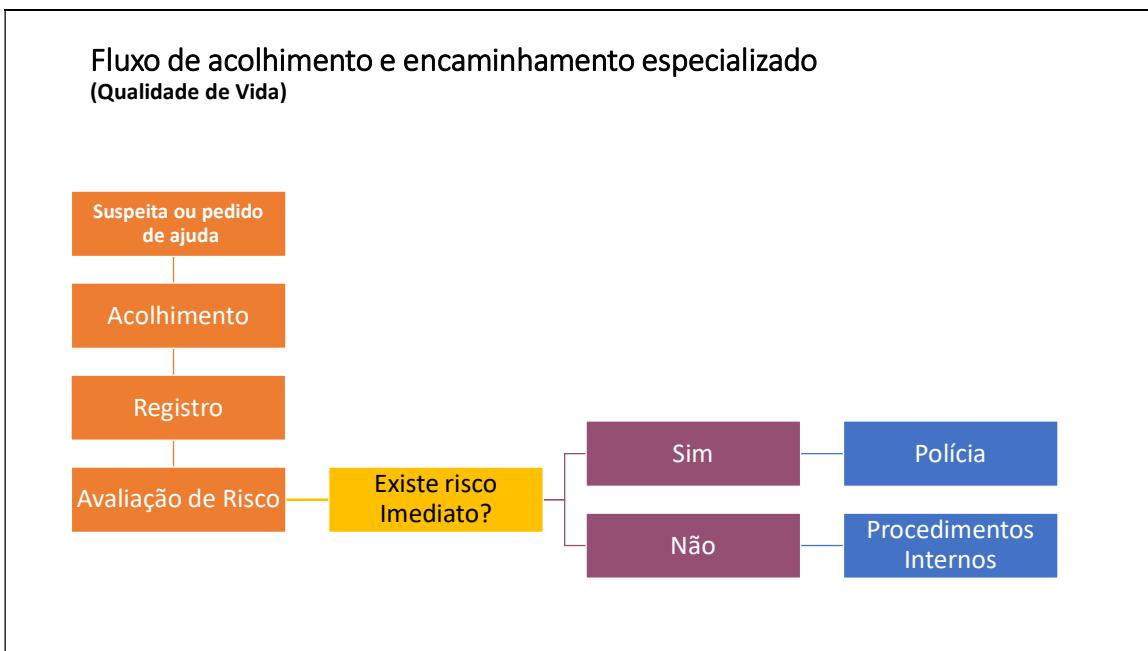
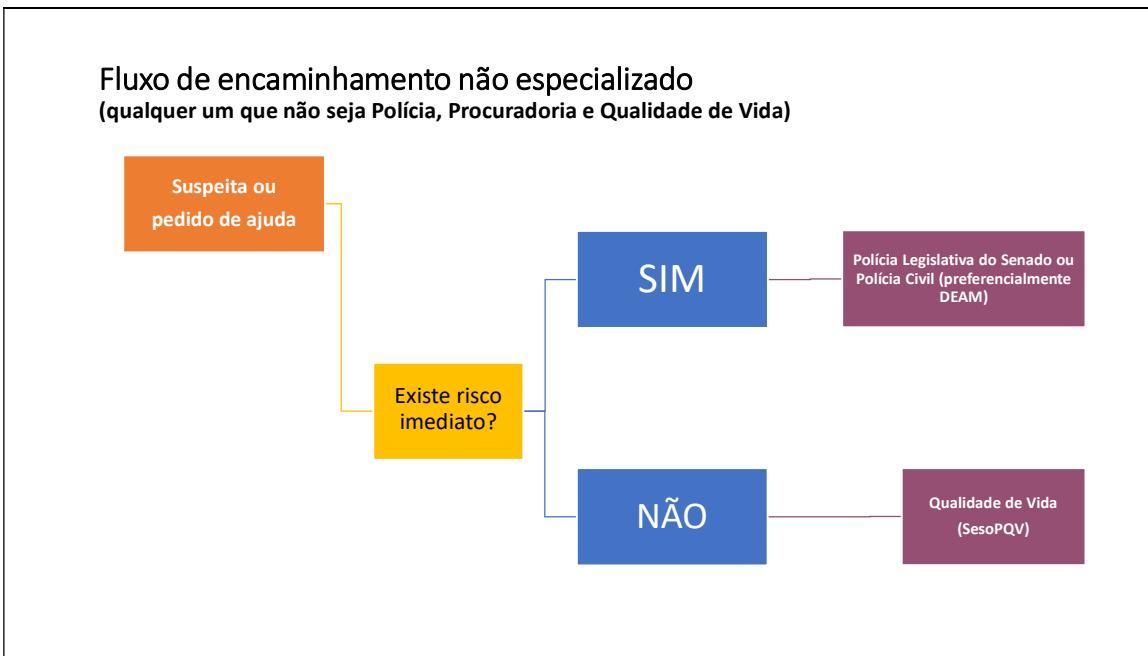
- Estrutura física e material do Senado Federal (salas, mobiliário etc.)
- Recursos distritais e federais destinados a mulheres em situação de vulnerabilidade.
- Recursos de parceiros variados ligados diretamente ao Senado, tais como: empresas contratantes, sindicato e associação de servidores (Sindilegis e Assefe), restaurantes (Senac), parceiros em acordos de cooperação, Instituição de Caridade (Liga do Bem), Instituições de Ensino (ILB, Escolas de Governo)

Legislação

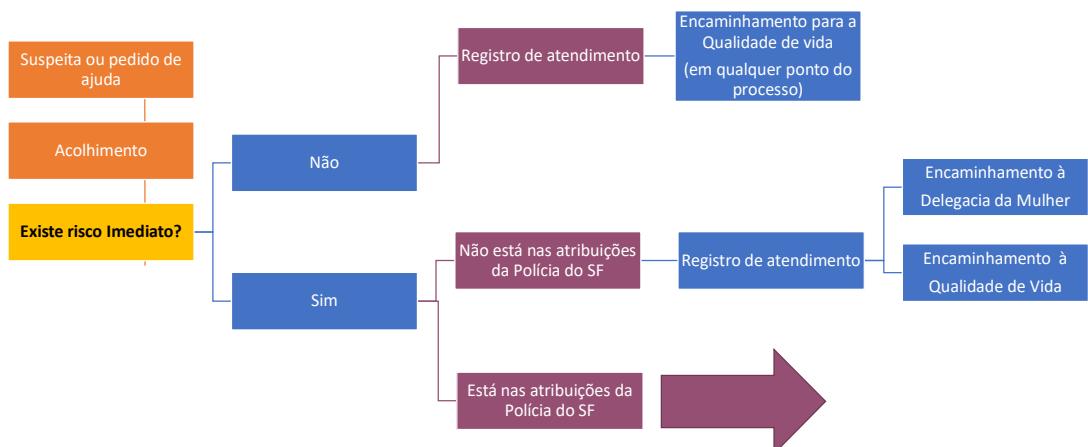
Levantamentos dos direitos de que dispõem as mulheres por meio da legislação brasileira

- Divulgação do serviço de acolhimento para as próprias mulheres, com peças específicas como, por exemplo, cartazes em lugares estratégicos, como banheiros femininos.
- Divulgação por meios eletrônicos, inclusive por Whatsapp. Os chefes e gestores possuem grupos que podem ser usados para isso.
- Workshop de aplicação do protocolo.
- Criação de ramal dedicado ao acolhimento de casos de violência doméstica.
- Criação de peças de distribuição simplificada, com apresentação, esclarecimento e divulgação do protocolo.

Infográfico do Fluxo de Encaminhamento



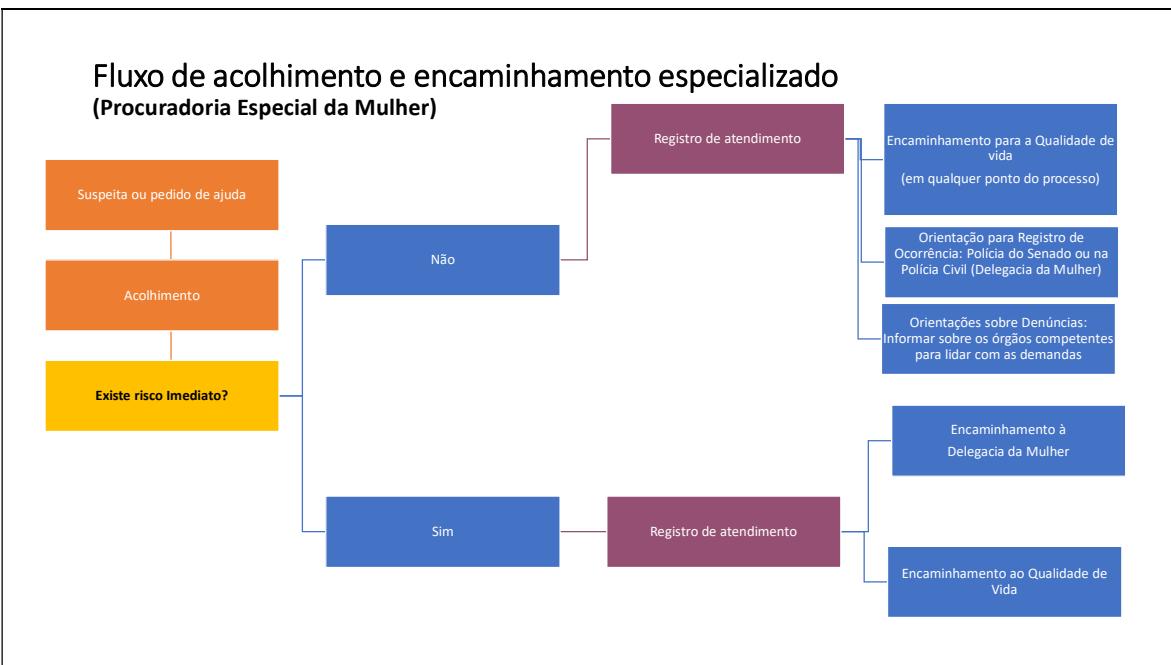
Fluxo de acolhimento e encaminhamento especializado (Polícia do Senado)



Fluxo de acolhimento e encaminhamento especializado (Polícia) - Continuação



Fluxo de acolhimento e encaminhamento especializado (Procuradoria Especial da Mulher)



Orientação para Registro de Ocorrência: Informar a vítima sobre como registrar a ocorrência (denúncia) na Polícia do Senado ou na Polícia Civil (Delegacia da Mulher);

Orientações sobre Denúncias: Se já houver denúncias registradas ou processos em andamento, informar sobre os órgãos competentes para lidar com as demandas;

Encaminhamento ao SESOQVT: Se a vítima ainda não tiver sido atendida pelo SESOQVT, encaminhá-la a este órgão para orientação e encaminhamento aos serviços que considerar mais adequados.



Benchmarking

Protocolos de atendimento a mulheres vítimas de violência

Objetivo:

O objetivo do benchmarking é levantar dados e informações de instituições públicas, privadas e internacionais sobre protocolos de atendimento a mulheres vítimas de violência para subsidiar o Comitê de Gênero e Raça do Senado Federal na criação do Protocolo de Atendimento as Mulheres Vítimas de Violência Doméstica do Senado Federal e para fomentar a elaboração de políticas públicas relacionadas ao tema.

Instituições pesquisadas: USP, ONU, UNFTM, CONDEGE, GDF, OMS

Resultados:

Existe pouco conteúdo a respeito de protocolos de atendimento para mulheres vítimas de violência na internet, é perceptível, a partir da pesquisa realizada uma pobreza de informações da temática. Diante do exposto, e levando em conta os estigmas sociais vivenciados por mulheres a partir do conhecimento e exposição da violência vivida e para fortalecer a promoção e proteção dos direitos das mulheres, é fundamental a discussão do assunto de forma aprofundada e transversal. A elaboração de um protocolo padrão de atendimento às mulheres vítimas de violência adotado pelas instâncias do Senado Federal e/ou outras instituições é totalmente necessário para enfrentar o problema e garantir a dignidade das trabalhadoras da Casa.

Protocolo de atendimento a mulheres em situação de violência

Universidade de São Paulo- USP

2. DETECTAR: COMO PERGUNTAR?

É importante garantir privacidade e sigilo: sempre observe o espaço e a companhia antes de abordar o assunto. Nunca pergunte a respeito de violência se a mulher estiver acompanhada, em especial de crianças a partir de dois anos de idade. A companhia de outra mulher também não é garantia de segurança.

A abordagem pode ser feita de maneira direta ou indireta, sem prejuízo, desde que você não deixe de perguntar e saiba avaliar o que parece mais pertinente no atendimento.

2.1. Perguntando diretamente em qualquer situação de violência

Perguntas possíveis:

“Como você deve saber, hoje em dia não é raro escutarmos sobre pessoas que foram agredidas ou sofreram abusos psicológicos e/ou sexuais ao longo de suas vidas, e sabemos que isto pode afetar a saúde mesmo anos mais tarde. Isto aconteceu alguma vez com você?”

“Já vi problemas como o seu em pessoas que são fisicamente agredidas. Isto aconteceu com você?”

“Alguém bate em você?”

“Você já foi forçada a ter relações性uais com alguém?”

“Alguém insulta ou desrespeita você?”

“Alguém tenta controlar você, por exemplo, não permitindo que saia de casa, faça ligações telefônicas ou tenha acesso a dinheiro?”

2.2. Perguntando indiretamente diante de suspeita de violência doméstica ou familiar

Perguntas possíveis:

- “Está tudo bem em sua casa, com seu companheiro?”
- “Você está com problemas no relacionamento familiar?”
- “Você acha que os problemas em casa estão afetando sua saúde?”
- “Você e seu marido (ou filho, ou pai, ou familiar) brigam muito?”
- “Quando vocês discutem, ele fica agressivo?”

Diretrizes para atendimento em casos de violência de gênero contra meninas e mulheres em tempos de pandemia da covid-19

Organização das Nações Unidas- ONU

FIGURA 5
Princípios norteadores do atendimento^{xxxv}



Etapas do atendimento

1

Apresentação e verificação da segurança

- A confiança começa a ser estabelecida no primeiro contato com o serviço e é importante que seja adotada uma mensagem curta e padronizada para ser utilizada por toda a equipe.

Exemplo: [Nome do serviço], meu nome é [nome da profissional], bom dia/boa tarde, em que posso ajudar?

- Após identificar a demanda, a prioridade é verificar se a mulher se encontra em segurança para seguir o atendimento.

Se necessário poderá ser aplicada a verificação abaixo.

2

Escuta e análise da situação

- Estabelecer as condições de privacidade e segurança, a mulher deve ser estimulada a dizer o que precisa
- A profissional deve ouvir atentamente, praticando a escuta ativa, de forma acolhedora, pontuando a fala com interjeções de reconhecimento da importância do que está sendo contado, validando as emoções contidas no relato, demonstrando empatia e respeito pela percepção que a mulher tem sobre a situação que está vivendo. *O objetivo é transmitir a mensagem de que ela não é responsável pela violência que está ocorrendo e que não está sozinha. Na ausência de contato visual é importante que a profissional esteja atenta ao tom de voz e as pausas. Se identificar alguma mudança no entorno da mulher, deve verificar se ela tem condições de prosseguir o relato.*
- Retornar pontos do relato como demonstração de atenção e que compreendeu a situação, com disposição para ajudar.
- Esclarecer aspectos que sejam necessários para o melhor encaminhamento. Caso necessário poderá ser aplicado o Questionário de Avaliação e Classificação de Risco para auxiliar na gestão dos encaminhamentos entre os serviços^{xxv}.
- Explicar quais são as alternativas, lembrando que os serviços estão funcionando de forma contingenciada.
- Verificar com a mulher o que ela gostaria de fazer. A mulher é quem tem a melhor condição para saber o que pode fazer nesse momento.
- Caso seja necessário o acompanhamento/intervenção de outro serviço, verifique se a própria mulher tem condições para fazer o contato ou se necesita de ajuda. A mulher pode ter dificuldades para encontrar tempo ou oportunidade para realizar outra ligação telefônica ou outro procedimento (como o registro do boletim online ou solicitação de medida protetiva). A profissional deve demonstrar disposição para auxiliá-la naquela chamada ou em contato futuro.
- Caso ela aceite ajuda para realizar procedimentos ou que o atendimento seja encaminhado a outro serviço/profissional, é importante que seja aplicado o Protocolo de Autorização de Contato via telefone ou mensagem. O procedimento visa garantir a segurança da mulher, certificando que tem condições de receber ligações e que tem privacidade no acesso das mensagens e ligações. É importante lembrar que o controle do celular, mensagens, e-mails e senhas é uma prática comum de pessoas em relacionamentos violentos.
- Antes de ler o protocolo informe a mulher sobre o procedimento e explique que a autorização dela é necessária para que novos contatos possam ser realizados.
- O protocolo deve ser anexado às informações do atendimento. Caso a mulher tenha autorizado o contato, as informações devem ser transmitidas junto com os encaminhamentos necessários à continuidade do atendimento.

QUADRO 7 Modelo de Protocolo de Verificação de Segurança

Verificar se o(a) agressor(a) está no local

- Se a mulher se encontra em um lugar protegido e que possa falar com privacidade e segurança.
- Se tem crianças em casa e se estão em segurança

Caso esteja em risco ou não se sinta segura, verificar se ela pode buscar ajuda

- Orientar a ligar para o 190 (Polícia Militar)
- Pedir ajuda a alguma vizinha ou familiar que possa intervir ou chamar a polícia
- Verificar se ela tem condições de sair de casa e buscar abrigo com algum familiar ou se dirigir a algum local protegido

QUADRO 8

Modelo de Protocolo de Autorização para contatos telefônicos, mensagens ou emails

Autorizo que o [nome do serviço] tome as medidas para encaminhamento do meu atendimento, realizando [anote os procedimentos que serão realizados] e compartilhando meus dados pessoais com [anote o nome do serviço e/ou profissional que receberá as informações].

Autorizo o compartilhamento de meu nome e de meus contatos, celular (ligações e mensagens) [anote o número] telefone fixo [anote o número] email [anote o endereço].

Autorizo o serviço/profissional a entrar em contato para acompanhamento desse atendimento. Sim Não

Melhores dias para contato 2-f 3-f 4-f 5-f 6-f sábado domingo

Períodos do dia para contato manhã tarde noite [anote as horas específicas, se necessário]

Deseja receber cópia dessa autorização Sim Não

Nome da profissional _____ Data Atendimento ____/____/____

A autorização de contato deverá ser aplicada a cada novo atendimento e poderá ser modificada pela mulher, se necessário

3

Encaminhamentos e plano de segurança

- Os encaminhamentos serão realizados com a concordância da mulher.
- A profissional deve se certificar que a mulher está recebendo todas as informações que necessita para tomar a decisão de procurar outros serviços, e que entende as etapas que virão a seguir. *As mulheres precisam conhecer os riscos e benefícios de cada encaminhamento proposto.*
- Em casos de risco de morte ou agravamento da violência, alguns países adotam planos de segurança individualizados com orientações práticas para que as mulheres se protejam enquanto estiverem convivendo com o(a) agressor(a) e consigam agir rapidamente diante de uma situação de tensão, bem como para planejar a saída do domicílio ou como agir após sair do domicílio. *Algumas orientações podem parecer óbvias, mas consideram que em uma situação de extrema tensão e estresse, a capacidade de ação e de tomada de decisões não é a mesma quando se tem calma e tempo para pensar.*
- O plano somente deverá ser utilizado se as profissionais se sentirem confiantes em realizar esse diálogo no atendimento remoto, sem contato visual com a mulher e sem conhecer mais detalhes sobre a situação que ela está vivendo. *Um plano de segurança mal planejado pode representar maior risco para as mulheres no momento da execução.*

Para mulheres que vivem situações de violência de gênero, celulares são ferramentas para pedido de ajuda, mas também são ferramentas que seus(suas) agressores(as) utilizam para manter controle e vigilância sobre elas. Fazer ligações telefônicas, enviar mensagens ou baixar aplicativos que conectam com serviços podem ser ações que potencializam o risco de violência. Os serviços devem buscar formas alternativas de conectar as mulheres a auxiliá-las a pedir ajuda^{XVIII}

4

Condução do atendimento e mensagem final

- Verificar se as informações necessárias foram entregues à mulher, se ela compreendeu ou tem dúvidas para serem sanadas.
- Verificar se a mulher deseja continuar recebendo acompanhamento pelo serviço e se deseja receber ligações ou mensagens (de acordo com a autorização anterior).
- Transmitir mensagens de estímulo para que ela siga as orientações, procure ajuda e volte a contatar o serviço se necessário. Transmitir mensagens de apoio, confiança e lembrar a mulher que ela não é responsável pela violência que sofre.
- Verificar se ela tem uns minutos a mais para responder algumas perguntas úteis para o serviço melhorar o atendimento.
- Agradecer o contato.

 Ver: Recomendações para a coleta de dados e armazenamento de informações no cap. IV



A prioridade é oferecer atendimento rápido, priorizando a segurança da pessoa que entra em contato e que responda às necessidades imediatas que são apresentadas.

Situação no domicílio e convivência com o(a) agressor(a)

O(A) agressor(a) vive na casa durante o período de isolamento/quarentena? Ele voltou a viver na casa em razão do período de isolamento/quarentena? Identificar sinais/situações que indicam que o(a) agressor(a) se tornará violento. Identificar os lugares seguros dentro de casa para se proteger. Evite a cozinha onde existem objetos que podem ser utilizados para ferir. Identifique locais onde seja fácil de escapar ou evitar que o/a agressor/a entre. Não corra para onde as crianças estão, pois seu parceiro pode machucá-las também. Crie estratégias para se proteger: afastando-se do(a) agressor(a) quando começa a discutir ou ficar alterado.

Comunicação segura

A mulher tem acesso a celulares, computadores para uso em segurança? Os equipamentos são de uso exclusivo ou o(a) agressor(a) ou outra pessoa tem acesso a esses equipamentos? A mulher tem contato com amigos/as, familiares, ou outras pessoas que possam ajudá-la? Pode contar a eles/elas o que está acontecendo e pedir ajuda em caso de emergência?

Lugar seguro para ir

Caso precise sair de casa, tem algum lugar para onde poderia ir em segurança? Qual o lugar mais fácil, mais próximo e mais seguro poderia ir se precisar deixar a casa?

Contatos de Emergência

Se sente confortável/segura para chamar a polícia se necessário? Se não, a quem poderia pedir ajuda? Quais são os contatos pessoais que podem ajudá-la (nome, telefone, endereço)?

Planejamento com crianças, idosos ou pessoas que estejam sob os cuidados da mulher

Tem pessoas sob seus cuidados? Crianças, idosos, doentes? Que tipo de cuidado elas necessitam?

Essas pessoas poderiam acompanhá-la para outro lugar, caso precise deixar a casa?

Quais são as necessidades dessas pessoas (transporte, medicação, alimentação etc.)?

Tem filhos? Quais as idades?

Existe alguém em quem confie para conversar com as crianças caso permaneçam em casa?

Existe alguém em quem confie para ficar com as crianças caso decida afastá-las do(a) agressor(a)?

Caso precise sair de casa com as crianças, para onde poderia ir?

Transporte

Tem carro que possa utilizar? (deve estar sempre abastecido, deve manter cópia de chaves, controle de garagem, alarmes).

Alguém pode auxiliá-la com o transporte?

Organização de itens de primeira necessidade ("bolsa de emergência").

Orientar para que tenha alguns pertences organizados para uma saída rápida de casa (uma sacola com roupas, documentos, remédios (dele e das crianças) chaves, dinheiro, cartões de crédito/bancário. Deve ser mantida em lugar protegido para não ser descoberto pelo(a) agressor(a), mas de fácil acesso quando precisar sair, ou pedir para alguma amiga ou familiar guardar.

Após a saída de casa

Oriente a apagar os registros de chamada telefônica ou mensagens de seu celular (eles podem ser rastreados pelo/a agressora)

Assistência às mulheres e meninas vítimas de violência sexual

Universidade Federal do Triângulo Mineiro

A violência sexual é um agravo de notificação compulsória imediata em todo território nacional, todo caso suspeito ou confirmado deverá ser registrado no Sistema de Informação de Agravos de Notificação compulsória (SINAN).

Psicólogo e Assistente social	<ul style="list-style-type: none">- Participar do primeiro atendimento multiprofissional;- Propiciar atendimento acolhedor e de suporte psicológico e social;- Avaliar a rede de suporte familiar (pessoas de referência para esta mulher) frente ao ocorrido e rede de segurança (identificar situações de ameaças e se a mulher está em segurança física e emocional);- Avaliar a questão trabalhista e previdenciária;- Avaliar estado mental e, se necessário, encaminhamento para avaliação psiquiátrica no Ambulatório Maria da Glória com prioridade;- Orientar sobre a importância de se realizar o Boletim de Ocorrência;- Orientar acerca dos serviços da rede de atendimento (assistência social, saúde e justiça) e acerca dos direitos sexuais e reprodutivos;- Comunicar a ocorrência da violência aos órgãos competentes;- Realizar o seguimento ambulatorial.
-------------------------------	---

Protocolo mínimo de padronização do acolhimento e atendimento da mulher em situação de violência doméstica e familiar

Colégio Nacional dos Defensores Públicos Gerais-CONDEGE

1.3)O espaço físico deve compreender, no mínimo:

- a) Sala de acolhimento;
- b) Gabinetes individualizados para os (as) Defensores (as) Públicos (as);
- c) Sala de psicologia;
- d) Sala de assistência social;
- e) Espaço para brinquedoteca;
- f) Sala para equipe de apoio: estagiários, assessores, atendentes e voluntários, entre outros;
- g) Sala da Coordenação;
- h) Sala de reuniões;
- i) Sala de arquivo;
- j) Copa-Cozinha;
- k) Banheiros;

Manual de atendimento a vítimas de violência- GDF

PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE VIOLENCIA CONTRA A MULHER



Formas de perguntar indiretamente à mulher

- Está tudo bem em sua casa ou no seu trabalho?
- Você acha que os problemas de relacionamento familiar está afetando sua saúde?
- Você se sente humilhada ou agredida por algum familiar?

Perguntar diretamente

- A violência física, psicológica ou sexual está presente na vida de muita gente e pode afetar a saúde mesmo depois de muitos anos. Você já sofreu ou sofre algum tipo de violência?

Profissional atua no sentido de:

- evitar julgar a mulher;
- escutar calmamente a história da mulher e suas expectativas em relação à assistência;
- buscar entender seu problema, a origem de seu sofrimento e as dificuldades que ela tem para sair da dinâmica abusiva;
- mapear conjuntamente a rede de suporte social que ela já tem ou pode acionar, como seu trabalho, amigos, família, recursos materiais. Apontar as possibilidades e reforçar pontos positivos;
- mapear potenciais riscos que a mulher pode correr (presença de armas e ameaças) e avaliar junto com a mulher sobre tais riscos, tentativas anteriores e formas de prevenção;
- partindo das questões trazidas pelas mulheres em atendimento, informar que a violência é uma situação de alta ocorrência, tem caráter social e está associada às desigualdades de direitos entre o homem e a mulher;
- discutir os planos da mulher para a vida dela, buscando encontrar alternativas à situação atual.

Informar sobre um plano de segurança para a vítima

- Identifique um ou mais vizinhos para o(s) qual(is) você pode contar sobre a violência, e peça para eles ajudarem se ouvirem brigas em sua casa.
- Se a briga for inevitável, certifique-se de estar em um lugar do qual possa fugir e no qual não haja armas.
- Planeje como fugir de casa em segurança, e o lugar para onde você poderá ir, caso necessário.
- Deixe em um lugar seguro um pacote com cópias de seus documentos e dos documentos de seus filhos, dinheiro, roupas e cópia da chave de casa, para o caso de ter de fugir rapidamente.
- Faça um acordo com alguma vizinha(o) em quem possa confiar, e combine um código de comunicação para situações de emergência, como: "Quando eu colocar o pano de prato para fora da janela, chame ajuda" ou "Quando ouvir briga, chame os vizinhos para bater em panelas na frente da casa".
- Nunca brigue na cozinha ou em local em que haja armas ou facas.

Projeto Gênero, Violência e Direitos Humanos – Novas Questões.

Agendar – 3 a 5 retornos

O profissional deverá perguntar à mulher qual tipo de contato poderá ser realizado, caso ela falte ao retorno (carta, visita, telefonema).

Em Caso de Violência Sexual

Procedimentos

- Realizar anamnese (tipo de violência, hora da violência, qual a relação do agressor com a vítima, se o agressor fez uso de preservativo, número de agressores, última menstruação, uso de contraceptivo etc.).
- Fazer exame clínico e ginecológico (só realizar toque vaginal ou anal se houver necessidade emergencial). Nesse caso, há que se coletar provas para o IML, por meio de dois SWABS ou similar, acondicionado em papel filtro estéril e mantido em envelope lacrado em ambiente climatizado.
- Até 72 horas após a ocorrência da violência sexual, iniciar profilaxia das DST/AIDS, Hepatite B e de gravidez (quando necessário).
- Orientar a paciente no sentido de comparecer à Delegacia de Polícia para registrar ocorrência e, a partir daí, encaminhá-la para o exame pericial do IML, pois a comprovação do espermatozóide é feita até 12 horas após o coito anal e até 48 horas após o coito vaginal.
- Se a agressão ocorreu quando a vítima estava indo (ou vindo) para (do) o trabalho, orientar para fazer ocorrência de acidente de trabalho.
- Fazer orientações necessárias.
- Encaminhar para o Centro de Saúde referência em DST/AIDS mais próximo da residência ou trabalho, a fim de adquirir o restante das medicações anti-retrovirais, preservativos e fazer acompanhamento com médico (ginecologista, clínico ou infectologista).
- Encaminhar, para acompanhamento social e psicológico. A Rede de Saúde do DF possui os seguintes serviços de atendimento psicossocial: Programa Violeta – HRAS e Programa Margarida – HRAN.

Notificação

- Preencher e dar andamento às 2 (duas) vias da Ficha Única de Notificação.
- Anexar uma via ao prontuário.
- Encaminhar a paciente e uma via da Ficha ao Serviço Social para intervenção e posterior encaminhamento da Ficha ao Sistema de Informação da SES/DF.

Em Caso de Violência Física

Procedimentos

- Fazer exame clínico.
- Orientar a paciente no sentido de comparecer à Delegacia de Polícia para registrar ocorrência e, a partir daí, ser encaminhada ao exame pericial do IML. Solicitar retorno e encaminhá-la para os Programas de Prevenção e Atendimento aos Acidentes e Violências – PAVs – das Regionais, objetivando fortalecer a paciente para que ela saia da dinâmica abusiva.
- Encaminhar a paciente para acompanhamento social e psicológico. A Rede de Saúde do DF possui os seguintes serviços de atendimento psicosocial: Programa Violeta – HRAS e Programa Margarida – HRAN.
- Encaminhar para a Rede Intersetorial – Conselho dos Direitos da Mulher, CREAS, CRAS e serviço de apoio jurídico. Após a denúncia, a mulher terá direito à Casa-Abrigo e ao Núcleo de Atendimento às Famílias e Autores de Violência Doméstica.

Notificação

- Preencher e dar andamento às 2 (duas) vias da Ficha Única de Notificação.
- Anexar uma via da Ficha ao prontuário e a outra encaminhar ao Serviço Social ou ao Programa de Prevenção e Atendimento às Vítimas de Violência – PAV para sua intervenção e posterior encaminhamento ao Sistema de Informação da SES/DF.

Em Caso de Violência Psicológica

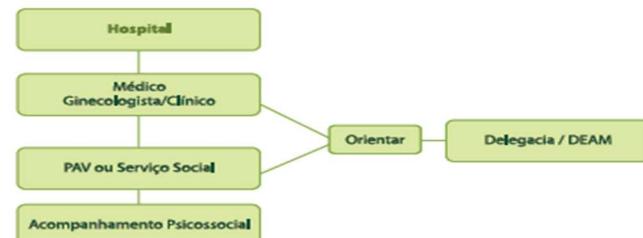
Procedimentos

- Orientar a paciente e familiares.
- Encaminhar para a Rede Intersetorial – Conselho dos Direitos da Mulher, CREAS, CRAS e serviço de apoio jurídico etc.
- Encaminhar a mulher para acompanhamento psicosocial. A Rede de Saúde do DF possui os seguintes serviços de acompanhamento psicológico e social: Programa Violeta – HRAS, Programa Margarida – HRAN.

Notificação

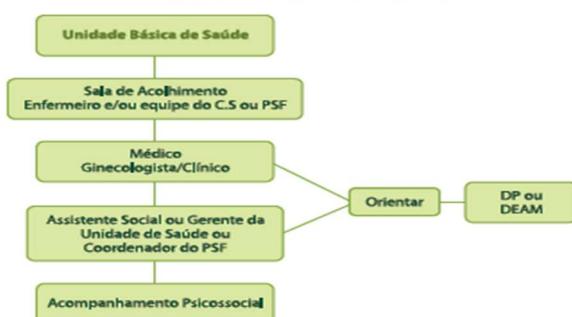
- Preencher e dar andamento às 2 (duas) vias da Ficha Única de Notificação.
- Anexar uma via da Ficha ao prontuário.
- Orientar a mulher a fazer a denúncia na DEAM ou outra Delegacia de Polícia.
- Encaminhar uma via da Ficha de Notificação ao Serviço Social ou ao Programa de Prevenção e Atendimento às Vítimas de Violência – PAV para sua intervenção e posterior encaminhamento ao Sistema de Informação da SES/DF.

FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO ÀS MULHERES NOS HOSPITAIS



A mulher perante a lei se representa. Assim, somente ela poderá realizar a denúncia na Delegacia de Polícia. O profissional de saúde realizará a notificação apenas para o Sistema de informação da Saúde – SES/DF. No entanto, poderá orientar a mulher a realizar a denúncia em qualquer Delegacia de Polícia.

FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO, EM UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE, ÀS MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA



A mulher perante a lei se representa. Assim, somente ela poderá realizar a denúncia na Delegacia de Polícia. O profissional de saúde realizará a notificação apenas para o Sistema de informação da Saúde – SES/DF. No entanto, poderá orientar a mulher a realizar a denúncia em qualquer Delegacia de Polícia.

Responding to intimate partner violence and sexual violence against women who clinical and policy guidelines- OMS

I. Women-centred care

Women who experience intimate partner violence or sexual violence can have very different needs, depending on their circumstances and the severity of the violence and its consequences. Furthermore, women in similar circumstances may need different types of support over time. There are, however, a minimum set of actions and principles that should guide the health-care response to women suffering from violence (physical, sexual or emotional), whether by an intimate partner, relative, acquaintance or stranger, regardless of the circumstances. This minimum first-line supportive response is outlined in the recommendation below.

I.1 From evidence to recommendation

This recommendation is based on the experience of those working with survivors of intimate partner violence and sexual violence, and builds on the recommendations of the WHO publication, *Psychological first aid* (WHO, 2011), with the specific elements adapted by the GDG to deal with violence against women. Psychological first aid is aimed at individuals in community crisis situations; there is only indirect evidence for "psychological first aid" (see *Psychological first aid*. Geneva, World Health Organization, 2011, aimed at individuals in community crisis situations (whqlibdoc.who.int/publications/2011/9789241548205_eng.pdf).

I.2 Recommendation

- I. Women who disclose any form of violence by an intimate partner (or other family member) or sexual assault by any perpetrator should be offered immediate support.* Health-care providers should, as a minimum, offer first-line support when women disclose violence. First-line support includes:
 - being non-judgemental and supportive and validating what the woman is saying

- providing practical care and support that responds to her concerns, but does not intrude
- asking about her history of violence, listening carefully, but not pressuring her to talk (care should be taken when discussing sensitive topics when interpreters are involved)
- helping her access information about resources, including legal and other services that she might think helpful
- assisting her to increase safety for herself and her children, where needed
- providing or mobilizing social support.

Providers should ensure:

- that the consultation is conducted in private
- confidentiality, while informing women of the limits of confidentiality (e.g. when there is mandatory reporting)

If health-care providers are unable to provide first-line support, they should ensure that someone else (within their health-care setting or another that is easily accessible) is immediately available to do so.

Quality of evidence: Indirect evidence was identified

Strength of recommendation: Strong

Remarks:

- (a) Any intervention must be guided by the principle to "do no harm", ensuring the balance between benefits and harms, and prioritizing the safety of women and their children as the uppermost concern.
- (b) The privacy and confidentiality of the consultation, including discussing relevant documentation in the medical record and the limits of confidentiality with women, should be a priority. Therefore, good communication skills are essential.
- (c) Health-care providers should discuss options and support women in their decision-making. The relationship should

be supportive and collaborative, while respecting women's autonomy. Health-care providers should work with the women, presenting options and possibilities, as well as providing information, with the aim to develop an effective plan and set realistic goals, but the woman should always be the one to make the decisions.

- (d) In some settings, such as emergency care departments, as much as possible should be done during first contact, in case the woman does not return. Follow-up support, care, and the negotiation of safe and accessible means for follow-up consultation should be offered.
- (e) Health-care providers need to have an understanding of the gender-based nature of violence against women, and of the human rights dimension of the problem.
- (f) Women who have physical or mental disabilities are at an increased risk of intimate partner and sexual violence. Health-care providers should pay particular attention to their multiple needs. Women who are pregnant may also have special requirements (see recommendation 8).

Guia de Acolhimento humanizado na perspectiva de gênero

Guia de Bolso para Agentes PÚblicos: Acolhimento humanizado na perspectiva de gênero. São Paulo: Serenas, 2025. Disponível em: https://serenasbr.org/novosite/wp-content/uploads/2025/03/Guia_AH_2023.pdf. Acesso em: 19 ago. 25.