

## 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.

## 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

2

## Escuta e análise da situação

- Estabelecida 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 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 as pausas. Se identificar alguma mudança no entorno da mulher, deve verificar se ela tem condições de prosseguir o relato.**
- Retomar 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<sup>xxxv</sup>.**
- 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 necessita 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.

## 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  2ºf.  3ºf.  4ºf.  5ºf.  6ºf.  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 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.**

4

## Conclusão 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.



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