

**ORIENTAÇÕES PARA A  
REALIZAÇÃO DO  
ATENDIMENTO NÃO-  
PRESENCIAL ÀS MULHERES  
EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA  
DURANTE O PERÍODO DE  
ISOLAMENTO SOCIAL**

---

**CARTILHA**  
MAIO/2020



José Renato Casagrande  
*Governador*

Jaqueline Moraes  
*Vice-Governadora*

Nara Borgo Cypriano Machado  
*Secretária de Estado de Direitos Humanos*

Juliane de Araújo Barroso  
*Subsecretária de Política para as Mulheres*



GOVERNO DO ESTADO  
DO ESPÍRITO SANTO  
*Secretaria de Direitos Humanos*



# ELABORAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO

Secretaria de Estado de Direitos Humanos  
Subsecretaria de Políticas para as Mulheres

## ELABORAÇÃO DA CARTILHA

Subsecretaria de Políticas para as Mulheres  
Projeto de Extensão FORDAN - Cultura no  
Enfrentamento às Violências  
Centro de Educação Física e Desportos (CEFD) / Ufes

## DIAGRAMAÇÃO

Assessoria de Comunicação da  
Secretaria de Estado de Direitos Humanos



GOVERNO DO ESTADO  
DO ESPÍRITO SANTO  
*Secretaria de Direitos Humanos*



# Agradecimento

Especial agradecimento à equipe do Projeto de Extensão FORDAN - Cultura no Enfrentamento às Violências, nas pessoas da professora Rosely Pires, Sheila da Penha Vasconcelos Ribeiro, Janilce de Souza Lan dos Santos, Roberta Suzane Gouvêa e Rosemery Casoli, que em muito contribuiu para a elaboração da presente cartilha, a partir das experiências que estão acumulando com o acompanhamento das famílias participantes do projeto, em tempos de pandemia.

O FORDAN é um projeto de extensão ligado ao Centro de Educação Física e Desportos (CEFD) da UFES e realiza suas atividades há 20 anos, voltado para o enfrentamento da violência, na região de São Pedro, em Vitória.

# Sumário

APRESENTAÇÃO .....	06
I – CONTEXTUALIZAÇÃO E JUSTIFICATIVA .....	09
II – ORIENTAÇÕES GERAIS PARA O ACOLHIMENTO E FORTALECIMENTO DAS MULHERES NO PERÍODO DA PANDEMIA .....	11
II.1 - Adotar postura acolhedora e escuta atenta .....	12
II.2 - Estabelecer códigos diferenciados de comunicação .....	14
II.3 - Orientar quanto aos direitos das mulheres.....	15
II.4 - Acessar a rede de apoio e atendimento às mulheres em situação de violência .....	16
II.5 - Estimular habilidades sociais para o fortalecimento das mulheres atendidas .....	16
II.6 - A continuidade do atendimento .....	17
III- Desafios do atendimento não-presencial .....	18
IV CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	21
IV – REFERÊNCIAS .....	22
ANEXOS	

# Apresentação

O presente documento "*Orientações para realização do atendimento não-presencial às mulheres em situação de violência durante o período de isolamento social*" tem como objetivo propor uma referência para a prestação de serviço contínua e com qualidade às mulheres.

A pandemia do Covid-19 impôs medidas, como o distanciamento e isolamento social, como os principais meios de contenção da propagação do vírus. Como consequência, muitos serviços tiveram que adotar formas alternativas de execução para sua permanência.

No entanto, no que diz respeito à promoção de políticas para as mulheres a partir da compreensão de enfrentamento às desigualdades sociais, sustentada pelo patriarcado, racismo e disparidades econômicas, a perspectiva de atendimento individual impostas pelo confinamento pode trazer alguns riscos.

Nesse sentido, pode-se destacar a tendência de reduzir o debate sobre a temática e o desdobramento dos serviços a realidades particulares, perdendo a dimensão social na qual a violência contra as mulheres está inserida.

É preciso atentar-se ao aspecto estruturante da violência contra as mulheres e a necessidade de diversificação de estratégias e metodologias orientadas para o seu fortalecimento, que passa necessariamente pelo coletivo.

Sabemos que a situação promovida pelo Covid-19 é nova, mas encontra problemas antigos que poderão aumentar em razão do confinamento. Infelizmente a casa, para muitas mulheres, crianças, adolescentes e idosas, está longe de ser o local mais seguro, e reproduzem relações desiguais de poder. Atente-se a isso, para além da “violência aberta, aquela que é reconhecida imediatamente pela sociedade” (CFEMEA, 2020), àquelas invisíveis, veladas, marcadas pela sobrecarga de atividades domésticas e violência sexual, por exemplo.

Reafirmando o compromisso coletivo do Espírito Santo com a redução das desigualdades de gênero evidenciados no Plano Estadual de Políticas para as Mulheres e no Pacto Estadual pelo Enfrentamento à Violência Contra as Mulheres, espera-se que as orientações do presente documento contribuam para promoção de um serviço que transcenda a violência aberta centrada exclusivamente na denúncia e na punição do agressor. Mas que reconheça a necessidade do acolhimento e fortalecimento das mulheres.

Por hora, a presente realidade se perdurará ainda por tempo indefinido, o que exige de todas as gestoras e gestores, operadoras e operadores de políticas públicas, a vigilância e zelo pela prestação de serviços efetivos que de fato assegurem a afirmação, o acesso e a defesa dos direitos das mulheres.

*Juliane Barroso*  
*Subsecretária de Políticas para as Mulheres*



## I. CONTEXTUALIZAÇÃO E JUSTIFICATIVA

Em 11 de março de 2020, a Organização Mundial de Saúde (OMS) determinou situação de pandemia frente ao avanço significativo de contágio do “novo Coronavírus”. Diante dos casos registrados no Brasil e no Estado do Espírito Santo, atendendo à orientação da OMS e do Ministério da Saúde (MS), o Governo do Estado do Espírito Santo estabeleceu o Decreto Estadual nº 4.599-R de 17 de março de 2020, que dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública decorrente do novo Coronavírus (Covid-19) em diferentes áreas.

Uma das medidas adotadas desde então tem sido o distanciamento e o isolamento social, como forma de reduzir e/ou impedir a rápida propagação do Covid-19. E com isso, os muitos equipamentos e serviços públicos suspenderam o atendimento presencial, passando a adotar o atendimento telefônico e/ ou outras formas virtuais.

Em abril, a Organização das Nações Unidas (ONU) lançou um alerta mundial para o aumento da violência doméstica em meio à pandemia, e indicou a necessidade da adoção de medidas que visem resguardar a proteção das mulheres e meninas.

Acredita-se, de uma maneira geral, que em decorrência do distanciamento e isolamento social, considerando a complexidade da violência doméstica, crianças e adolescentes, mulheres e idosos estejam em situação de maior vulnerabilidade.

Quanto à violência contra as mulheres, já temos dados indicativos de aumento dos casos. Segundo o documento "Plano Juntas e Seguras de diretrizes governamentais em resposta à violência doméstica contra mulheres em tempos de pandemia de Covid-19", em diversos países, desde o início do isolamento, foi constatado aumento dos casos de violência contra as mulheres. Na França o crescimento de denúncias foi em 30%. No Chipre, 30%, em Singapura, 33%, na Argentina, 25%.

No Brasil, o Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos (MMFDH) informou que entre os dias 17 e 25 de março houve, em comparação aos primeiros 15 dias do mesmo mês, um aumento de 9% de ligações para o 180, com denúncias de casos de violência contra a mulher. Por outro lado, a realidade capixaba indica redução do número de denúncias. Segundo a Secretaria de Estado de Segurança Pública (SESP), através da Gerência de Proteção à Mulher, no mês de abril houve uma redução de 8,4% em relação ao mês de março, de registro de ocorrências nas Delegacias das Mulheres.

Neste sentido, cabe refletirmos que a redução do número de denúncias não necessariamente implica em redução da violência. Isso porque com o isolamento social, a possibilidade de que as mulheres que vivem situação de violência doméstica e familiar estejam sob forte e contínua vigilância por parte do agressor também é grande, dificultando a denúncia e a busca por ajuda.

A Subsecretaria de Políticas para as Mulheres (SUBPM), da Secretaria de Estado de Direitos Humanos (SEDH), tem mantido seus esforços na disponibilização de canais de atendimento telefônico, em substituição ao presencial, visando denúncias, apoio psicossocial, orientações, dentre outros. Mas também tem a preocupação em contribuir para que esse atendimento telefônico se traduza em um atendimento humanizado, com uma escuta qualificada por parte das (os) operadoras (es) que estão na linha de frente, estabelecendo vínculos, laços de confiança e acolhimento.

Diante disso, apresentamos aqui uma cartilha com orientações para as (os) operadoras (es) dos serviços e equipamentos públicos que fazem o atendimento telefônico das mulheres em situação de violência, visando contribuir para a realização de um atendimento humanizado, bem como minimizando possíveis impactos quanto à segurança e integridade da mulher que busca o serviço, considerando a possível vigilância contínua por parte do agressor.

## II. ORIENTAÇÕES GERAIS PARA ACOLHIMENTO E FORTALECIMENTO DAS MULHERES NO PERÍODO DE ISOLAMENTO SOCIAL

A experiência do isolamento social, segundo a Organização Mundial de Saúde, pode gerar ou agravar problemas relativos à saúde mental, muitas vezes traduzidos em quadros de medo e pânico, depressão, angústia e estresse, dentre tantos outros. E para as mulheres em situação de violência, esse quadro pode se agravar ainda mais, tendo em vista a presença e vigilância contínua do agressor. Sendo assim, o acolhimento humanizado não-presencial dessas mulheres deve ser ainda mais cuidadoso. Para isso, listamos uma série de cuidados e orientações.

### *II.1 ADOPTAR POSTURA ACOLHEDORA E ESCUTA ATENTA*

O atendimento, ainda que realizado por telefone, necessita ser efetivado de forma acolhedora, garantindo minimamente a privacidade da acolhida. Deve também permitir à mulher atendida perceber que a ligação dela é muito importante. Para isso é importante atentar-se para:

- O profissional responsável pelo atendimento deverá estar em um local silencioso, sem conversas paralelas ao redor;
- Deve se certificar que não há outras pessoas ouvindo o atendimento que está sendo realizado;
- Deve deixar claro para a mulher em atendimento que naquele momento há um profissional disponível para ouvi-la e ajudá-la;
- Ouvir atenciosamente, o "desabafo";
- Reconhecer e entender a dor do outro;
- Escutar com empatia, frisando que ela está sendo compreendida;
- Exercitar a compreensão e o não julgamento da situação relatada;
- Estimular a mulher com palavras de fortalecimento;
- Estabelecer um laço de confiança, amigável, objetivos importantes desse acolhimento.

## II.2 ESTABELEECER CÓDIGOS DIFERENCIADOS DE COMUNICAÇÃO

Nas situações de vigilância contínua, muito provavelmente a mulher terá dificuldade em iniciar a conversa ou muita pressa para não ser pega pelo agressor. Tenha isso em mente ao iniciar o atendimento telefônico:

- Diga seu nome, que você está ali para ajudá-la e que a conversa será mantida de modo a evitar que o agressor identifique uma possível busca de ajuda;
- Crie com a mulher em atendimento um código que será utilizado na comunicação. Pode ser uma solicitação de informação quanto às atividades escolares dos filhos, atividade religiosa, algo corriqueiro, que levante pouca suspeita por parte do agressor. Esse código deverá ser usado em todos os novos contatos que venham a ser mantidos com essa mulher;
- Explique que ela será acompanhada por contato telefônico, mensagem, redes sociais, e solicite outros meios de acesso (seguro) a essa mulher, seja por telefone de um familiar e/ou amiga, WhatsApp, Facebook, Instagram, para um horário em que ela possa se comunicar com maior segurança, confortavelmente;

- Assegure-se que no momento do atendimento, o agressor não esteja monitorando essa mulher. Pergunte se o agressor está no mesmo espaço físico naquele momento e se precisa de ajuda imediata. Em caso positivo, tente obter a localização e faça a denúncia ao 181 ou ao 190, ou a busca por atendimento médico através do SAMU 192. Em caso negativo, ouça o relato, tire possíveis dúvidas, peça esclarecimentos que te ajudem a compreender a situação e os possíveis encaminhamentos a serem dados.

### *II.3 ORIENTAR QUANTO AOS DIREITOS DAS MULHERES*

A mulher é sujeito de direitos e o atendimento deve buscar identificar o que pode e precisa ser feito em favor dela, para promoção e garantia de seus direitos. Dessa forma, é importante identificar qual o grau de dependência afetiva e/ou econômica, que esta mulher tem em relação ao seu agressor. As demandas apresentadas devem ser respondidas, garantindo um atendimento humanizado e com orientação dos direitos dessa mulher.

## *II.4 ACESSAR A REDE DE APOIO E ATENDIMENTO ÀS MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA*

Cabe destacar que a pessoa que realiza o atendimento deve conhecer a fundo as políticas públicas disponíveis para as mulheres em situação de violência e, em especial, a forma como estão ocorrendo os serviços em decorrência da pandemia.

Também deve conhecer o protocolo de atendimento desses outros órgãos e serviços, evitando assim desencontro de informações, promovendo a efetividade no acompanhamento da demanda encaminhada. Com isso, durante o atendimento poderá dar orientações e encaminhamentos consistentes com as demandas identificadas e possíveis de atendimento.

## *II.5 ESTIMULAR HABILIDADES SOCIAIS PARA O FORTALECIMENTO DAS MULHERES ATENDIDAS*

Após esse contato e com vínculo formado, é importante estabelecer meios de monitorar o caso, criar estratégias que visam estimular as habilidades sociais dessa mulher. Com essas atividades propostas, regularmente deve-se entrar em contato e perguntar:



O que está achando da atividade proposta?  
Que parte tem sido mais interessante?

E no meio da conversa ir percebendo a situação, propondo novas maneiras de interação, de expressão de sentimentos. Algumas perguntas que podem ser feitas, sempre tendo o cuidado de não induzir as decisões, mas estimular:

Como você se sente a respeito dessa situação?

O que gostaria de fazer neste momento que a faria se sentir melhor?  
Que questões da sua vida poderiam ser melhoradas para você sair dessa situação?

O que você acredita que possa ser feito para mudar essa situação?

## *II.6 A CONTINUIDADE DO ATENDIMENTO*

Em continuidade ao atendimento é importante manter o contato e vínculos estabelecidos e planejar novas ações.

- Incentivar a persistência da mulher para a continuidade do acolhimento deixando claras as limitações que poderão surgir quanto às dificuldades da internet e outros;
- Programar uma agenda para novos contatos;
- Conhecendo melhor a realidade em que vive esta mulher, quais suas expectativas em relação ao tipo de vida que ela deseja ter, o que pretende mudar, o que gostaria de fazer. É hora de estimular a sua independência financeira e emocional.

### III. DESAFIOS DO ATENDIMENTO NÃO-PRESENCIAL

Segundo dados de pesquisa do Projeto de Extensão FORDAN: Cultura no Enfrentamento às Violências, ligado ao Centro de Educação Física e Desportos (CEFD) da Ufes, realizada em abril de 2020 com as mulheres acolhidas pelo projeto, 44% destas usam Whatsapp, 21,7% Facebook e 13% Instagram, o que é indicativo de que existe um grupo grande com dificuldade de acesso às redes sociais. A persistência da profissional em realizar novas ligações é fundamental para a continuidade do atendimento.

Entretanto, alguns desafios se apresentam sendo necessário que as (os) operadoras (es) se atentem para:

- Trabalhar o pré-julgamento em si para que isso não afete ou interfira no atendimento à mulher;
- Criar uma base de escuta para o atendimento humanizado a partir de quatro tipos de empatia essenciais:

1. Empatia Emocional: Sinto-me como você...
  2. Empatia cognitiva. Entendo como você vê as coisas...
  3. Empatia Compassiva: Eu quero ajudar...
  4. Empatia Assertiva: Preocupo-me como o seu futuro...
- Saber usar as palavras e entender que palavras usadas corriqueiramente no seu ambiente de trabalho, possivelmente, não são usadas no dia-a-dia de muitas mulheres, o que num processo de atendimento, pode interferir negativamente nos resultados;
  - Ao dar uma dica ou orientação, procurar saber se há alguma dúvida ou pergunta que a acolhida gostaria de fazer. Neste momento, seja a mais verdadeira possível na resposta;
  - Lembrar que do outro lado da linha pode estar uma mulher com problemas emocionais causados por diversos fatores como: isolamento social, medo da pandemia, uso de medicamentos controlados, tudo isso e mais o processo de violência doméstica;

- O tom de voz é essencial em um atendimento à distância, precisa ser calmo e passar tranquilidade, uma vez que a outra pessoa não está vendo sua face. É preciso manter um diálogo coerente e seguro com palavras de estímulo e acolhimento.
- Lembrar que preencher dados é importante, mas garantir a vida e a segurança dessa mulher é imprescindível.



# Considerações Finais

Espera-se que a *"Cartilha de Orientações para a realização do atendimento não-presencial às mulheres em situação de violência durante o período de isolamento social"* contribua para a qualidade de atendimento prestado às mulheres. Sabemos que a violência contra as mulheres é uma infeliz realidade anterior à pandemia, mas com os novos tempos de distanciamento social e permanência nos lares junto dos agressores, acredita-se que elas se acentuem.

Para todas as trabalhadoras do mais diversos serviços de atenção, a vigilância constante dos casos e revisão de metodologias se colocam como desafios a serem superados. Desta forma, a partir da compreensão de que a construção do método deve ser orgânica e, sobretudo, considerar a vida concreta das mais diversas mulheres - da cidade e do campo, das periferias, quilombolas, indígenas, brancas, trabalhadoras formais e informais, lésbicas, bissexuais, transexuais - a presente cartilha é um início e está aberta para lapidação, tendo a firmação dos direitos das mulheres traduzida na promoção e proteção de suas vidas como finalidade.

## IV. Referências

FARIA, Camila Coimbra; OLIVEIRA, Silvia Canaan Moraes. *Grupo de Atendimento Social para Mulheres em Situação de Violência Doméstica e/ou Familiar: Trabalhando a Autonomia Econômica e Financeira*. XVII Jornada de Extensão Universitária: Direitos Humanos e Tecnologia (UFPA), 2014.

Plano Juntas e Seguras de diretrizes governamentais em resposta à violência doméstica contra mulheres em tempos de pandemia de COVID-19. Abril, 2020.

CFEMEA, Centro Feminista de Estudos e Assessoria. *Violência doméstica e os precipícios do machismo*, 2020.

Disponível em:

<<https://www.cfemea.org.br/index.php/baderna-feminista/4775-violencia-domestica-e-os-precipicios-do-machismo>>. Acesso em: 15 de maio de 2020.

# ANEXOS

## SERVIÇOS DO GOVERNO DO ESTADO E OUTROS ÓRGÃOS DE ALCANCE ESTADUAL:

Serviços	Contato
Disque-denúncia	181
Polícia Militar	190
Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU)	192
Central de Atendimento à Mulher	180
Defensoria Pública do Espírito Santo	(27) 99837-4549 (Whatsapp)
	A solicitação de Medida Protetiva pode ser feita em: <a href="http://www.defensoria.es.def.br">www.defensoria.es.def.br</a> . Acesse a aba: Medida protetiva
Ministério Público	127, de 12h às 18h
	E-mail: <a href="mailto:ouvidoria@mpes.mp.br">ouvidoria@mpes.mp.br</a> ou <a href="mailto:ouvidoria.mpes.mp.br">ouvidoria.mpes.mp.br</a>
Coordenadoria Estadual da Mulher em situação de violência doméstica e familiar (COMVIDES/TJES) - CANAL DE ATENDIMENTO PSICOLÓGICO	(27) 992363792 (Segunda, quarta e sexta-feira: 13h às 16h, terça e quinta-feira: 13h às 18h)
*Observação: Caso a mulher não tenha créditos para ligar, a ligação poderá ser feita "a cobrar". Nesses casos, a psicóloga desligará o contato e logo retornará.	(27) 992342024 (Segunda, terça e quinta-feira: 8h às 11h e quarta-feira: 8h às 10h)
	(27) 992631179 (Segunda e quarta-feira: 14h às 20h, terça e quinta-feira: 8h às 12h e sábado: 9h às 12h)
Polícia Civil	(27) 992624272 (Segunda, quarta e quinta-feira: 14h às 17h)
	(27) 992344401 (Segunda-feira: 14h às 17h, quarta-feira: 14h às 17h e sexta-feira: 14h às 17h)
*Observação: As ocorrências devem ser realizadas, prioritariamente, pela internet, exceto em casos de estupro.	(27) 3323-4045
	<a href="https://delegaciaonline.sesp.es.gov.br/deon/xhtml/solicitarregistroocorrencia.jsf">https://delegaciaonline.sesp.es.gov.br/deon/xhtml/solicitarregistroocorrencia.jsf</a>

## OUTROS SERVIÇOS RELACIONADOS A ASSUNTOS QUE PODERÃO COMPARECER EM ATENDIMENTOS ÀS MULHERES:

Serviços	Contato
<p>Defensoria Pública da União</p> <p>(Benefício emergencial, auxílio-doença, aposentadoria por invalidez, benefício de prestação continuada (BPC/ LOAS), dentre outros)</p>	(27) 98125-0036

## SERVIÇOS MUNICIPAIS:

Nº	Município	Serviços	Horário de Atendimento	Contato
1	Anchieta	CREAS	Segunda a Sexta, de 8h às 12h	(28) 3536-1145
		Guarda Municipal	-	153
2	Atílio Vivácqua	CREAS	Segunda a Sexta, de 7h às 13h	(28) 99976-9497
3	Cariacica	Prefeitura	Segunda a Sexta, de 12h às 17h	(27) 3354-5551 ou (27) 3354-5555
4	Domingos Martins	CREAS	Segunda a Sexta, de 7h30 às 12h	(27) 99526-8195 ou (27) 3268-3414
5	Dores do Rio Preto	CREAS	Segunda a Sexta, de 8h às 14h	(28) 3559-1316
6	Ibatiba	CREAS	Segunda a Sexta, de 8h às 14h	(28) 3543-1240
7	Iconha	CREAS	Segunda a Sexta, de 7h às 16h30	(28) 3537-2519
8	Jerônimo Monteiro	CREAS	Segunda e Quarta: equipe da alta complexidade / Terça e Quinta: equipe da média complexidade. Horário: 7h às 13h	(28) 3558-1555
9	João Neiva	CREAS	-	(27) 3258-2725 ou (27) 99986-5271
10	Montanha	CREAS	-	(27) 99985-2042
		CRAS	-	(27) 99857-5289



Nº	Município	Serviços	Horário de Atendimento	Contato
11	Mucurici	Prefeitura	Segunda a Sexta, de 12h às 17h	(27) 3751-1371, (27) 3751-1083 ou (27) 3751-1096
12	Nova Venécia	CREAS	-	(27) 3752-9040 ou (27) 3752-9009
13	Presidente Kennedy	CREAS	Segunda a Sexta, de 7h às 17h	(28)3535-1733
14	São Mateus	CREAS	8h às 17h	(27) 3767 - 8670
15	Serra	Secretaria de Políticas para Mulheres (SEPPOM)	Segunda a Sexta, de 8h às 17h	(27) 99836-2909
16	Sooretama	CREAS	Segunda a Sexta, de 7h às 17h	(27) 3273-1891 ou (27) 99891-9261
17	Venda Nova do Imigrante	CREAS	Segunda a Sexta, de 9h às 15h	(28) 3546-1188
18	Viana	CRAS E CREAS	-	(27) 2124-6753, 2124-6781, 99713-3679
		Gerência de Proteção à Mulher	-	(27) 99822-4116
19	Vila Pavão	CREAS	Atendimento presencial com agendamento (de segunda a quinta, de 7h às 11h e 13h às 17h, e sexta de 7h às 11h e 13h às 16h).	(27) 3753-1324 e (27) 3753-1239
20	Vila Velha	Prefeitura	Segunda a sexta das 8h às 23h, sábado de 12h às 23h e domingo pela manhã	(27) 99873-6346
21	Vitória	Prefeitura	Segunda a Sexta, de 12h às 19h	(27) 99520-1927

