

**DIRETRIZES PARA ATENDIMENTO EM  
CASOS DE VIOLÊNCIA DE GÊNERO  
CONTRA MENINAS E MULHERES EM  
TEMPOS DA PANDEMIA DA COVID-19**



COVID-19  
RESPOSTA

 **ONU**   
**MULHERES**



# DIRETRIZES PARA ATENDIMENTO EM CASOS DE VIOLÊNCIA DE GÊNERO CONTRA MENINAS E MULHERES EM TEMPOS DA PANDEMIA DA COVID-19



**ONU MULHERES**  
Brasília, Julho 2020



# ÍNDICE

---

<b>I. A VIOLÊNCIA CONTRA AS MULHERES E A PANDEMIA DE COVID-19</b>	<b>7</b>
<hr/>	
<b>II. RECOMENDAÇÕES PARA A ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS E COORDENAÇÃO DA REDE PARA ATENDIMENTO A MULHERES NA VIGÊNCIA DE MEDIDAS PARA CONTER A COVID-19</b>	<b>9</b>
2.1. Recomendações para os serviços	10
2.2. Recomendações para a Rede de Atendimento	16
<hr/>	
<b>III. DIRETRIZES PARA O ATENDIMENTO A MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19</b>	<b>19</b>
<hr/>	
<b>IV. RECOMENDAÇÕES PARA A COLETA DE DADOS E ARMAZENAMENTO DE INFORMAÇÕES SOBRE ATENDIMENTOS</b>	<b>23</b>
4.1. Armazenamento dos casos atendidos	24
<hr/>	
<b>LISTA DE TABELAS E FIGURAS</b>	
Figura 1: ONU Mulheres e a Prevenção da Violência contra as Mulheres frente a COVID-19 na América Latina e Caribe	6
Figura 2: Princípios éticos para o enfrentamento à violência de gênero contra mulheres na vigência das medidas sanitárias para contenção da COVID-19	7
Figura 3: Violência de Gênero contra Meninas e Mulheres: fatores e formas de manifestação	8
Quadro 1: Exemplos de canais alternativos para conectar mulheres e serviços	11
Figura 4: Conteúdo para o treinamento das equipes para atendimento de forma remota	13
Quadro 2: Recomendações para reorganização do atendimento presencial	13
Quadro 3: Lista de serviços	17
Quadro 4: Informações atualizadas sobre os serviços durante a vigência das medidas de isolamento social	17
Quadro 5: Experiência de parceria entre uma Organização Não Governamental e Tribunal de Justiça para acompanhamento das mulheres com medidas protetivas	18
Quadro 6: Canal de recebimento de queixas e reclamações	19
Figura 5: Princípios norteadores do atendimento	20
Figura 6: Orientações para o atendimento em tempo de COVID-19	21
Quadro 7: Modelo de Protocolo de Verificação de Segurança	21
Quadro 8: Modelo de Protocolo de Autorização para contatos telefônicos, mensagens ou emails	21
Quadro 9: Modelo de Plano de Segurança	22
Quadro 10: Dados para fins de estatísticas	24
Quadro 11: Informações para a ficha de atendimento remoto	25
<hr/>	
<b>NOTAS</b>	<b>26</b>

---

**...um documento vivo, dada a natureza evolutiva da pandemia e pode ser adaptado à medida que mais evidências, ideias e lições se tornam disponíveis. Pretende-se desencadear conversas na esperança de que resultem contribuições e inovações adicionais de terceiros<sup>i</sup>.**

---

Com o objetivo de fortalecer a resposta para o enfrentamento à violência de gênero contra meninas e mulheres durante a Pandemia de COVID-19, a ONU Mulheres elaborou o presente documento com orientações e recomendações práticas para auxiliar na reorganização do atendimento remoto e presencial e garantir o acesso das mulheres às medidas cabíveis às situações de violência que estejam vivenciando.

A partir da segunda quinzena do mês de março de 2020 estados e municípios brasileiros passaram a adotar as recomendações internacionais<sup>ii</sup> e adequar a rotina das cidades às medidas sanitárias de caráter preventivo para contenção<sup>iii</sup> da contaminação da COVID-19<sup>iv</sup>. O isolamento social foi reforçado por medidas para a redução de circulação urbana, como a suspensão de atividades não essenciais e diminuição de frota de transportes públicos. Atividades essenciais, como comércios de alimentos, farmácias, serviços de infraestrutura urbana, segurança e saúde mantiveram funcionamento ajustado às novas necessidades.

Impactos imediatos dessas medidas ocorreram no ambiente doméstico com alterações significativas no

cotidiano das famílias e nas rotinas pessoais, levando a uma intensificação da convivência doméstica e familiar em espaços e condições nem sempre adequados para comportar as recém criadas necessidades de ensino à distância, teletrabalho e cuidados domésticos. São mudanças difíceis por si só, dada a necessidade de adaptação individual e coletiva que demandam, e requerem especial atenção pelas desigualdades sociais, econômicas, o racismo e sexismo estruturais que caracterizam a sociedade brasileira.

Diante desse cenário que é mundial e assume diferentes configurações locais, as Nações Unidas e outras entidades internacionais alertaram para a importância em considerar a perspectiva de gênero em todas as medidas para a contenção do novo coronavírus, lembrando que as mulheres sofrem de forma desproporcional os impactos das crises econômicas e sociais<sup>v</sup>, que a estrutura patriarcal das sociedades mantém ativa a divisão sexual do trabalho que se expressa na distribuição desigual das atividades de cuidado e organização doméstica sobre as mulheres e trazem consigo a intensificação da violência contra meninas e mulheres em ambiente doméstico e familiar<sup>vi</sup>.

Este documento é dirigido a:

- **I. Organismos de políticas para mulheres**
- **II. Conselhos de direitos das mulheres**
- **III. Profissionais de serviços especializados/não especializados de atendimento a mulheres em situação de violência**
- **IV. organizações que atendem mulheres de todas as idades, assim consideradas**
  - Meninas, adolescentes, mulheres adultas e idosas e mulheres com deficiência
  - Mulheres migrantes e refugiadas
  - Mulheres negras, indígenas e quilombolas
  - Mulheres que sofrem violência em razão de orientação sexual e identidade de gênero
  - Trabalhadoras domésticas vítimas de violência em contexto doméstico, conforme a proteção prevista na Lei Maria da Penha<sup>vii</sup>

FIGURA 1

ONU Mulheres e a Prevenção da Violência contra as Mulheres frente a COVID-19 na América Latina e Caribe<sup>viii</sup>

## 4 MENSAGENS CHAVE



1

Garantir que os serviços de atendimento e combate à violência contra mulheres sejam considerados serviços essenciais durante a pandemia (serviços de saúde, centros de justiça, abrigos/albergues, serviços de assessoria jurídica, serviços de saúde sexual, serviços psicossociais e outros serviços sociais) e facilitar o acesso através de mecanismos alternativos que atendam às necessidades das mulheres em sua diversidade, incluindo redes de alerta solidário em nível territorial e comunitário.



2

Trabalhar de maneira conjunta com as organizações comunitárias de mulheres e da sociedade civil, redes de mulheres feministas e defensoras de direitos humanos na prevenção da violência contra mulheres diante da pandemia de COVID-19 e na fase de recuperação, incorporando um enfoque interseccional incluindo organizações que representem grupos distintos de mulheres.



3

Aumentar os investimentos na prevenção da violência contra mulheres e meninas durante a crise e na fase de recuperação para evitar impactos devastadores em mulheres, meninas e meninos, e na sociedade como um todo. Se não forem feitos investimentos na prevenção primária e no atendimento às mulheres que sofrem violência no confinamento ou na chamada “nova normalidade” (quando começarmos a recuperar a mobilidade e aplicarmos as diferentes estratégias de saídas do confinamento, graduais ou não) o impacto na vida de mulheres, meninas e meninos e os custos aumentarão.



4

Campanhas públicas e medidas eficazes de tolerância zero em relação aos(as) agressores(as), garantir que os serviços policiais e jurídicos priorizem o atendimento e a punição da violência e envolver a comunidade como um todo para unirem-se contra a violência de gênero.

As Diretrizes para atendimento em casos de violência de gênero contra meninas e mulheres em tempos da Pandemia da COVID-19 foram elaboradas com base em recomendações internacionais para atuação dos governos em casos de violência de gênero contra as mulheres e meninas durante a pandemia da COVID-19; protocolos internacionais de atendimento, fluxos e proteção de dados em casos de crises sanitárias e humanitárias; e recomendações sobre o atendimento às mulheres em situação de violência durante o isolamento social.

O documento está organizado em três partes: (i) recomendações para a organização dos serviços e da rede para o atendimento presencial e remoto; (ii) diretrizes para o atendimento; e (iii) recomendações para coleta de dados e o armazenamento das informações sobre os casos atendidos. A elaboração deste documento tem como premissas a obrigação de todos e todas no cumprimento das medidas sanitárias para contenção da COVID-19 e os princípios éticos abaixo discriminados.

**FIGURA 2**

**Princípios éticos para o enfrentamento à violência de gênero contra mulheres na vigência das medidas sanitárias para contenção da COVID-19<sup>x</sup>**



## I. A violência contra as mulheres e a Pandemia de COVID-19

A sociedade brasileira convive com elevadas taxas de violência contra meninas e mulheres, cujas causas são estruturais e decorrem das desigualdades sociais e de poder baseadas em gênero e raça. Essas condições são agravadas em contextos de crises sociais, políticas, econômicas ou sanitárias tal como a Pandemia da COVID-19<sup>x</sup>. As proporções e a gravidade do contágio pela doença têm colocado a população diante de situações nunca vivenciadas de restrições e incertezas quanto ao futuro. O impacto que a violência pode produzir para o futuro de meninas e mulheres é, nesse

momento, incomensurável e é fundamental que governos, instituições e a sociedade estejam atentos para reconhecer novas formas de manifestação da violência ou fatores potencializadores de práticas já conhecidas como a violência sexual e os abusos psicológicos e emocionais.

**Nem a Pandemia da COVID-19 nem as medidas sanitárias adotadas para conter a contaminação devem ser abordadas como causas da violência, mas circunstâncias associadas à crise sanitária gerada pelo novo coronavírus são fatores de agravamento da violência de gênero contra meninas e mulheres de todas as idades**

FIGURA 3

## Violência de Gênero contra Meninas e Mulheres: fatores e formas de manifestação

### Fatores

#### Fatores Estruturais

- Desigualdade social entre homens e mulheres baseada em normas sociais, valores morais, atitudes e comportamentos prescritos para homens e mulheres
- Reprodução de estereótipos sexuais e dos papéis tradicionais que tratam a mulher de forma submissa aos homens
- Objetificação dos corpos e o controle sobre a sexualidade feminina
- Exacerbação da masculinidade violenta
- Divisão sexual do trabalho como base das desigualdades de poder
- A interseccionalidade de gênero, raça e classe como constructo social que agrava manifestações de violência e é geradora de obstáculos para acesso a direitos

#### Fatores Circunstanciais

- Dependência de álcool ou outras drogas
- Desemprego e/ou problemas financeiros
- Mudança recente no relacionamento (separação, reconciliação)
- Gravidez, nascimento do(a) primeiro(a) filho(a)
- Conflitos com relação a educação/ guarda de filhos
- Conflitos com relação a patrimônio familiar

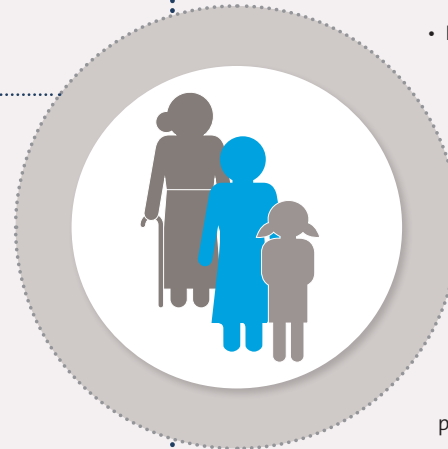
#### Fatores agravados na situação de pandemia COVID-19

- Medo de contaminação/adoecimento
- Comprometimento da saúde mental (stress, pânico, angústia, depressão, ansiedade)
- Luto pela perda de familiares e amigos por contaminação da COVID-19
- Falta de autocuidado expondo a família ao risco
- Aumento do consumo de álcool e/ou outras drogas
- Desemprego e/ou dificuldades financeiras
- Conflitos relacionados ao cotidiano doméstico e cuidados com crianças, doentes e idosos

### Formas

Além das formas de violências físicas – das agressões – dos gritos, objetos quebrados, que podem ser ouvidos por pessoas do entorno e ensejar intervenções e denúncias, existem outras formas de violência que são praticadas de forma silenciosa. Algumas podem não ser percebidas por pessoas que convivem com quem sofre a violência, aumentando seu isolamento e sofrimento. Outras formas podem ser tão sutis que não são percebidas como violência nem pelas mulheres que as vivenciam.

- Violência sexual contra meninas, adolescentes, mulheres idosas e com deficiência
- Violência sexual contra trabalhadoras domésticas
- Estupro marital (relações sexuais forçadas pelo companheiro)
- Cárcere privado (alegando o impedimento para sair pelo risco de contaminação)
- Violência patrimonial (controle do dinheiro da mulher pelo parceiro, controle/apropriação do recurso emergencial pelo parceiro/ex-parceiro, negação de dinheiro para compra de alimentos, medicação ou produtos de higiene)
- Negar-se e/ou proibir cuidados de higiene para evitar a contaminação (não utilizar máscaras, não tirar sapatos ou roupas ao chegar em casa, não higienizar corretamente as mãos)
- Violência psicológica com ameaças de abandono, expulsão de casa, humilhações, sobrecarga de responsabilidade, entre outras exigências que podem levar as mulheres ao adoecimento físico e emocional.



Em todos os casos é fundamental que profissionais estejam preparados para identificar os sinais dessas violências para que possam orientar as mulheres e apoiá-las com informações e decisões que possam ser tomadas. Os serviços devem ser preparados com procedimentos adaptados a novas possíveis situações que requeiram intervenções.

As medidas sanitárias adotadas com relação à **COVID 19** têm diferentes impactos para a **população** e devem ser avaliadas de acordo com as condições **socioeconômicas e culturais** que apresentem



Ao primeiro alerta de aumento da violência doméstica algumas medidas passaram a ser adotadas no Brasil para a continuidade do atendimento. Inspiradas por experiências internacionais, soluções como atendimento por telefone e aplicativos de mensagens e campanhas nas redes sociais foram colocadas em prática. Aumentou também a divulgação da Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180 e do Disque 100, do governo federal. Paulatinamente, novos serviços foram agregados, como os registros online de ocorrências policiais e solicitação de medidas protetivas de urgência previstas na Lei Maria da Penha.

Essas são iniciativas promissoras. O engajamento de organizações governamentais e não governamentais, inclusive do setor privado demonstra que a violência doméstica e familiar contra mulheres tem o reconhecimento como problema social. Entretanto, a urgência em responder a essas situações de violência no contexto de isolamento social não pode se sobrepor às lacunas na capacidade de atendimento que os serviços apresentam em períodos de normalidade<sup>xi</sup>, entre as quais:

- I. Número reduzido de serviços para o atendimento às mulheres em situação de violência.
- II. O atendimento remoto não ser uma rotina para a maior parte dos serviços de atendimento às mulheres<sup>xii</sup>.
- III. A inexistência de protocolos de atendimento, ou fluxos de encaminhamento dos casos que levem em consideração as necessidades das mulheres e as ofertas de serviços nas localidades.
- IV. A frágil articulação entre os serviços dificultando o acesso das mulheres ao atendimento multidisciplinar e intersetorial e que não dependa da peregrinação das mulheres em busca de atendimentos.
- V. A segmentação dos atendimentos à violência doméstica e familiar segundo os ciclos de vida - meninas e adolescentes, mulheres adultas, mulheres idosas – e sem transversalidade da perspectiva de gênero, o que têm causado distorções na aplicação da Lei Maria da Penha e limitado a proteção de meninas, adolescentes e idosas.
- VI. A ausência de perspectiva interseccional, antirracista e de gênero na formulação e implementação de projetos e políticas que se reflete em limites de acesso aos serviços para mulheres

com deficiências, indígenas, refugiadas, moradora de zonas rurais e as mulheres negras duramente impactadas pelo racismo estrutural.

- VII. A centralidade da resposta policial e judicial para solução do problema da violência doméstica e familiar que deixa à margem da atenção aquelas mulheres que sofrem formas de violências que seriam mais bem tratadas no âmbito da saúde e da assistência psicossocial.
- VIII. A fragmentação da resposta no Sistema de Justiça frente a complexidade da violência de gênero agravada pela inexistência dos juizados com competência híbrida previstos na Lei Maria da Penha (art. 14)

A excepcionalidade do atendimento nas circunstâncias trazidas pela pandemia da COVID-19 reforça a urgência em encontrar o equilíbrio entre a intervenção emergencial e as medidas de assistência, de proteção e as medidas policiais-judiciais.

Considerando o risco para a contaminação da COVID-19 e a redução de mobilidade imposta para a população, é fundamental que meninas e mulheres em situação de violência doméstica e familiar encontrem apoio adequado do poder público sem que sejam expostas a outros riscos para sua saúde. Novas modalidades de atendimento em tempos de isolamento social devem considerar as lacunas na resposta institucional para que sejam corretamente identificadas e administradas, evitando que acarretem risco à segurança das mulheres, quando não as expor a novas violências, inclusive institucional.

## **II. Recomendações para a organização dos serviços e coordenação da rede para atendimento a mulheres na vigência de medidas para conter a COVID-19**

A seguir são apresentadas recomendações para a revisão do atendimento para mulheres em situação de violência doméstica e familiar. O objetivo é proporcionar informações para que os serviços possam se adaptar para o funcionamento durante a vigência de medidas para contenção da contaminação da COVID-19.

As recomendações devem ser analisadas à luz das características de atendimento em cada setor e deverão ter como premissa as limitações concretas que mu-

lheres em situação de violência de gênero encontram para buscar ajuda, entre as quais estão: as restrições para deslocamento na cidade, a permanente vigilância e controle a que estão submetidas pelo(a) agressor(a), agravadas quando existe a convivência na mesma moradia, dificuldades econômicas e incertezas provocadas pela Pandemia da COVID-19<sup>xiii</sup>.

---

**As recomendações consideram tanto o avanço da doença COVID-19 e a adoção de medidas mais severas de isolamento social com o prolongamento das restrições de circulação e o potencial aumento de violência doméstica e familiar quanto o período pós-isolamento, quando a retomada do cotidiano deverá ocorrer sob novas condições sanitárias, econômicas e sociais.**

---

## 2.1 Recomendações para os serviços

Apenas por meio da Lei 14.022, de 7 de julho de 2020, os serviços especializados de atendimento às mulheres foram incluídos entre os serviços essenciais e, em muitas situações enfrentam barreiras para adaptar o atendimento que não seja presencial. A escassez de recursos financeiros pode impactar na rapidez com que tiveram que migrar para as novas formas de funcionamento. O investimento financeiro pelos governos é necessário para garantir condições de trabalho durante o período de vigência das medidas de isolamento e no pós-isolamento, uma vez que novos canais de acesso das mulheres a serviços podem ser positivos para o enfrentamento à violência doméstica e familiar. Abaixo algumas recomendações para auxiliar no processo de avaliação, planejamento e reorganização do atendimento seja ele inteiramente presencial, parcial ou inteiramente remoto.

### Avaliação dos recursos tecnológicos e técnicos para transposição para o atendimento remoto considerando:

- I. os canais adequados para que o atendimento regularmente oferecido possa ser transferido para o modo remoto. Os canais mais comuns são: telefone celular, aplicativos de mensagens, redes sociais. **A escolha deverá levar em consideração o tipo de atendimento oferecido e a capacitação dos profissionais para realizar os procedimentos de forma remota;**
- II. quais canais oferecem maior alcance considerando a diversidade dos grupos de mulheres. A adoção de mais de um canal de atendimento é recomendada, desde que existam profissionais em número suficiente e com qualificação compatível para o atendimento;
- III. quais as condições técnicas para que os canais sejam implementados com as medidas de segurança e privacidade compatíveis aos atendimentos que serão realizados;
- IV. disponibilidade de equipamentos em quantidades adequadas para os profissionais realizarem as atividades em suas casas (aparelhos e/ou linhas telefônicas, cartões de acesso à internet, computadores/tablets). **Os atendimentos devem ser realizados apenas em aparelhos/equipamentos institucionais, preservando a privacidade e segurança das/os profissionais e das mulheres atendidas.**

### Medidas de segurança para o atendimento remoto e modos alternativos para conectar mulheres e serviços

Embora o acesso a celulares e a internet tenha se popularizado no país, o uso da internet requer cuidados no manuseio de informações. O roubo de dados por spyware (programas espíões que ficam alojados no computador sem que o usuário saiba) pode tornar os equipamentos vulneráveis e colocar em risco tanto as profissionais quanto as pessoas atendidas. O mesmo ocorre com aparelhos celulares onde o(a) próprio(a) agressor(a) pode instalar aplicativos que permitem monitorar as ligações e mensagens enviadas pela mulher sem que ela saiba.

A situação de convivência forçada e intensificada pelo isolamento social entre as mulheres e seus(suas) agressores(as) requer que sejam adotados cuidados adicionais nos contatos realizados entre profissionais e as mulheres, incluindo:

- I. revisão de medidas de segurança no uso de equipamentos institucionais e assegurar que todo o contato entre o serviço e as mulheres seja realizado estritamente através desses equipamentos (nunca com equipamentos pessoais) cujo uso deve ser exclusivo para o atendimento das mulheres e com acesso através de login e senhas pessoais;
- II. aplicativos que necessitem ser instalados no celular para conectar a mulher com os serviços devem prever seu armazenamento de forma

oculta ou sem identificação. **Se o aplicativo for identificado pelo(a) agressor(a) poderá se tornar um risco para as mulheres;**

- III. Cuidados devem ser adotados nas campanhas de divulgação desses aplicativos, pois elas serão acessíveis às mulheres, mas também aos(as) seus(suas) agressores(as), permitindo que tentem controlar o acesso das mulheres. **As informações sobre o uso dos aplicativos devem ser transmitidas durante atendimentos ou de forma privativa para as mulheres ou grupos de mulheres que possam auxiliá-las;**
- IV. O planejamento para atendimento remoto deve considerar que nem todas as mulheres possuem celulares, que o uso da internet pode ser reduzido pelo acesso à rede (nas zonas rurais e mesmo na periferia das grandes cidades) e pelo elevado custo que podem representar. A maior parte dos serviços online oferecidos não são gratuitos e as mulheres precisam ter créditos para as ligações. Em tempos de desemprego e restrições econômicas esse pode ser um obstáculo para conectar mulheres e serviços.
- V. De acordo com a especificidade de cada serviço e dos atendimentos que oferece, é recomendável que sejam avaliadas alternativas para tornar o

acesso economicamente viável para a população, por exemplo, criando linhas de acesso gratuitas (0800). Para mulheres que necessitem de acompanhamento pelos serviços podem, por exemplo, ser oferecidos pacotes de dados de internet para serem utilizados no contato com os serviços.

---

**De acordo com o IBGE, 1 em cada 4 brasileiros não tem acesso à internet. A distribuição do acesso é desigual entre as regiões do país (para 13,8% na Região Norte e 1,9% na Região Sudeste o serviço não está disponível), entre áreas rurais e urbanas (53,5% e 20,6% não tem acesso, respectivamente). A distribuição segundo o sexo indica que 3 a cada 4 mulheres (75,7%) utilizaram internet em 2018<sup>xiv</sup>, mas o acesso é desigual quando observado na perspectiva interseccional das desigualdades de gênero, cor e condições socioeconômicas: em 2015 a proporção de domicílios com computador e sem internet era de 9,7% entre aqueles chefiados por homens brancos, 15,9% chefiados por homens negros e 16,6% dos domicílios chefiados por mulheres negras<sup>xv</sup>.**

---

#### QUADRO 1

#### Exemplos de canais alternativos para conectar mulheres e serviços<sup>xvi</sup>

● **Instalação de balcões de informações em serviços essenciais** aos quais as mulheres podem ir sem levantar suspeitas do(a) agressor(a), tais como mercados, padarias, farmácias, postos de saúde, centros de referência da assistência social (CRAS). No local, instalado em local discreto, uma pessoa (profissional dos serviços ou voluntária) pode dar orientações para as mulheres, verificar se ela pode receber ligações telefônicas ou mensagens (**ver quadro 8 - Modelo de Protocolo de Autorização para contatos**) ou se necessita de ajuda imediata.

● **Ajuda de redes comunitárias e pessoais**, em locais onde a rede comunitária está organizada para o combate à pandemia (com entrega de cestas básicas, materiais de limpeza, apoio aos doentes) podem também ser integradas medidas de proteção e apoio às mulheres em situação de violência com a utilização de códigos (como peças de roupa ou objetos inusitados colocados na parte externa das janelas, visíveis para os vizinhos e voluntários). **O uso desse recurso requer planejamento entre os serviços e as redes comunitárias para que a identificação do código permita o acionamento rápido e seguro dos serviços necessários para ajudar a mulher.**

#### ATENÇÃO:

- A pessoa responsável por esse atendimento, seja profissional ou voluntária, deve ser capacitada para atendimento de casos de violência de gênero e ter em mãos as informações sobre os serviços e sua forma de atendimento durante a vigência do isolamento social. Deve também ter acesso aos serviços para encaminhamentos imediatos. Protocolos devem ser assinados entre os serviços para que não existam falhas nos encaminhamentos.
- Esses recursos devem ser utilizados preferencialmente para conectar as mulheres com os serviços de atendimento psicossocial e jurídico onde podem encontrar acolhimento e orientações para a situação que estão vivendo, serviços de saúde caso estejam machucadas ou tenham sofrido violência sexual. Em casos de ajuda imediata, o contato pode ser feito com o Ligue 190 para envio de patrulha ao local onde se encontra o(a) agressor(a).

### Avaliação dos recursos humanos para o atendimento remoto, considerando:

- I. o número de profissionais que trabalham no serviço, sua carga horária e atividades que realizam regularmente;
- II. quais as condições para os profissionais realizarem o atendimento em suas casas e se são compatíveis com a privacidade e confidencialidade para o atendimento. **O teletrabalho para atendimento a mulheres em situação de violência exige adaptações do ambiente doméstico que nem sempre são possíveis realizar, como ter um espaço reservado sem barulho nem interrupções, pessoas responsáveis pela supervisão de crianças durante o período em que a profissional estiver em atendimento;**
- III. Avaliar se profissionais se sentem capacitados para realizar o atendimento remoto. **Algumas pessoas podem ter dificuldades para o manuseio de plataformas ou dos dispositivos eletrônicos ou não se sentir confiantes para fazer o atendimento por meio remoto.**

### Avaliação dos procedimentos e adaptações para o atendimento remoto, considerando:

- I. o atendimento e os procedimentos realizados rotineiramente, checando a viabilidade da transposição para o atendimento remoto;
- II. os recursos necessários para o atendimento com prioridade da segurança e privacidade das mulheres atendidas. **Procedimentos que necessitam de atendimentos longos, que dependam de muitas etapas para conclusão, ou exijam da mulher relatos detalhados da violência devem ser reformulados;**
- III. quando a adaptação não for possível, deve-se avaliar a manutenção do atendimento presencial ou a suspensão temporária da atividade/procedimento.
- IV. incorporar a avaliação e classificação de risco para organização dos fluxos de encaminhamen-

tos de acordo com as necessidades urgentes que as mulheres apresentem<sup>xvii</sup>.

- V. adotar protocolos para apresentação dos serviços, verificação de segurança, autorização das mulheres para encaminhamento a outros serviços e coleta de informações para fins de estatísticas. **(Ver capítulos III e IV deste documento)**
- VI. **devem ser priorizados os procedimentos que possam garantir informações, orientações, encaminhamentos e proteção imediata à mulher e que sejam compatíveis com a gravidade da situação que ela está vivenciando.**

---

**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<sup>xviii</sup>**

---

### Organização da equipe para atendimento remoto

- I. Os atendimentos por telefone, chat, aplicativos de mensagens ou vídeo-chamada deverão ser realizados apenas por profissionais mulheres;
- II. Escalas de trabalho, plantão e rodízio para o atendimento deverão ser planejados tendo em vista que as profissionais se encontram sujeitas às mesmas medidas de isolamento social e da reorganização do cotidiano doméstico e familiar;
- III. Planejar atividade de treinamento e supervisão sobre os atendimentos de forma remota.

FIGURA 4

## Conteúdo para o treinamento das equipes para atendimento de forma remota

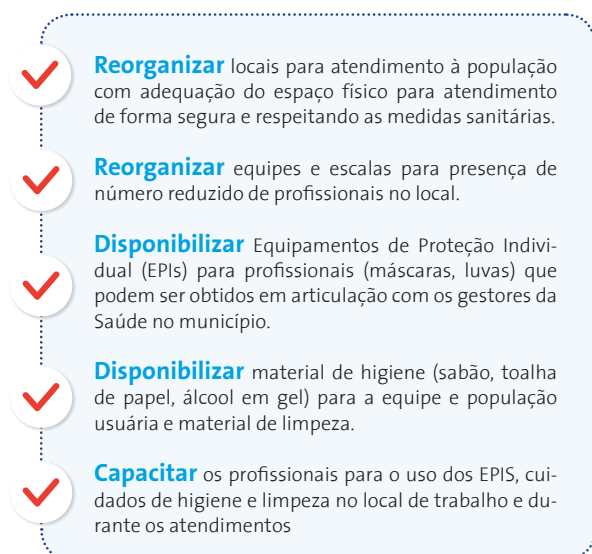


### Reorganização do atendimento presencial

Alguns serviços deverão manter atendimento presencial com reorganização para atender as medidas sanitárias, as medidas de restrição da mobilidade e as condições das mulheres ao buscarem atendimento.

#### QUADRO 2

### Recomendações para reorganização do atendimento presencial<sup>xix</sup>



Fonte: SNAS/MDS. Nota Técnica 25/2020 Disponível em: [http://blog.mds.gov.br/redesuas/wp-content/uploads/2020/06/Informativo\\_violencia\\_contra\\_mulheres\\_n25\\_junho\\_2020\\_SNAS.pdf](http://blog.mds.gov.br/redesuas/wp-content/uploads/2020/06/Informativo_violencia_contra_mulheres_n25_junho_2020_SNAS.pdf)

### Nos serviços policiais

- I. Nos casos de adoção do registro de boletim de ocorrência por meio eletrônico (boletim online), este deverá prever o registro de todas as formas de violência doméstica e familiar (física, psicológica, sexual, moral e patrimonial), incluindo a previsão de envio de documentos em formato digital, com dispensa de vítimas e testemunhas de ir às delegacias de polícia imediatamente para continuidade do procedimento.
- II. Outras formas de violência de gênero contra as mulheres que não ocorram em contexto doméstico ou familiar (agressões, violência moral, ameaças, cárcere privado, importunação sexual, assédio sexual ou estupro) também devem ter a opção de registro online. Especial cuidado deve ser tomado com relação às denúncias de desaparecimento de crianças e adolescentes, uma vez que podem estar relacionadas a situações de violência sexual.
- III. A despeito de assegurar o registro online deve ser resguardado o direito de atendimento presencial, respeitando as adequações que tenham sido adotadas pelos serviços para funcionamento durante a vigência das medidas sanitárias para controle da contaminação da COVID-19.



- IV. No período das medidas de isolamento social, o registro de boletim de ocorrência deve ter como objetivo oferecer segurança imediata à mulher e resguardar o seu direito a mover ação judicial futuramente (de acordo com o Código Penal). **Em nenhuma circunstância o boletim de ocorrência deverá ser exigido como condição para o acesso a outros atendimentos ou serviços durante o isolamento social.**
- V. Em casos de tentativas de homicídios a investigação deverá ser priorizada pelos serviços policiais com adoção de medidas para a proteção da vítima e seus familiares, conforme Art. 10, 11 e 12 da Lei Maria da Penha<sup>xx</sup>.
- VI. As Secretarias de Segurança Pública devem revisar o fluxo de recebimento de denúncias encaminhadas pela Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180 e o Disque 100, dando prioridade ao encaminhamento dos casos que apresentem risco de agravamento da violência. **O Ligue 180 utiliza critérios de classificação de risco dos atendimentos. É recomendável que a polícia analise a classificação na priorização das respostas.**
- VII. Os contatos entre os serviços e as mulheres devem seguir os protocolos de segurança e privacidade, com orientações específicas para o contato entre as delegacias de polícia e as mulheres que tenham feito a denúncia através do Ligue 180 ou do boletim online. **Policiais devem ser orientados sobre os cuidados no primeiro contato realizado com as mulheres nas circunstâncias do isolamento social, considerando que o(a) agressor(a) poderá estar presente quando o contato ocorra criando risco de novas agressões (ver o modelo de protocolo para contato no capítulo III deste documento)**
- VIII. Os organismos de políticas para mulheres devem estabelecer junto às Secretarias de Segurança Pública protocolos e fluxos de encaminhamento e seguimento para as denúncias recebidas através do Ligue 180, garantindo que as mulheres tenham acesso ao atendimento psicossocial e orientação jurídica além das medidas judiciais. **O protocolo deve prever a autorização das mulheres para o compartilhamento de informações entre os serviços. Nenhum contato com a mulher deve ser feito sem sua prévia concordância. (ver Quadro 8 deste documento)**
- IX. **Ocorrências de descumprimento de medidas protetivas devem ser tratadas de forma prioritária com diligências para localização do agressor, e providências para a segurança da mulher e seus familiares.**
- X. Nos casos de lesões corporais, violência sexual e tentativas de feminicídios deverão ser priorizados os atendimentos médicos com coleta de meios de prova através de fotografias, laudos ou prontuários médicos fornecidos por hospitais e postos de saúde, aplicando-se o disposto no Artigo 12, § 3º da Lei Maria da Penha. **Trata-se de uma medida de segurança que visa evitar que as vítimas tenham que ir ao serviço médico legal, considerando o risco de contaminação e a sobrecarga de trabalho dos serviços em razão das mortes por COVID-19.**
- XI. Os serviços policiais devem adaptar as medidas previstas no Art. 11 da Lei Maria da Penha, incluindo a disponibilidade de transporte para que as mulheres sejam atendidas de forma segura<sup>xxi</sup>;
- XII. O atendimento domiciliar para retirada das vítimas (com seus filhos, sempre que necessário) deverá ser feito em conjunto com assistentes sociais ou representantes dos Conselhos Tutelares ou Conselhos dos Direitos da Pessoa Idosa para garantir proteção e suporte psicossocial;
- XIII. Nos municípios onde existam serviços das polícias militares e guardas municipais que atendem mulheres com medidas protetivas de urgência devem prever, na medida do possível, ampliação de atribuições para auxiliar o deslocamento das mulheres aos serviços de forma segura.

---

**Durante as medidas de isolamento social as mulheres podem enfrentar obstáculos para se deslocar aos serviços. Aquelas que convivem com o(a) agressor(a) podem estar sob vigilância e correrem risco de novas agressões caso tentem sair de casa, podem não ter condições físicas, emocionais ou financeiras para se locomoverem sozinhas ou podem ter dificuldades de acessar o transporte público em razão das medidas de restrição de mobilidade adotadas em algumas localidades. Ademais, dependendo do horário e da localidade em que estejam, essas medidas tornam os espaços públicos mais inseguros para as mulheres e meninas que podem ser expostas a novas situações de violência.**

---

## Nos serviços de saúde

- I. A parceria dos serviços de saúde com os demais serviços de atendimento a mulheres em situação de violência deve ser fortalecida para disseminação de informações e orientações sobre a COVID-19 e as medidas sanitárias e de higiene pessoal para conter a contaminação<sup>xxii</sup>.
- II. Profissionais da saúde devem ser capacitados para identificar casos de violência doméstica e orientar as vítimas quanto aos serviços disponíveis na localidade para seu atendimento.
- III. Meninas e mulheres vítimas de violência sexual, devem ter acesso garantido ao atendimento obrigatório, integral e multidisciplinar para profilaxia para ISTs e HIV e contracepção de emergência, conforme disposto na Lei 12.845/2013<sup>xxiii</sup>. **O atendimento deve priorizar a saúde de meninas e mulheres não sendo obrigatório que tenham realizado registro de ocorrência policial.**
- IV. Serviços para atendimento a gestantes e pós-natal devem ser garantidos a todas as mulheres. O acesso a contraceptivos desse estar assegurado através do SUS. Bem como devem ser assegurados os atendimentos, tratamentos e medicamentos para doenças que não estejam relacionadas com a COVID-19.
- V. Considerando o racismo institucional que impede mulheres negras de ter acesso a atendimento médico, exames e medicamentos de forma adequada, é importante que medidas adicionais sejam adotadas pelos gestores dos serviços de saúde para capacitar os profissionais e evitar que as mulheres negras sejam revitimizadas no atendimento durante as medidas de isolamento social.
- VI. Os casos de violência autoprovocada devem ser investigados com apoio da equipe multidisciplinar, uma vez que podem estar associados a casos de abusos físicos ou emocionais na família/núcleo doméstico afetando também a outras pessoas.

## Nos serviços de abrigamento para mulheres em situação de violência

- I. Os procedimentos de abrigamento devem ser revisados à luz das medidas de isolamento social e que podem agravar a violência doméstica e familiar contra meninas e mulheres.

- II. Deve ser priorizada a segurança das mulheres e suas/seus filhas/os, incluindo a flexibilização da regra (quando vigente) de não recebimento de adolescentes que sejam filhos da mulher abrigada.
- III. Devem ser priorizadas as medidas de abrigamento independentemente de haver registro de boletim de ocorrência ou de medidas protetivas de urgência – que poderão ser providenciadas pela equipe do serviço após o ingresso da mulher.
- IV. Considerando a peculiaridade do serviço que traz para o convívio pessoas que podem estar contaminadas pelo novo coronavírus, mesmo que assintomáticas, é importante que as condições de funcionamento dos serviços sejam avaliadas à luz das recomendações sanitárias e da política de assistência social<sup>xxiv</sup>. Os protocolos para o abrigamento também devem ser revisados tendo em perspectiva os princípios éticos da beneficência/maleficência. Nos casos em que as condições de infraestrutura e materiais para manutenção do serviço não permitam o cumprimento das medidas de prevenção da COVID-19, a coordenação do serviço juntamente com a gestão estadual/municipal deverá avaliar a transferência temporária para outros ambientes onde o risco de contágio possa ser mitigado e a segurança de todas preservada.
- V. Entre as alternativas disponíveis, além da realocação dos espaços dos abrigos existentes, estão a disponibilização de moradia provisória e a contratação de quartos de hotel para alojamento das mulheres e seus filhos. As decisões devem ser tomadas pelo gestor da assistência social<sup>xxv</sup> e representante de organismos de políticas para mulheres em cada localidade, avaliando o perfil da população usuária dos serviços, o tempo e os recursos necessários para a adoção de medidas alternativas<sup>xxvi</sup>.
- VI. **Importante:** a transferência de local deve ser feita com observância dos cuidados correspondentes para atendimento e acompanhamento para as mulheres e suas crianças que serão abrigadas. Devem ser previstas a transferência da equipe de atendimento multidisciplinar, com permanência de profissionais no local durante 24 horas, incorporar profissionais de enfermagem para monitoramento dos casos em qua-

rentena. Devem também ser asseguradas as ofertas de alimentos preparados, materiais de higiene, EPIs e todo e qualquer material necessário ao atendimento das mulheres, seus filhos e das profissionais que estiverem trabalhando no local. **A revisão dos protocolos de sigilo e segurança no local é necessária, com a disponibilidade de equipes de segurança para o atendimento.**

- VII. Para a aplicação das medidas sanitárias aos serviços de abrigamento recomendamos o documento da ANVISA de **Nota técnica para prevenção da COVID-19 em instituições de acolhimento**<sup>xxvii</sup>.

## 2.2. Recomendações para a Rede de Atendimento

### Coordenação do trabalho em rede para atendimento presencial e remoto para mulheres durante a vigência de medidas para conter a Pandemia da COVID-19

Um desafio regularmente enfrentado para o atendimento às mulheres em situação de violência doméstica e familiar é a articulação das redes de atendimento multidisciplinar, intersetorial e intergovernamental. Em tempos de normalidade institucional as lacunas dessa organização são visíveis na peregrinação que é imposta às mulheres atrás de informações, atendimentos e respostas mais efetivas para a situação de violência em que vivem. Não raramente, essa experiência termina por dissuadir as mulheres que desistem de buscar ajuda, permanecendo na situação de violência ou buscando o apoio de redes comunitárias e familiares.

Esse desafio é amplificado sob as medidas para contenção da Pandemia da COVID-19. A inexistência de fluxos e protocolos de atendimento dificultam o acesso das mulheres aos serviços, seja pela intensificação da vigilância e controle a que estão submetidas por seus(suas) agressores(as) ou porque as restrições de circulação na cidade impedem de fazer a peregrinação por atendimento e, em algumas situações, por terem reduzidas as condições para contar com a proteção das redes pessoais e comunitárias.

Os serviços devem fazer um esforço de organização conjunta do atendimento priorizando que mulheres possam ter acesso à proteção e ajuda a partir do primeiro contato que realizem. As recomendações a seguir visam auxiliar essa organização e deverão ser adaptadas de acordo com os serviços existentes em

cada localidade e as experiências pregressas de integração em rede.

- I. **Implementação de Comitês Estaduais e Municipais de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres em tempos da Pandemia da COVID-19**<sup>xxviii</sup> composto por organismos estaduais e/ou municipais de políticas para mulheres, conselhos estaduais e/ou municipais de direitos das mulheres, centros de referência especializados de atendimento à mulher, serviços da rede socioassistencial (CRAS e CREAS), casas abrigo, serviços da segurança pública (polícia civil, polícia militar e guarda municipal), ministério público, defensoria pública, poder judiciário e entidades da sociedade civil que trabalhem com mulheres em situação de violência<sup>xxix</sup>.
- II. A coordenação deve ser horizontal e propiciar encontros virtuais regulares para troca de informações e coordenação das ações remotas e presenciais para melhor atender as necessidades das mulheres.
- III. O comitê deve ser um elo de articulação entre as redes de atendimento às mulheres adultas, crianças e adolescentes e mulheres idosas. O objetivo é ampliar o acesso dessas pessoas ao atendimento durante o isolamento social garantindo o direito previsto no Art. 2º da Lei Maria da Penha para que toda mulher possa viver sem violência. **A articulação a partir da rede de atendimento às mulheres em situação de violência contribuirá para a inclusão da perspectiva de gênero no atendimento de meninas, adolescentes e idosas.**
- IV. Manter informações atualizadas a partir de mapeamento dos serviços que atendem mulheres (incluindo meninas e idosas) em situação de violência no município e atualizar as informações sobre o atendimento durante a vigência do isolamento social. As informações deverão ser armazenadas em documentos dinâmicos que permitam a atualização a cada nova mudança.
- V. Disponibilizar as informações para todas profissionais que estejam atendendo em serviços presenciais ou remotos. É fundamental que tenham em mãos informações atualizadas e suficientes para orientar as mulheres de forma correta e adequada às necessidades que elas apresentem.



### QUADRO 3

Lista de serviços (adaptada de acordo com o disponível em cada localidade)



#### Assistência Social

- Centros de Referência Especializados de Atendimento à Mulher
- CRAS e CREAS
- Casas abrigo para mulheres em situação de violência, paracrianças e adolescentes, para idosos, população refugiada/migrantes



#### Saúde

- Hospitais de referência para atendimento de violência sexual
- Postos de Saúde e Unidades Básicas de Saúde
- Centros de Atendimento Psicossocial (CAPs)



#### Organismos Governamentais e Conselhos

- Organismos de Políticas para Mulheres/Crianças e Adolescentes/Idosos/Direitos Humanos ou Desenvolvimento Social
- Conselho dos Direitos das Mulheres/Conselhos Tutelares



#### Segurança Pública

- Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher/ Criança e adolescente/Pessoa idosa/Delegacias de Polícia
- Polícia Militar/Patrolha Maria da Penha
- Guarda Municipal/Patrolha Maria da Penha



**Entidades** da Sociedade Civil que atendam mulheres em situação de violência (crianças, adolescentes, idosas, pessoas com deficiência, refugiadas)



#### Sistema de Justiça

- Núcleos Especializados no Ministério Público/ Promotorias Especializadas
- Núcleos Especializados na Defensoria Pública/ Defensorias Especializadas
- Coordenadorias da Mulher TJ/ Juizados e Varas de Violência Doméstica

**Profissionais devem estar capacitadas para entender o contexto excepcional de atendimento. Mulheres podem correr risco de graves agressões ao realizar uma ligação telefônica, enviar uma mensagem em busca da ajuda ou procurar um serviço para atendimento presencial. Cada ligação deverá ser tratada como oportunidade única para oferecer apoio, informação e minimizar o risco de novas violências.**

### QUADRO 4

Informações atualizadas sobre os serviços durante a vigência das medidas de isolamento social

- Tipo de atendimento (presencial/remoto);
- Se houve alteração nos atendimentos realizados durante o período de isolamento social;
- Horário de atendimento no período de isolamento social;
- Público atendido (meninas e adolescentes, mulheres adultas, mulheres idosas, mulheres com deficiência, mulheres refugiadas, mulheres trans, lésbicas);
- Documentação necessária para o atendimento;
- Meio de acesso ao atendimento remoto (telefone, aplicativos de mensagens, chat, site etc.) com respectivos números e endereços etc. e que estejam ativos durante o período de isolamento social;
- Telefone para emergências;
- Pessoa de referência para casos de encaminhamentos regulares e/ou para emergenciais.

#### Nos casos em foram mantidos atendimentos presenciais

- Endereços (para atendimento presencial);
- Telefones para atendimento durante o período de isolamento social;
- Horários de funcionamento durante o período de isolamento social;
- Observações adicionais sobre o atendimento (se o serviço disponibiliza veículo para buscar a vítima no domicílio e levá-la aos locais de atendimento, por exemplo), necessidade de documento específico para o atendimento.

### Coordenar campanhas para divulgação de informações sobre os serviços

- I. Ampliar a divulgação sobre os serviços e as formas como podem ser acessados durante o período de isolamento social. Além das redes sociais<sup>xxx</sup>, as campanhas devem ser divulgadas através das rádios e televisões, cartazes dispostos em farmácias, hospitais, mercados e padarias. Na periferia das cidades, zonas rurais e pequenas cidades os carros de som que informam sobre medidas de isolamento podem também auxiliar na divulgação dos serviços e informações sobre a violência.
- II. Os organismos de políticas para mulheres devem buscar estabelecer parcerias com entidades da sociedade civil e lideranças comunitárias para identificar locais e formas de divulgação de informações de modo adequado às comunidades. No caso de grupos de migrantes e refugiadas pode ser necessária a tradução de informações para o idioma materno desses grupos.
- III. As campanhas devem disponibilizar informações sobre os serviços existentes na localidade, criando a oportunidade de escolha para as mulheres procurarem ajuda onde se sentirem mais seguras. **É importante que as campanhas transmitam a mensagem de que as mulheres podem pedir ajuda, ter atendimento psicossocial, obter orientações e informações e, se desejarem, registrar denúncia policial ou solicitar medidas protetivas de urgência.**

#### QUADRO 5

### Experiência de parceria entre uma Organização Não Governamental e Tribunal de Justiça para acompanhamento das mulheres com medidas protetivas.

No mês de maio, a Organização Não-governamental Themis, de Porto Alegre, e o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, firmaram acordo para monitoramento das mulheres com medidas protetivas. O atendimento será realizado por mulheres do Programa Promotoras Legais Populares (PLPs), no município de Canoas, Grande Porto Alegre. O Juizado de Violência Doméstica repassará os casos à Themis que coordenará o trabalho das PLPs, prestando assessoria e sistematizando as informações relativas às medidas de proteção e a situação das mulheres.

“As PLPs são mulheres da comunidade que recebem formação sobre questões culturais e jurídicas relativas à violência

doméstica e de gênero. Em Canoas elas estão distribuídas em diversos bairros e serão responsáveis pela formação de uma rede de proteção individualizada das vítimas em situação de violência encaminhadas pelo Juizado de Violência Doméstica e Familiar da cidade. As informações a respeito dos casos tratados são sigilosas. O monitoramento será realizado por telefone, em razão da necessidade de distanciamento social. Em casos especiais, que requererem a presença, elas encaminharão a demanda aos serviços da rede que seguem prestando atendimento emergencial (Brigada Militar, Patrulha Maria da Penha, postos de saúde e hospitais).”

Fonte [https://www.tjrs.jus.br/site/system/modules/com.br.workroom.tjrs/elements/noticias\\_controller.jsp?acao=ler&idNoticia=501855](https://www.tjrs.jus.br/site/system/modules/com.br.workroom.tjrs/elements/noticias_controller.jsp?acao=ler&idNoticia=501855)

### Realizar capacitação para os profissionais para compartilhar informações sobre o funcionamento da rede

- I. A capacitação das equipes envolvidas no atendimento remoto e presencial tem como objetivo orientar as equipes a respeito dos fatores que podem contribuir para o aumento da violência de gênero durante as crises sanitárias e as formas como essa violência pode se expressar, sobre aspectos éticos e de segurança durante o atendimento remoto, compartilhar orientações sobre mudanças no funcionamento dos serviços durante o período de isolamento, sobre novos procedimentos e fluxos e sobre os novos canais e recursos que estejam sendo disponibilizados; **(Ver Quadro 4)**
- II. Pode ser particularmente importante que todas as profissionais aprendam a acessar o registro de boletim de ocorrência ou para solicitação de medidas protetivas online. O procedimento requer, em geral, mais de uma etapa, e pode ser difícil para algumas mulheres realizarem sozinhas. Com autorização das mulheres, as profissionais poderão auxiliar no registro se for necessário.

## Criação de um canal seguro para recebimento de queixas e reclamações

- I. As mulheres podem encontrar dificuldades para receber o atendimento necessário ou para acessar os canais disponíveis para atendimento. É importante que o Comitê possa monitorar essas dificuldades, recebendo e sistematizando informações que auxiliem os serviços na revisão de procedimentos e capacitação dos profissionais;
- II. O canal de atendimento deve seguir os critérios de privacidade e sigilo, garantindo anonimato para as pessoas que registrarem as queixas. Pode ser por telefone, mensagem ou e-mail administrado pelos Organismos de Políticas para Mulheres ou pelos Conselhos de Direitos das Mulheres como parte de suas atribuições de controle social das políticas públicas. As denúncias devem ser sistematizadas e encaminhadas ao Comitê.

### QUADRO 6

#### Canal de recebimento de queixas e reclamações

As queixas e denúncias contra serviços e profissionais devem ser registradas em documento contendo informações sobre:

- Data do contato;
- Data, horário/período do dia de ocorrência do evento que originou a queixa/reclamação;
- Serviço onde o evento ocorreu;
- Nome do/a profissional (se for possível identificar) que provocou a queixa/reclamação. Essa informação deverá ser mantida em sigilo. **Somente será repassada ao Comitê se a queixa contra um/a profissional for recorrente. O objetivo é modificar a conduta institucional e não promover perseguições pessoais;**
- Breve relato do atendimento solicitado, dos problemas de atendimento e do desfecho do evento
- Verificar se a pessoa deseja retorno sobre sua queixa/reclamação: anotar nome, telefone ou e-mail. **Os dados de identificação da pessoa que fez o contato serão mantidos em sigilo e não devem ser compartilhados com o Comitê**

**Os registros devem ser sistematizados e enviados ao Comitê em periodicidade a ser combinada entre os serviços.**

**Espaços seguros não são uma criação instantânea, eles levam tempo para estabelecer e ainda mais tempo para mulheres e meninas começarem a se sentir confortáveis interagindo em um espaço e tornando-os seus. Planeje tempo suficiente para que isso aconteça, bem como tempo suficiente para a entrega de atividades a outra organização ou grupo, incluindo a capacitação daqueles que assumirão o gerenciamento do espaço seguro<sup>xxxii</sup>.**

### III. Diretrizes para o atendimento a mulheres em situação de violência doméstica e familiar durante a Pandemia da COVID-19<sup>xxxii</sup>

Esta parte do documento apresenta diretrizes para o atendimento das mulheres que buscam apoio através

de qualquer canal de comunicação que esteja sendo disponibilizado. Independentemente da forma de contato, como recomendado na sessão anterior, as profissionais devem estar capacitadas para o atendimento que poderá ser decisivo para a vida das mulheres.

As orientações descrevem os passos para atendimento às mulheres durante o período de isolamento social. Partiu-se de um modelo para atendimento telefônico (*hotline*) por exemplificar de forma sintética como um atendimento remoto pode ocorrer. Diante do curto tempo que os serviços tiveram para se adequar às medidas de isolamento social, as orientações aqui apresentadas visam contribuir para novas adaptações considerando a natureza dos serviços, a capacidade institucional para o atendimento remoto e a articulação da rede existente na localidade, com ênfase no aprendizado decorrente do atendimento realizado nos últimos meses.

---

**A procura de apoio por parte das vítimas/sobreviventes pode ser uma oportunidade única para a construção de um projeto de vida sem violência<sup>xxxiii</sup>.**

---

**Quem pode procurar ajuda e que tipo de ajuda pode ser solicitada**

O contato com os serviços pode ser feito por:

- I. Mulheres que estão vivendo situações de violência. A situação pode ser de risco imediato ou podem buscar orientações ou conversar sobre a situação que estão vivendo. Pode ser a primeira vez que fazem o contato ou podem ser mulheres que já são acompanhadas pelos serviços. Podem ter iniciado a busca por ajuda e abandonado anteriormente, e agora retornam porque a violência se agravou. Podem ser mulheres com medidas protetivas e que necessitam de monitoramento ou mulheres que desejam pedir medidas protetivas ou obter outro encaminhamento.
- II. Pessoas próximas às vítimas. Podem buscar orientações sobre os tipos de violência ou sobre como agir diante da situação. Pode ser também para denunciar uma violência que tenham conhecimento.

- III. Profissionais, pessoas que trabalham em ONGs ou que estejam atuando como voluntárias em ações humanitárias, que tenham presenciado ou tomado conhecimento de situações de violência de gênero contra meninas e mulheres e necessitam de informações sobre os serviços e procedimentos que possam ser adotados durante o período do isolamento social.

Independentemente de quem faça o contato e qual a solicitação inicial, o atendimento deverá ser respeitoso, acolhedor e estimular a confiança para a sua continuidade. As informações deverão ser transmitidas levando em consideração os serviços e procedimentos disponíveis na vigência das medidas para contenção da COVID-19. A mensagem de acolhimento deve transmitir a segurança de que a pessoa poderá buscar informações ou ajuda sempre que necessário.

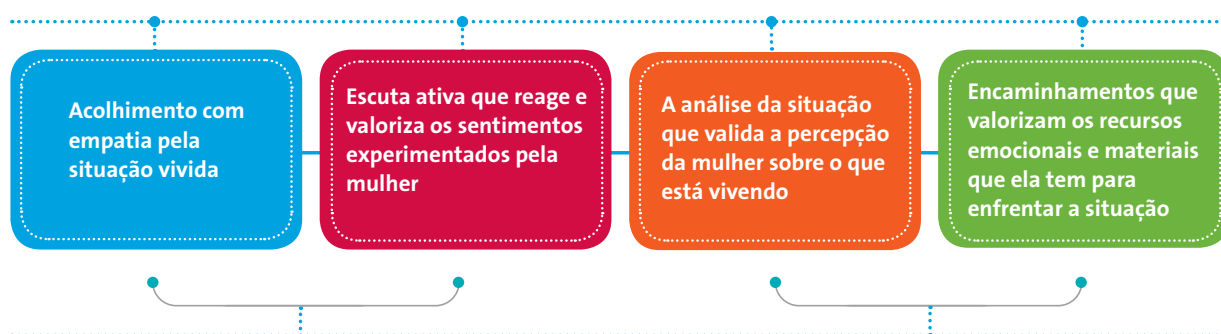
---

**Uma mulher pode fazer um contato inicial sem se identificar como vítima de violência. Por isso, a valorização de todo relato de violência deve ser feita de forma encorajadora para que pedidos de ajuda se revelem.**

---

---

**FIGURA 5**  
Princípios norteadores do atendimento<sup>xxxiv</sup>



## 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.

### 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

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, relembrando 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.

### 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  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 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.**

Ver Modelo de Plano de Segurança no Quadro 9

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 contactar 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.

**A segurança e proteção da sobrevivente sempre devem ser priorizadas e elas devem ser informadas sobre os riscos associados a cada opção para tomar uma decisão informada (especialmente em casos de violência por parceiro íntimo).<sup>xxxvi</sup>**

#### QUADRO 9

#### Modelo de Plano de Segurança<sup>xxxvii</sup>

O plano de segurança é uma ferramenta de apoio para o processo de decisões que a mulher poderá tomar para enfrentar a situação de violência que esteja vivendo. O plano deve ser elaborado juntamente com a mulher, uma vez que ela é a pessoa que melhor conhece a situação que está vivendo e as condições emocionais e materiais para desencadear qualquer mudança nesse contexto. O plano somente deverá ser elaborado se a mulher desejar e sentir que tem condições de executá-lo. Pode ser elaborado no todo ou em partes, conforme a situação vivenciada. Sua elaboração deverá considerar os riscos adicionais trazidos pelas medidas de contenção da COVID-19 (dificuldades para se deslocar, para acce-

sar serviços ou para ter apoio da rede de amigos e familiares). O objetivo é elaborar uma lista de informações e providências que podem ser úteis para a proteção da mulher e caso tenha que deixar a casa rapidamente.

A seguir são apresentados alguns pontos comumente abordados em Planos de Segurança para vítimas de violência doméstica.

Para segurança da mulher, ela deve ser orientada a anotar as medidas planejadas, memorizar o máximo possível e guardar poucas anotações de telefones ou contatos em local seguro. As anotações devem ser descartadas para que não sejam encontradas pelo(a) agressor(a).

#### 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 (dela 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)



## IV. Recomendações para a coleta de dados e armazenamento de informações sobre atendimentos

Há pouca informação disponível sobre a forma como a pandemia da COVID-19 tem impactado a violência de gênero contra as mulheres. No Brasil, os poucos dados disponíveis permitem apenas acompanhar como as mulheres reagem aos serviços oferecidos: enquanto registros de ocorrências policiais indicam redução na procura, solicitações de medidas protetivas aumentaram nos últimos meses. Esse aumento vem acompanhado pelo aumento no número de feminicídios que vem sendo divulgado pela imprensa<sup>xxxviii</sup>.

A pressa na divulgação desses números e a exposição às vezes sensacionalista que é feita pela imprensa tem mantido a sociedade alerta sobre os riscos para as mulheres em isolamento social, mas pouco contribui para o planejamento das mudanças que devem ser realizadas para que os serviços possam ser acessíveis e auxiliar as mulheres nesse momento difícil que estão enfrentando.

Algumas informações podem ser particularmente úteis para compreender como a pandemia e as medidas de isolamento para controle do contágio da COVID-19 estão associadas com o aumento da violência e é importante que sejam coletadas nos atendimentos realizados em **qualquer serviço que as mulheres procurem ajuda, e não apenas nas delegacias de polícia**.

Considerando os riscos que as mulheres podem estar enfrentando ao buscar ajuda, cuidados éticos devem ser adotados para não prolongar atendimentos com pedidos de informações que não são necessariamente importantes para sua proteção imediata. Abaixo algumas recomendações que podem auxiliar o Comitê e os serviços na organização dessa etapa do atendimento.

Antes de encerrar o atendimento, a profissional deve perguntar se a mulher concorda em responder mais algumas perguntas sobre ela e sobre a situação que foi relatada. Deve informar que as perguntas têm finali-

dade de produção de estatísticas e não serão identificadas individualmente.

Caso a mulher não concorde, deverá agradecer e encerrar a ligação. Imediatamente após o atendimento a profissional deve preencher o questionário com as informações obtidas através do relato. Caso a mulher concorde em responder, deverá ser aplicado o questionário **(ver modelo no Quadro 10)**.

O questionário deverá ser disponibilizado em formato online para todos os serviços com acesso exclusivo e controlado para profissionais nos sites institucionais. **Todas profissionais alimentarão a mesma base de dados.**

A escolha da plataforma e das ferramentas devem priorizar as medidas de segurança e sigilo dos dados, considerando que a ação de hacker pode colocar em risco a segurança das mulheres e de sua privacidade. Caso o serviço não tenha condições de dispor de plataformas seguras para preenchimento online, é recomendável que os dados sejam preenchidos em questionários físicos (papel) e posteriormente inseridos em uma base de dados local.

A alimentação online da base de dados permitirá aos serviços e comitês acompanhar o acesso das mulheres aos serviços, o tipo de atendimento que procuram, possíveis mudanças no tipo de violência, encaminhamentos realizados e dados sociodemográficos das mulheres atendidas. São dados importantes para a avaliação dos canais de atendimento e das respostas que estão sendo oferecidas, permitindo a avaliação e reorganização dos serviços e atendimentos. Os dados serão processados e utilizados nos trabalhos do Comitê. **A divulgação para a imprensa deverá ser planejada tendo em vista os princípios éticos da beneficência/maleficência, ou seja, expostos à imprensa apenas se forem úteis para campanhas e para informar a população a respeito do funcionamento dos serviços.**

Nenhuma informação de identificação da pessoa atendida (seja a vítima ou alguém que procure atendimento) será registrada nessa base de dados. Dessa forma se garante a privacidade e o sigilo dos detalhes do caso e da identidade da pessoa atendida.

## QUADRO 10

### Dados para fins de estatísticas

#### Dados do contato

Data dia/mês/ano

Canal utilizado[alternativas adaptadas de acordo com a realidade local]

#### Quem fez o contato

Própria vítima (já era acompanhada pelo serviço/primeiro contato com serviço/primeira vez que procura ajuda na rede)

Pessoa próxima da vítima (tipo de relacionamento)

Profissional/voluntário pedindo orientação

#### Dados sociodemográficos (apenas se for a própria vítima)

Faixa etária

Raça/Cor

Nacionalidade

Escolaridade

Bairro onde reside

Situação Ocupacional (empregada/desempregada) – perguntar se a situação mudou com a pandemia

Se recebe o benefício emergencial/porque não recebe

Tipo de violência (qualquer pessoa)

Violência física/Violência psicológica/Violência sexual/Violência patrimonial/Violência moral

Motivações para a violência (explorar se está relacionada com o isolamento social ou a COVID-19)

#### (ver figura 3 sobre circunstâncias da violência de gênero)

A violência já ocorria antes da pandemia/ iniciou com as medidas de isolamento social

#### Agressor(a)

Relacionamento com o(a) agressor(a)

Vivem na mesma casa?

#### Informações sobre o caso

Ocorrência Policial – fez/deseja fazer/não conseguiu fazer/não fez e/ou quer fazer

Medidas protetivas de urgência – tem/deseja solicitar/não conseguiu solicitar/foi indeferida/não solicitou

Atendimento médico – foi necessário em razão da violência/não conseguiu atendimento/não precisou

Sair de casa em razão da violência – precisou sair/planeja sair/não precisou nem planeja sair

Abrigamento em casa de familiares/amigos/casa abrigo

#### Desfecho do atendimento

Apenas orientações/atendimento psicossocial/atendimento jurídico/medidas protetivas/ocorrência policial/chamado do Ligue 190/Chamado Patrulha Maria da Penha/encaminhamento a outro serviço

Caso em acompanhamento - sim/não

**Importante:** excetuando os dados sociodemográficos, todas as outras informações podem ser obtidas durante o relato no atendimento. O questionário pode ser preenchido paralelamente, se for o caso, reduzindo o tempo de preenchimento final

## 4.1. Armazenamento dos casos atendidos

A realização de atendimentos remotos e o uso da internet para armazenamento de dados requer cuidados para a proteção das informações que permitam identificar as mulheres e as profissionais. **Além das recomendações anteriores quanto aos recursos técnicos e tecnológicos para uso nos atendimentos (ver**

**o item 2.1. deste documento), é importante que recursos de segurança (antivírus atualizados, programas atualizados etc.) sejam utilizados e permanentemente revisados.**

Pastas para armazenamento dos casos devem ser criadas em áreas protegidas e acessíveis somente por login e senha das profissionais envolvidas nos atendimentos



remotos. As pastas de casos devem ser mantidas pelos serviços e nunca compartilhadas integralmente com outros serviços ou o Comitê.

Na identificação das pastas, arquivos e documentos, o nome das mulheres ou outras informações que permitam sua identificação deverá ser codificado. Os nomes e informações de contato devem ser mantidos em arquivo separado.

Uma vez que os serviços retomem o funcionamento regular a documentação produzida no atendimento remoto deverá ser mantida nos arquivos do serviço para acompanhamento ou futuros contatos realizados pelas mulheres.

O registro do atendimento pode ser feito em processador de texto (MSWord, ou outro) no formato de ficha de atendimento para facilitar o registro do relato. O registro deve ser adaptado ao tipo de contato (denúncia de violência, pedido de ajuda, pedido de orientações, acompanhamento de atendimento anterior).

Quando for necessário transmitir informações sobre o caso para profissionais de outros serviços, o relato deve ser sintetizado em um documento de encaminhamento. As informações de identificação da mulher devem ser transmitidas em separado.

#### QUADRO 11

#### Informações para a ficha de atendimento remoto

- Código de Identificação da pessoa atendida
- Código de identificação da profissional
- Data do atendimento / Hora do atendimento
- Canal de atendimento
- Texto de apresentação do serviço
- Relato do caso
- Encaminhamentos
- Resultado do atendimento

#### Procedimentos de Segurança:

- Verificação da segurança para o atendimento
- Autorização para o contato
- Avaliação e gestão do risco
- Plano de Segurança
- Coleta de dados adicionais para fins de estatísticas

# NOTAS

- i. Unicef. 2020. Not just hotlines and mobiles phones: GBV Service provision during COVID-19. Disponível em: <https://www.unicef.org/documents/gender-based-violence-service-provision-during-covid-19>.
- ii. OMS. 2020. OMS afirma que COVID-19 é agora caracterizada como pandemia. [https://www.paho.org/bra/index.php?option=com\\_content&view=article&id=6120:oms-afirma-que-covid-19-e-ago-ra-caracterizada-como-pandemia&Itemid=812](https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6120:oms-afirma-que-covid-19-e-ago-ra-caracterizada-como-pandemia&Itemid=812)
- iii. Distanciamento social: distância física em relação às pessoas. Quarentena oficial, ou obrigatória (lockdown), é o fechamento de uma comunidade por parte do governo, com circulação controlada pelas autoridades. Diário Catarinense. Mantendo distância do coronavírus. 2020. Disponível em: [https://www.nscstotal.com.br/noticias/mantendo-distancia-do-coronavirus?fbclid=IwAR3ewb5\\_ThyGYdLBxH2PNzMcDqQOCzb5d\\_7VH9cho43pZD9l6OgxvMDglxk](https://www.nscstotal.com.br/noticias/mantendo-distancia-do-coronavirus?fbclid=IwAR3ewb5_ThyGYdLBxH2PNzMcDqQOCzb5d_7VH9cho43pZD9l6OgxvMDglxk).
- iv. Congresso Nacional. Lei 13.979 de 6 de fevereiro de 2020 que dispõe sobre medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus e o Decreto Legislativo nº 06 de 20/03/2020 que institui o Estado de calamidade pública nacional. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/lei/l13979.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l13979.htm). [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/portaria/DLG6-2020.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/portaria/DLG6-2020.htm)
- v. UN Women. 2020. COVID-19: Women front and centre Statement by Phumzile Mlambo-NGCuka, UN Under-Secretary-General and UN Women Executive Director. Disponível em: <https://www.unwomen.org/en/news/stories/2020/3/statement-ed-phumzile-covid-19-women-front-and-centre>; Gênero e COVID-19 na América Latina e no Caribe: dimensões de gênero na resposta. ONU Mulheres, março de 2020. Disponível em: [http://www.onumulheres.org.br/wp-content/uploads/2020/03/ONU-MULHERES-COVID19\\_LAC.pdf](http://www.onumulheres.org.br/wp-content/uploads/2020/03/ONU-MULHERES-COVID19_LAC.pdf); WHO. 2020. COVID-19 and violence against women. What the health sector/system can do. 26 de março 2020. Disponível em: <https://www.who.int/reproductivehealth/publications/emergencies/COVID-19-VAW-full-text.pdf?ua=1>, MESECVI (Comité de Expertas del Mecanismo de Seguimiento de la Convención de Belém do Pará). 2020. Comunicado: COVID-19 y el reforzamiento de acciones para la prevención y atención de la violencia de género. 18 de marzo de 2020. Disponível em: [https://us7.campaign-archive.com/?e=09c5e4b43f&u=f4f9c21ffdd25a4e4ef06e3c2&id=e24af3117b\\_0](https://us7.campaign-archive.com/?e=09c5e4b43f&u=f4f9c21ffdd25a4e4ef06e3c2&id=e24af3117b_0)
- vi. ONU Mujeres. 2020. Gênero e COVID-19 na América Latina e no Caribe: dimensões de gênero na resposta. ONU Mulheres. Disponível em: [http://www.onumulheres.org.br/wp-content/uploads/2020/03/ONU-MULHERES-COVID19\\_LAC.pdf](http://www.onumulheres.org.br/wp-content/uploads/2020/03/ONU-MULHERES-COVID19_LAC.pdf)
- vii. De acordo com o Art. 27, § único, inciso VII da Lei Complementar nº 150 de 1 de junho de 2015 que dispõe sobre o trabalho doméstico e rege as regras de rescisão do contrato por culpa do empregador "VII - o empregador praticar qualquer das formas de violência doméstica ou familiar contra mulheres de que trata o art. 5o da Lei no 11.340, de 7 de agosto de 2006". Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/LCP/Lcp150.htm#art27vii\\_0](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/LCP/Lcp150.htm#art27vii_0)
- viii. ONU Mujeres. 2020. Prevención de la violencia contra las mujeres frente a COVID-19 en América Latina y el Caribe. Brief V. 11. Disponível em: <https://www2.unwomen.org/-/media/field%20office%20americas/documentos/publicaciones/2020/04/prevencao%20da%20violencia%20contra%20mulheres%20diante%20da%20covid19%20na%20america%20latina%20e%20no%20caribebrief%20portugue.pdf?la=es&vs=2105> Acesso: 17 Junho 2020
- ix. Adaptado a partir dos princípios éticos aplicados à pesquisa com seres humanos. Conselho Nacional de Saúde. Recomendação 196/1996 (atualizada através da Resolução Nº 466 de 12 de dezembro de 2012)
- x. PASINATO, W., COLARES, E.S. 2020. Pandemia, violência contra as mulheres e a ameaça que vem dos números. Disponível em: <https://boletimluanova.org/2020/04/20/pandemia-violencia-contra-as-mulheres-e-a-ameaca-que-vem-dos-numeros/>
- xi. PASINATO e COLARES. Op.Cit.
- xii. A experiência nacional é a Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180, do governo federal. Existem algumas experiências no plano municipal como o Liga, Mulher, da Secretaria Municipal da Mulher de Recife (0800 281 0107). Nos últimos anos também proliferaram os aplicativos que auxiliam as mulheres no acesso a informações e acionamento de serviços policiais e judiciais (Como o PL.2 da ONG Themis, do RS).
- xiii. Diretrizes e recomendações elaboradas a partir de: GBVIMS (Gender-based violence Information Management System). Case management in the context of the COVID-19 response. Disponível em: [www.gbvims.com](http://www.gbvims.com); OCHA Guidance nota on Ethical Closure of GBV Programs. Disponível em: <https://www.humanitarianresponse.info/es/operations/stima/document/guidance-noteethical-closure-gbv-programsear>.
- xiv. IBGE. PNAD Contínua TIC 2018: Internet chega a 79,1% dos domicílios do país. 29 Abril 2020. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/27515-pnad-continua-tic-2018-internet-chega-a-79-1-dos-domicilios-do-pais>

- xv. IPEA. Retratos das Desigualdades de Gênero e Raça (IPEA). 2020. <https://www.ipea.gov.br/retrato/indicadores.html>
- xvi. A Espanha adotou a campanha "Máscara Vermelha" (barbijo rojo), um código para ser utilizado pelas mulheres que estão vivendo em situação de violência doméstica. Um protocolo foi estabelecido entre farmácias e centrais de atendimento às mulheres e é ativado quando as mulheres chegam ao balcão de atendimento na farmácia e pedem a "máscara vermelha". A campanha foi reproduzida em Portugal (onde adotaram o nome "Máscara-19") e Argentina, mas profissionais e entidades que atendem mulheres em situação de violência nesses países viram com preocupação a iniciativa sem a criação dos protocolos de encaminhamentos, alertando para os cuidados que devem ser tomados, pois uma falha no atendimento realizado por pessoas não capacitadas podem expor as mulheres a novas violências. Sobre repercussões da campanha em Portugal: <https://expresso.pt/coronavirus/2020-04-08-Mascara-19-uma-campanha-para-ajudar-vitimas-de-violencia-domestica-que-nao-esta-nem-esteve-a-funcionar-1> e Argentina <https://www.pagina12.com.ar/258130-coronavirus-campana-contr-la-violencia-machista-en-cuarente>
- xvii. No Brasil existem atualmente 3 modelos de formulários de avaliação e classificação de risco para uso nas redes de atendimento: MPDFT- Ministério Público Federal do Distrito Federal e Territórios. 2018. Guia de Avaliação de Risco para o Sistema de Justiça. Brasília: MPDFT. [https://www.mpdft.mp.br/portal/pdf/Guia\\_de\\_Avaliacao\\_de\\_Risco\\_-\\_Final.pdf](https://www.mpdft.mp.br/portal/pdf/Guia_de_Avaliacao_de_Risco_-_Final.pdf), COLETIVO FEMININO PLURAL. 2018. A vida das mulheres importa: avaliação e gestão de risco como ferramenta para o enfrentamento à violência contra as mulheres. Experiências e Desafios. Cadernos de Reflexões Feministas, 2. Porto Alegre: Coletivo Feminino Plural. <https://femininoplural.org.br/20-caderno-de-reflexoes-feministas-apresenta-ferramenta-de-avaliacao-de-risco/> CNMP (Conselho Nacional do Ministério Público). 2018. FRIDA - Formulário Nacional de Avaliação de Risco e Proteção à Vida. Brasília: CNMP. [https://www.cnmp.mp.br/portal/images/Publicacoes/documentos/2019/FRIDA\\_2\\_WEB.pdf](https://www.cnmp.mp.br/portal/images/Publicacoes/documentos/2019/FRIDA_2_WEB.pdf)
- xviii. Unicef. 2020. Not just hotlines and mobiles phones: GBV Service provision during COVID-19. Disponível em: <https://www.unicef.org/documents/gender-based-violence-service-provision-during-covid-19>.
- xix. Para recomendações gerais aplicáveis ao atendimento presencial durante a vigência das medidas de isolamento social: Secretaria Nacional de Assistência Social/MDS. Nota Técnica 25/2020. 3 Junho 2020. Disponível em: [http://blog.mds.gov.br/redesuas/wp-content/uploads/2020/06/Informativo\\_violencia\\_contra\\_mulheres\\_n25\\_junho\\_2020\\_SNAS.pdf](http://blog.mds.gov.br/redesuas/wp-content/uploads/2020/06/Informativo_violencia_contra_mulheres_n25_junho_2020_SNAS.pdf)
- xx. Lei 11.340/2006. [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2006/lei/11340.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/11340.htm)
- xxi. Lei 11.340/2006, "Art. 11. No atendimento à mulher em situação de violência doméstica e familiar, a autoridade policial deverá, entre outras providências: I - garantir proteção policial, quando necessário, comunicando de imediato ao Ministério Público e ao Poder Judiciário; II - encaminhar a ofendida ao hospital ou posto de saúde e ao Instituto Médico Legal; III - fornecer transporte para a ofendida e seus dependentes para abrigo ou local seguro, quando houver risco de vida; IV - se necessário, acompanhar a ofendida para assegurar a retirada de seus pertences do local da ocorrência ou do domicílio familiar;
- xxii. Para recomendações gerais sobre a parceria com o SUS na vigência das medidas de isolamento social Secretaria Nacional de Assistência Social/MDS. Nota Técnica 25/2020. 3 Junho 2020. Disponível em: [http://blog.mds.gov.br/redesuas/wp-content/uploads/2020/06/Informativo\\_violencia\\_contra\\_mulheres\\_n25\\_junho\\_2020\\_SNAS.pdf](http://blog.mds.gov.br/redesuas/wp-content/uploads/2020/06/Informativo_violencia_contra_mulheres_n25_junho_2020_SNAS.pdf)
- xxiii. Lei 12.845 de 1º agosto de 2013, dispõe sobre o atendimento obrigatório e integral de pessoas em situação de violência sexual. [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2013/Lei/L12845.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2013/Lei/L12845.htm)
- xxiv. Para recomendações gerais aplicáveis ao atendimento presencial durante a vigência das medidas de isolamento social: Secretaria Nacional de Assistência Social/MDS. Nota Técnica 25/2020. 3 Junho 2020. Disponível em: [http://blog.mds.gov.br/redesuas/wp-content/uploads/2020/06/Informativo\\_violencia\\_contra\\_mulheres\\_n25\\_junho\\_2020\\_SNAS.pdf](http://blog.mds.gov.br/redesuas/wp-content/uploads/2020/06/Informativo_violencia_contra_mulheres_n25_junho_2020_SNAS.pdf).
- xxv. De acordo com a Nota Técnica 25/2020, os serviços podem contar com recursos federais conforme a MP nº 953 de 15 de abril de 2020.
- xxvi. Diante do aumento de casos de violência doméstica o governo francês alugou serviços ociosos da rede hoteleira para o abrigamento de mulheres em situação de violência doméstica e familiar. Assim foi possível abrigar um número maior de mulheres e manter o distanciamento social sem risco de contaminação. Disponível em: [https://www.huffpostbrasil.com/entry/coronavirus-violencia-omestica\\_br\\_5e8375b4c5b6d38d98a5bd88](https://www.huffpostbrasil.com/entry/coronavirus-violencia-omestica_br_5e8375b4c5b6d38d98a5bd88).
- xxvii. ANVISA (Agência Nacional de Vigilância Sanitária). 2020. NOTA TÉCNICA PÚBLICA CSIPS/GGTES/ANVISA Nº 01/2020 ORIENTAÇÕES PARA A PREVENÇÃO E O CONTROLE DE INFECÇÕES PELO NOVO CORONAVÍRUS (SARS-CoV-2) EM INSTITUIÇÕES DE ACOLHIMENTO. Disponível em: [http://portal.anvisa.gov.br/documents/219201/4340788/NOTA\\_TECNICA\\_PUBLICA\\_CSIPS\\_PREVENCAO\\_DA\\_COVID\\_19\\_EM\\_INSTITUICOES\\_DE\\_ACOLHIMENTO+%281%29.pdf/dc574aaf-e992-4f5f-818b-a012e34a352a](http://portal.anvisa.gov.br/documents/219201/4340788/NOTA_TECNICA_PUBLICA_CSIPS_PREVENCAO_DA_COVID_19_EM_INSTITUICOES_DE_ACOLHIMENTO+%281%29.pdf/dc574aaf-e992-4f5f-818b-a012e34a352a). Outras orientações para as políticas de abrigamento podem ser encontradas em SEDS (Secretaria de Desenvolvimento Social do Estado de São Paulo). 2020. Recomendações para abrigamento de populações vulneráveis em São Paulo. Disponível em: [DIRETRIZES PARA ATENDIMENTO EM CASOS DE VIOLÊNCIA DE GÊNERO  
CONTRA MENINAS E MULHERES EM TEMPOS DA PANDEMIA DA COVID-19](https://www.defenso-</a></p>
</div>
<div data-bbox=)

- ria.sp.def.br/dpesp/Repositorio/31/Documentos/Orientacao%20sobre%20COVID%20Gestores%20SUAS%20Elaboracao%20CAS%20Seds%20%2011pdf%20xxxpdf.pdf. Secretaria de Estado da Saúde do Distrito Federal. Recomendações- Medidas de Prevenção e controle da COVID-19 à casa abrigo de Brasília. Disponível em: <http://www.saude.df.gov.br/wp-conteudo/uploads/2020/02/RECOMENDA%C3%87%C3%83O-GASPVP-CASA-ABRIGO-MULHERES-DF-COVID-19-09.04.2020.pdf>, Secretaria Nacional de Assistência Social/MDS. Nota Técnica 25/2020. 3 Junho 2020. Disponível em: [http://blog.mds.gov.br/redesuas/wp-content/uploads/2020/06/Informativo\\_violencia\\_contra\\_mulheres\\_n25\\_junho\\_2020\\_SNAS.pdf](http://blog.mds.gov.br/redesuas/wp-content/uploads/2020/06/Informativo_violencia_contra_mulheres_n25_junho_2020_SNAS.pdf)
- xxviii. SNPM (Secretaria Nacional de Políticas para Mulheres do Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos). 2020. Recomendações em relação às ações de enfrentamento à violência contra meninas e mulheres no contexto da pandemia de COVID-19. Disponível em: [https://www.gov.br/mdh/pt-br/assuntos/noticias/2020-2/marco/ministerio-recomenda-que-organismos-de-politicas-para-mulheres-nao-paralisem-atendimento/SEI\\_MDH1136114.pdf](https://www.gov.br/mdh/pt-br/assuntos/noticias/2020-2/marco/ministerio-recomenda-que-organismos-de-politicas-para-mulheres-nao-paralisem-atendimento/SEI_MDH1136114.pdf)
- xxix. Orientações elaboradas a partir de: GBVIMS (Gender-based violence Information Management System). Case management in the contexto of the COVID-19 response. Disponível em: [www.gbvims.com](http://www.gbvims.com); e Secretaria Nacional de Assistência Social/MDS. Nota Técnica 25/2020. 3 Junho 2020. Disponível em: [http://blog.mds.gov.br/redesuas/wp-content/uploads/2020/06/Informativo\\_violencia\\_contra\\_mulheres\\_n25\\_junho\\_2020\\_SNAS.pdf](http://blog.mds.gov.br/redesuas/wp-content/uploads/2020/06/Informativo_violencia_contra_mulheres_n25_junho_2020_SNAS.pdf)
- xxx. De acordo com o IBGE, 75,7% das mulheres utilizaram internet em 2018. Embora os números sejam promissores é preciso considerar que essa distribuição é desigual na população de acordo com as condições socioeconômicas e locais de moradia. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/27515-pnad-continua-tic-2018-internet-chega-a-79-1-dos-domicilios-do-pais>
- xxxi. Fondo de Población de las Naciones Unidas. 2018. Guidance note on Ethical Closure of GBV Programs. Global Communities, p.8. Disponível em: <https://www.humanitarianresponse.info/es/operations/stima/document/guidance-noteethical-closure-gbv-programs>, p.8
- xxxii. As orientações foram adaptadas a partir de: GBVIMS (Gender-based violence Information Management System). Case management in the contexto of the COVID-19 response. Disponível em: [www.gbvims.com](http://www.gbvims.com)
- xxxiii. AMCV (Associação de Mulheres Contra a Violência). 2013. Avaliação e Gestão de Risco em Rede. Guia de Bolso. Lisboa, p.6
- xxxiv. Elaborado a partir do episódio 4 - Podcast "Taking a crisis call - what to say and how to say it" GBVIMS (Gender-based violence Information Management System). Case management in the contexto of the COVID-19 response. Disponível em: [www.gbvims.com](http://www.gbvims.com)
- xxxv. Para modelo de questionário de avaliação e classificação de risco e orientações para gestão da rede de atendimento ver: FRIDA - Formulário de Avaliação de Risco e Proteção à Vida. Disponível em: [https://www.cnpm.mp.br/portal/images/Publicacoes/documentos/2019/FRIDA\\_2\\_WEB.pdf](https://www.cnpm.mp.br/portal/images/Publicacoes/documentos/2019/FRIDA_2_WEB.pdf)[https://www.cnpm.mp.br/portal/images/Publicacoes/documentos/2019/FRIDA\\_2\\_WEB.pdf](https://www.cnpm.mp.br/portal/images/Publicacoes/documentos/2019/FRIDA_2_WEB.pdf)
- xxxvi. Fondo de Población de las Naciones Unidas. 2018. Guidance note on Ethical Closure of GBV Programs. Global Communities, p.8. Disponível em: <https://www.humanitarianresponse.info/es/operations/stima/document/guidance-noteethical-closure-gbv-programs>.
- xxxvii. Adaptado de MARAM Practice Guide - Practice Note Update: Minimum response to victim survivors during COVID-19 period. <https://www.thelookout.org.au/sites/default/files/MARAM%20Minimum%20Response%20Practice%20Guide.pdf> ; National Domestic Violence Hotline <https://www.thehotline.org/help/path-to-safety/>
- xxxviii. Ver em: <https://www.uol.com.br/universa/noticias/redacao/2020/04/02/subnotificacao-de-violencia-domestica-preocupa-e-sp-libera-bo-online.htm>

ONU Mulheres é a organização das Nações Unidas dedicada a promover a igualdade de gênero e o empoderamento das mulheres. Como defensora mundial para mulheres e meninas, ONU Mulheres foi estabelecida para acelerar o progresso em favor da melhoria das condições de vida e responder às necessidades de mulheres e meninas no mundo.

ONU Mulheres apoia os Estados Membros das Nações Unidas no estabelecimento de normas internacionais para alcançar a igualdade de gênero e trabalha com os governos e a sociedade civil na criação de leis, políticas, programas e serviços necessários para implementar tais normas. ONU Mulheres também apoia a participação igualitária de mulheres em todos os aspectos da vida, principalmente em cinco áreas prioritárias: liderança e participação política das mulheres; empoderamento econômico das mulheres; fim da violência contra mulheres e meninas; a participação das mulheres em todos os processos de paz, segurança e emergências humanitárias; e a incorporação da igualdade de gênero como elemento central de governança e planejamento para o desenvolvimento. ONU Mulheres também coordena e promove o trabalho do sistema das Nações Unidas para alcançar a igualdade de gênero.



Casa das Nações Unidas no Brasil  
Complexo Sergio Vieira de Melo  
SEN Quadra 802 Conjunto C, Lote 17,  
Bloco B Prédio Lélia Gonzalez  
70800-400 – Brasília/DF

[www.onumulheres.org.br](http://www.onumulheres.org.br)  
<https://www.facebook.com/onumulheresbrasil/>  
<https://www.instagram.com/onumulheresbr/>  
<https://twitter.com/onumulheresbr>