

PROTOCOLO INTEGRADO DE

Acolhimento e Registro Inicial



EX
PE
DI
EN
TE

GOVERNADOR DO ESTADO DE ALAGOAS

Paulo Suruagy do Amaral Dantas

VICE-GOVERNADOR DO ESTADO DE ALAGOAS

Ronaldo Augusto Lessa Santos

SECRETÁRIA ESTADUAL DA MULHER DE ALAGOAS

Marília Almeida de Albuquerque Melo

INSTITUTO NATURA

PARCEIRO INSTITUCIONAL DO GOVERNO DE ALAGOAS

Beatriz Accioly

Ivanda Maria Sobrinha

Elaine Paula

CATÁLISE SOCIAL

CONTEÚDO, PESQUISA E REDAÇÃO

Flávia Defacio

Gabriele Quirino

Juliana de Macedo Garcia

Rafaella Peres Eleutério

Ruan Alves

Tomaz Vicente

PROJETO GRÁFICO

Aline Sato

Nayana Silva

Rani Fraga



CAPÍTULO 1



Informações iniciais

1 Informações Iniciais



Princípios orientadores

- Centralidade na mulher (escuta qualificada e não revitimizante);
- Sigilo e proteção de dados;
- Autonomia dos serviços (cada órgão mantém seus instrumentos próprios);
- Padronização mínima comum;
- Intersetorialidade;
- Uso ético e responsável da informação.



Fluxo de uso do protocolo

- O protocolo deve ser aplicado no primeiro atendimento, independentemente da porta de entrada;
- As informações devem ser registradas em sistema interoperável ou formulário padronizado;
- Os dados devem poder ser compartilhados entre serviços autorizados, respeitando a LGPD;
- A usuária não deve ser obrigada a repetir informações já registradas, salvo atualização.



Integração com protocolos específicos dos serviços

- Cada serviço mantém seu instrumento próprio complementar;
- O protocolo unificado funciona como camada inicial comum (dados-base) e não substitui entrevistas técnicas aprofundadas.



CAPÍTULO 2



Manual de uso



2.1

Finalidade do protocolo

Este protocolo é parte constitutiva da **Política de Enfrentamento à Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher - Alagoas Lilás**, instituída por meio de **Decreto nº 103.602, de 1º de agosto de 2025**, que tem como objetivo consolidar uma resposta integrada, articulada e duradoura ao enfrentamento à violência contra as mulheres em Alagoas. Assim, este protocolo tem por finalidade orientar o registro mínimo de informações comuns entre os serviços da rede de atendimento às mulheres em situação de violência. Ele deve ser utilizado como uma camada inicial de acolhimento, identificação de necessidades e encaminhamento, sem substituir os protocolos específicos de cada órgão ou serviço. Sua função principal é reduzir a repetição desnecessária de informações, qualificar a comunicação entre os serviços, evitar a revitimização institucional e permitir que dados essenciais sejam compartilhados de forma segura entre os equipamentos autorizados da rede.

OBSERVAÇÃO TÉCNICA

Este protocolo não substitui, em nenhuma hipótese, o preenchimento do Formulário Nacional de Avaliação de Risco (FONAR).



2.2

Quem deve utilizar?

Este protocolo deve ser utilizado por profissionais técnicas/os qualificadas/os dos serviços que compõem a rede de atendimento às mulheres em situação de violência, especialmente nos atendimentos iniciais realizados nas diferentes portas de entrada da rede. Seu preenchimento deve ser realizado por profissional previamente orientada/o quanto aos princípios do atendimento humanizado, sigiloso e não revitimizador, observando os códigos de ética de sua respectiva profissão, as normativas técnicas aplicáveis e as diretrizes de proteção, acolhimento e garantia de direitos das mulheres em situação de violência doméstica e familiar.



2.3

Quando utilizar?

O protocolo deve ser aplicado no primeiro atendimento realizado pela rede, independentemente da porta de entrada acessada pela mulher. Pode ser utilizado em serviços de saúde, assistência social, segurança pública, equipamentos especializados, órgãos de justiça ou demais serviços integrantes da rede. No entanto, sua aplicação não deve ser automática, fria ou burocrática. O preenchimento deve ocorrer de forma compatível com a condição emocional, física e de segurança da mulher no momento do atendimento.



2.4

Como iniciar o atendimento?

Antes de preencher o formulário, a/o profissional deve garantir um ambiente minimamente seguro, reservado e acolhedor. A mulher deve compreender quem está realizando o atendimento, qual é a finalidade do protocolo e como as informações poderão ser utilizadas.



Sugere-se para a abordagem inicial:

“Este formulário reúne algumas informações básicas para que a rede possa te atender melhor e evitar que você precise repetir tudo várias vezes. Você não é obrigada a contar nada que não queira neste momento. Vamos preencher apenas o que for possível e necessário agora.”

Essa explicação é importante porque reforça a autonomia da mulher e evita que o protocolo seja percebido como uma exigência ou investigação.





2.5

O protocolo não é interrogatório

O formulário não deve ser usado para coletar detalhes extensos sobre a violência, reconstruir cronologia dos fatos ou produzir prova. Essas funções pertencem a outros procedimentos específicos, como boletim de ocorrência, atendimento técnico especializado, atendimento psicossocial, atendimento de saúde ou exame pericial, quando couber. É importante salientar, que não é papel da/o profissional investigar a veracidade das informações.



No primeiro atendimento, o foco deve ser identificar:

- ✓ Quem é a mulher atendida;
- ✓ Se há risco imediato;
- ✓ Se há necessidade urgente de saúde ou proteção;
- ✓ Se há dependentes expostos à violência;
- ✓ Quais encaminhamentos precisam ser realizados;
- ✓ Quais informações mínimas precisam circular entre os serviços para continuidade do atendimento.

As perguntas devem ser feitas com cuidado, sem insistência excessiva e sem exigir coerência linear no relato.



2.6

Respeito ao tempo e ao silêncio da mulher

A mulher pode não querer falar, não conseguir falar ou não se lembrar de determinadas informações no momento do atendimento. Isso deve ser respeitado. O silêncio, a confusão, a hesitação ou a dificuldade de narrar os fatos não devem ser interpretados como contradição ou falta de veracidade. Situações de violência podem produzir medo, vergonha, culpa, sofrimento psíquico, desorganização emocional e dificuldade de elaboração imediata.



Quando a mulher não quiser responder, o profissional pode registrar no espaço destinado à observações:

- “não informado”;
- “não deseja responder neste momento”;
- “informação a ser complementada posteriormente”;
- “não se aplica”.

O campo não preenchido não deve impedir a continuidade do acolhimento, nem o encaminhamento necessário.





2.7

Como perguntar sobre violência?

As informações sobre a violência devem ser coletadas de forma mínima e objetiva. O objetivo não é fazer a mulher repetir toda a história, mas identificar elementos fundamentais para proteção e encaminhamento. Se uma mulher traz uma demanda que não pode ser sanada no seu serviço, não há necessidade de se aprofundar sobre aquela informação, apenas o necessário para o encaminhamento adequado.



Opte por perguntas abertas e cuidadosas como:

- “Você gostaria de me contar, de forma breve, o que te trouxe até aqui?”
- “Existe algum risco imediato para você neste momento?”
- “Você se sente segura para voltar para casa?”
- “Há alguém que possa te apoiar com segurança?”
- “Você precisa de atendimento de saúde agora?”

Se a mulher não quiser detalhar a violência, isso deve ser respeitado. O profissional pode preencher apenas os campos essenciais para o encaminhamento.



2.8

Informações sobre o autor da violência

As informações sobre a pessoa autora da violência devem ser coletadas quando forem necessárias para orientar a proteção da mulher. Não se trata de investigar o autor, mas de compreender se ele:

- Convive com a mulher;
- Tem acesso à residência, trabalho ou rotina dela;
- Já praticou violência anteriormente;
- Fez ameaças;
- Possui ou usou arma;
- Representa risco imediato para a mulher ou seus dependentes.

Essas informações ajudam a rede a definir encaminhamentos, como medida protetiva, acolhimento institucional, acionamento da segurança pública ou elaboração de plano de segurança. O profissional deve evitar perguntas que pareçam culpabilizar a mulher ou justificar a conduta do agressor. O uso de álcool ou drogas, por exemplo, pode ser registrado quando informado, mas não deve ser tratado como causa da violência.



2.9

Quando a mulher estiver machucada em risco clínico

Caso a mulher apresente lesões, sangramento, dor intensa, sinais de violência sexual, alteração de consciência, crise de ansiedade intensa ou qualquer sinal de agravamento clínico, deve-se priorizar a necessidade de encaminhamento imediato ao serviço de saúde. A escuta qualificada não precisa ser anulada, mas pode ser reduzida ao essencial quando houver urgência. Nesses casos, a prioridade é garantir a integridade física e a estabilização clínica da mulher. Sugestão de registro:



“Atendimento inicial interrompido ou reduzido em razão da necessidade de encaminhamento imediato para serviço de saúde (nome do serviço de saúde).”



2.10

Autonomia da mulher

A mulher deve ser informada sobre seus direitos e possibilidades de encaminhamento, mas não deve ser coagida a tomar decisões no momento do atendimento. O acesso à informação constitui um direito fundamental assegurado pela Constituição Federal de 1988, que garante a todas as pessoas o direito de receber informações de interesse particular, coletivo ou geral dos órgãos públicos. No contexto do atendimento às mulheres em situação de violência, esse direito assume especial relevância, pois a mulher deve ser informada, de forma clara e acessível, sobre seus direitos, os serviços disponíveis, os possíveis encaminhamentos, os limites do sigilo e as medidas de proteção existentes, para que possa tomar decisões com autonomia e segurança.



Sempre que possível, o profissional deve explicar:

- Quais serviços estão disponíveis;
- O que cada encaminhamento significa;
- Quais informações serão compartilhadas;
- Quais são os limites do sigilo;
- Quais medidas podem ser adotadas para sua proteção.

A mulher pode aceitar alguns encaminhamentos e recusar outros. Essa decisão deve ser registrada com respeito, sem julgamento. Exemplo:



“Usuária foi orientada sobre a possibilidade de encaminhamento ao serviço (nome do serviço de saúde), mas informou não desejar acessar o serviço neste momento.”

As decisões das mulheres em situação de violência nem sempre correspondem ao que a/o profissional espera ou considera mais adequado naquele momento. No entanto, essas escolhas não devem ser interpretadas como irracionais, contraditórias ou como falta de desejo de romper com a violência. Muitas vezes, elas são tomadas a partir das possibilidades concretas de sobrevivência, proteção e segurança disponíveis. Retomar o relacionamento, adiar uma denúncia ou recusar determinado encaminhamento pode estar relacionado ao medo, à dependência econômica, à proteção dos filhos, à ausência de rede de apoio ou ao risco de agravamento da violência. Por isso, é fundamental compreender essas decisões, reconhecendo que suas estratégias podem expressar tentativas de preservar a própria vida e a de seus dependentes (Sagot, 2000).



2.11

Compartilhamento seguro de dados

As informações registradas no protocolo são sensíveis e devem ser protegidas. O compartilhamento deve ocorrer apenas quando necessário para garantir atendimento, proteção ou continuidade do cuidado.



Boas práticas:

- Compartilhar apenas as informações indispensáveis;
- Evitar envio por WhatsApp pessoal ou grupos informais;
- Não compartilhar fotos, documentos, endereços ou relatos detalhados sem necessidade técnica;
- Utilizar canais institucionais e seguros;
- Restringir o acesso por perfil profissional;
- Registrar o serviço de origem e destino;
- Respeitar a finalidade do atendimento.

O dado não deve circular por curiosidade, conveniência ou informalidade; deve circular apenas quando contribui para proteger a mulher e garantir acesso a direitos. Essa orientação está fundamentada na **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais**, que estabelece princípios como finalidade, necessidade, segurança, prevenção e responsabilização no tratamento de dados pessoais (BRASIL, 2018).



2.12

O que evitar durante o preenchimento?

Durante a aplicação do protocolo, a/o profissional deve evitar:

- ✗ Transformar o formulário em checklist mecânico;
- ✗ Interromper a mulher repetidamente;
- ✗ Exigir detalhes desnecessários;
- ✗ Demonstrar pressa ou impaciência;
- ✗ Duvidar do relato;
- ✗ Emitir julgamentos morais;
- ✗ Minimizar a violência;
- ✗ Prometer resultados que não dependem do serviço;
- ✗ Compartilhar informações sem autorização ou sem finalidade técnica.



IMPORTANTE

O atendimento não deve ser conduzido com foco em obrigar a mulher a denunciar, mas o profissional precisa saber que existem situações em que a lei permite ou exige a atuação do Estado independentemente da vontade da vítima. No caso da lesão corporal decorrente de violência doméstica contra a mulher, por exemplo, a ação penal é pública incondicionada, conforme entendimento consolidado pelo STF na ADI 4424 e pela Súmula 542 do STJ. Isso significa que, uma vez que o fato chegue ao conhecimento das autoridades competentes, a responsabilização penal pode seguir mesmo sem representação da vítima. O profissional não deve prometer sigilo absoluto quando houver dever legal de comunicação ou risco grave à vida e à integridade da mulher ou de terceiros. Nesses casos, deve-se explicar, com cuidado, quais informações poderão ser encaminhadas, para qual finalidade e por qual canal institucional.



2.13

Papel da/o profissional

A pessoa que aplica o protocolo não atua como investigadora nem como salvadora. Seu papel é realizar acolhimento inicial, identificar necessidades, registrar informações mínimas, orientar direitos e encaminhar de forma responsável. O atendimento deve reconhecer a mulher como sujeito de direitos, respeitando sua história, seu tempo e suas decisões. Um protocolo bem utilizado pode reduzir a repetição do relato, fortalecer a articulação da rede e evitar que a mulher seja novamente violentada pelas instituições que deveriam protegê-la.



2.14

Síntese orientadora



O protocolo deve ser utilizado com base em quatro perguntas centrais:

1. O que é necessário saber agora para proteger essa mulher?
2. O que pode ser registrado sem obrigá-la a repetir a violência?
3. Que informação precisa ser compartilhada para garantir a continuidade do atendimento?
4. Que encaminhamento deve ser feito de forma imediata, segura e responsável?

Se a pergunta não contribui para proteção, cuidado, encaminhamento ou garantia de direitos, ela provavelmente não deve ser feita no primeiro atendimento.



CAPÍTULO 3



Como fazer um atendimento qualificado e não revitimizador?

Como fazer um atendimento qualificado e não revitimizador?



O atendimento deve garantir que a mulher seja escutada, respeitada e acreditada, sem julgamento, constrangimento ou minimização da sua experiência. A forma como o atendimento é conduzido pode construir caminhos de proteção e segurança ou reforçar o silêncio e o isolamento.



3.1

Postura profissional

O que comunica cuidado ou descaso?

POSTURAS MAIS ACOLHEDORAS:

- ✓ Mantenha contato visual respeitoso;
- ✓ Demonstre atenção com o corpo voltado para a mulher;
- ✓ Adote expressão facial acolhedora e serena;
- ✓ Fale em tom de voz calmo, claro e simples, evite termos difíceis;
- ✓ Permita pausas e silêncios;
- ✓ Demonstre escuta ativa (acenos leves, pequenos retornos).

POSTURAS INADEQUADAS (REVITIMIZADORAS):

- ✘ Evite manter os braços cruzados, pois demonstra uma postura defensiva/fechada;
- ✘ Evite olhar o relógio ou computador o tempo todo;
- ✘ Tente não olhar no celular durante o atendimento;
- ✘ Não atenda de maneira apressada;
- ✘ Evite expressões de dúvida, impaciência ou julgamento;
- ✘ Não interrompa constantemente o relato para falar frases como “você não está sozinha”, a validação pode ser feita utilizando uma postura mais acolhedora, não interrompendo o relato da mulher.



3.2

Como fazer uma escuta qualificada?

- Deixe a mulher falar no seu tempo ou direcione a mulher de maneira respeitosa;
- Retome o foco com cuidado, quando necessário **“O que você está contando é importante. Para que eu consiga te ajudar neste momento, vou organizar com você quais são as necessidades mais urgentes.”**
- Avise quando a pergunta for sensível **“A próxima pergunta pode ser delicada, mas ela é importante para saber se precisamos acionar algum cuidado de saúde.”**
- Não interrompa o relato desnecessariamente;
- Valide a experiência sem pressionar;
- Faça perguntas abertas e cuidadosas como **“Você gostaria de me contar o que aconteceu?”** ou **“Como você está se sentindo diante disso?”**
- Não duvide ou questione o relato;
- Não exija coerência linear (a violência nem sempre é narrada de forma organizada).



3.3

A linguagem também reativiza: o que falar e o que não falar?



- ✗ “Homem é assim mesmo”
- ✗ “Isso acontece em todo relacionamento”
- ✗ “Mas você voltou pra ele?”
- ✗ “Por que você não saiu antes?”
- ✗ “Tem certeza que foi assim?”
- ✗ “Você provocou ele?”

Essas falas naturalizam a violência, transferem culpa para a mulher e deslegitimam o sofrimento. Além disso, cuidado com “frases prontas”, mesmo frases positivas podem atrapalhar o relato da mulher **“Você não está sozinha”** (dita sem escuta real), **“Vai ficar tudo bem”**, **“Seja forte”**.

Por outro lado, algumas falas podem estabelecer e fortalecer seu vínculo com a mulher:

“Obrigada por confiar em mim para contar”

Estabelece uma relação de confiança.

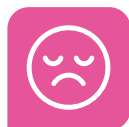
“O que aconteceu com você é sério”

Valida a gravidade da violência.

“Vamos pensar juntas em formas de te proteger”

Coloca a mulher como parte do processo de mudança da sua trajetória de vida.

É importante compreender que a permanência em relações violentas envolve medo; dependência econômica; vínculos afetivos; ameaça e isolamento. Ou seja, não é uma escolha simples.



3.4

Como evitar a revitimização institucional?

A revitimização não é só individual, ela também acontece quando:



A mulher precisa repetir a história várias vezes



É encaminhada sem explicação



Não entende o que vai acontecer



Não é acompanhada pela rede



3.5

As mulheres são múltiplas, como garantir um atendimento interseccional?

A interseccionalidade, conceito sistematizado por **Kimberlé Crenshaw** (2002), permite compreender que as desigualdades não atuam de forma isolada, mas se cruzam na vida concreta das mulheres. Assim, gênero, raça, classe, deficiência, território, idade, orientação sexual, identidade de gênero e outros marcadores sociais podem produzir experiências distintas de violência e também diferentes barreiras de acesso à proteção.

O atendimento às mulheres em situação de violência deve reconhecer que as experiências de violência não são iguais para todas. Diferentes marcadores sociais podem produzir barreiras específicas de acesso à rede. Por isso, o acolhimento deve considerar as desigualdades que atravessam a vida de cada mulher, evitando respostas padronizadas que desconsiderem sua realidade concreta. Na prática, isso significa:

- 1** Respeite a identidade de gênero e o nome social de mulheres trans e travestis, independentemente da retificação dos documentos. Não questione sua identidade, não use o nome civil sem necessidade e não exponha sua trajetória. Em caso de dúvida, pergunte como ela gostaria de ser chamada.
- 2** A acessibilidade para mulheres com deficiência é importante, incluindo comunicação adequada, linguagem simples, apoio para mobilidade, atendimento em espaço acessível e tempo ampliado para escuta. Sempre pergunte se a pessoa precisa de ajuda e de que maneira você pode fazer isso.
- 3** Considere especificidades culturais e territoriais de mulheres indígenas, quilombolas, ribeirinhas, pescadoras, camponesas e de comunidades tradicionais, respeitando seus modos de vida, vínculos comunitários, lideranças, deslocamentos e formas próprias de organização. Além disso, valide suas linguagens e maneiras de se comunicar.
- 4** Quando a mulher estiver acompanhada de crianças, a equipe deve garantir um atendimento acolhedor e seguro para ambas, evite que a criança presencie relatos detalhados da violência e ofereça um espaço adequado quando possível

5 Evite pressupostos racistas, capacitistas, transfóbicos ou xenofóbicos, como duvidar da fala, infantilizar a mulher, tratar sua cultura como atraso, reduzir sua identidade à violência sofrida ou presumir incapacidade de decisão. Sobre tudo, evite associar a violência à Cultura. Violência não é cultura! Mas tente compreender a cultura como uma maneira de enfrentar a violência. Compreenda os modos de organização das comunidades, veja de que modos as políticas públicas, medidas de proteção podem ser aplicadas respeitando as especificidades de cada território.

6 Observe barreiras adicionais de acesso à rede, como distância dos serviços, falta de transporte, dependência econômica, ausência de documentos, medo de discriminação institucional, comunicação limitada ou experiências anteriores de violência institucional. Não deixe que a burocracia seja um impeditivo para a busca por proteção, crie pontes, não barreiras.

7 Mulheres em situação de rua devem ser atendidas sem exigência de endereço fixo, telefone próprio ou documentação completa. O atendimento deve considerar a exposição ampliada a violências, a urgência de proteção, a necessidade de articulação com a rede socioassistencial e de saúde, e a construção de encaminhamentos compatíveis com sua realidade concreta. Evite posturas fatalistas que colaboram com a ideia de que nada pode ser feito.

8 Pergunte sobre necessidades específicas de forma respeitosa, sem constranger ou expor: “Há alguma condição, cuidado ou apoio que você precisa para se sentir mais segura neste atendimento?”

9

Não tome decisões pela mulher, inclusive quando ela for idosa, trans, indígena, migrante ou tiver deficiência. A proteção deve ser construída com ela, respeitando sua autonomia, seu tempo e sua forma de compreender a situação.

10

Condições de sofrimento mental ou transtornos psiquiátricos não anulam, deslegitimam ou tornam menos grave uma situação de violência. O relato da mulher deve ser acolhido com respeito, sem invasão, descrédito ou julgamento, garantindo os encaminhamentos adequados para sua proteção, cuidado em saúde mental e acesso à rede de atendimento.

11

Acione serviços especializados ou apoios complementares quando necessário, sem fragmentar o atendimento ou transferir a responsabilidade integralmente para outro serviço.



CAPÍTULO 4



Encaminhamento responsável

Encaminhamento responsável



4.1

Criando pontes para garantir o cuidado da mulher em situação de violência

O encaminhamento não pode se limitar a um ato formal ou burocrático. Ele precisa ser compreendido como parte de um processo de cuidado contínuo, que envolve orientação qualificada, articulação entre serviços e garantia de acesso efetivo ao atendimento. Assim, o encaminhamento deve ser acompanhado de orientações claras e compreensíveis à mulher, explicando para onde ela está sendo encaminhada; qual é o papel do serviço de destino; o que ela pode esperar ao chegar lá; quais documentos ou procedimentos podem ser solicitados; e, sempre que possível, quais são seus direitos naquele espaço.

Além disso, é fundamental que haja articulação prévia entre os serviços. O encaminhamento também deve ser formalizado por meio de documento, que pode ser entregue à mulher, para que ela apresente no serviço de destino; e/ou enviado previamente ao serviço, garantindo que a equipe já esteja ciente do caso. No entanto, a entrega de documento físico à mulher deve considerar sua segurança. Quando houver risco de exposição, perseguição ou acesso do/a autor/a da violência aos seus pertences, o encaminhamento deve ser enviado preferencialmente por canal institucional seguro ao serviço de destino. Desse modo, o encaminhamento precisa contemplar três dimensões indissociáveis:

- 1. Orientação:** para que a mulher compreenda o processo e se sinta segura;
- 2. Articulação:** para garantir continuidade do cuidado e integração da rede;
- 3. Formalização:** para dar respaldo institucional e evitar rupturas no atendimento.

Quando essas dimensões não são asseguradas, o encaminhamento tende a se reduzir a um simples “envio”, esvaziado de sentido técnico e político, contribuindo para a fragmentação da rede, a descontinuidade do cuidado e a revitimização da mulher. Em contrapartida, quando realizado de forma qualificada, ele se configura como uma verdadeira ponte de cuidado, sustentando o percurso da mulher na rede de proteção e favorecendo o acesso efetivo aos serviços e direitos.

Nessa perspectiva, o encaminhamento não deve ser compreendido como uma simples transferência burocrática da usuária entre serviços. Iamamoto observa que, embora muitas vezes os instrumentos profissionais sejam vistos como um “arsenal de técnicas”, incluindo “entrevistas, reuniões, plantão, encaminhamento etc.”, essa compreensão é insuficiente, pois a questão é mais complexa e exige considerar o conhecimento como meio de trabalho profissional (Iamamoto, 2000, p. 62). Do mesmo modo, Guerra afirma que a instrumentalidade permite aos sujeitos investir “na criação e articulação dos meios e instrumentos necessários à consecução das suas finalidades profissionais” (Guerra, 2025, p. 29).

Assim, o encaminhamento possui dimensão técnico-política, pode viabilizar o acesso a direitos quando realizado de forma articulada e consciente, mas também pode reforçar a negação de direitos quando operado de maneira mecânica, fragmentada ou descomprometida com a realidade da mulher atendida.



4.2

Encaminhar não é “passar adiante”, é construir continuidade: como construir um diálogo prévio entre os serviços?

Um encaminhamento adequado começa antes da chegada da mulher ao próximo serviço. Ele depende de uma rede que dialoga, pactua responsabilidades, protege informações e constrói continuidade no cuidado.



Conheça a rede antes da urgência, identificando quais serviços podem ser acionados, o que cada um oferece, seus horários de funcionamento, critérios de atendimento e limites institucionais.



Conheça os fluxos de encaminhamento, compreenda quando, como e para qual serviço a mulher deve ser encaminhada.



Construa vínculos com os profissionais, com contatos institucionais atualizados para comunicação entre as equipes.



Utilize canais seguros e institucionais para troca de informações, evitando WhatsApp pessoal, grupos informais ou envio desnecessário de dados sensíveis.



Preveja procedimentos para casos urgentes, como risco iminente, violência sexual, necessidade de acolhimento institucional ou medida protetiva.



Realize reuniões periódicas da rede para revisar fluxos, identificar dificuldades e ajustar os encaminhamentos.



Garanta devolutiva entre os serviços, por meio de referência e contrarreferência, para que o encaminhamento não se limite ao simples “envio” da mulher a outro equipamento.



4.3

Boas práticas para um encaminhamento adequado

Identificação da necessidade

A/o profissional identifica que a demanda da mulher exige atuação de outro serviço.

Pactuação com a mulher

Explicar o motivo do encaminhamento; Informar para onde ela será encaminhada; Esclarecer o que será feito no serviço de destino. Nunca encaminhar sem que a mulher compreenda o processo!

Registro do encaminhamento

Preenchimento do formulário padronizado e comunicação entre serviços.

O encaminhamento deve ser feito com comunicação ativa, e não apenas entrega de papel

Contato telefônico; sistema; mensagem institucional (e-mail/WhatsApp corporativo).

Acompanhamento do encaminhamento

O serviço de origem não deve compreender o encaminhamento como encerramento automático de sua responsabilidade. Sempre que necessário, deve verificar se a mulher conseguiu acessar o serviço de destino, manter-se como referência para a usuária e evitar a ruptura do vínculo construído no atendimento inicial. Essa continuidade é fundamental, pois o vínculo favorece a permanência da mulher na rede, reduz a reativização institucional e contribui para que o encaminhamento não se transforme em simples transferência burocrática. A Norma Técnica de Uniformização dos Centros de

Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência orienta que o atendimento deve envolver acolhimento, orientação, encaminhamento e acompanhamento, incluindo o monitoramento do caso e o acompanhamento da mulher nos contatos com os equipamentos da rede (Brasil, 2006).

Orientação

Quando a mulher acessar a rede por meio de serviço não especializado ou por órgão que não realiza acompanhamento contínuo, a equipe deverá realizar a escuta inicial, identificar riscos e necessidades imediatas, aplicar os instrumentos cabíveis e encaminhá-la, preferencialmente por “referência” (destacar e puxar para um box), ao serviço especializado de atendimento à mulher ou à rede socioassistencial responsável pelo acompanhamento do caso.

Referência significa que o serviço que atendeu primeiro encaminha formalmente a mulher para outro serviço da rede, indicando qual é o local responsável por dar continuidade ao acompanhamento. Ex.: “A usuária foi atendida neste serviço, apresenta necessidade de acompanhamento psicossocial/jurídico/social e deve ser encaminhada ao serviço especializado de referência para continuidade do atendimento.” Se possível, o serviço de origem deve avisar previamente o serviço de destino, registrar o encaminhamento e orientar a mulher sobre endereço, horário, documentos e pessoa/equipe de referência.



4.4

Responsabilidades dos serviços

Serviço de origem

O serviço de origem é responsável por identificar a necessidade de encaminhamento, considerando a demanda apresentada, a situação de risco, a urgência do caso e os serviços disponíveis na rede. Deve realizar comunicação ativa com o serviço de destino, sempre que possível, informando previamente a demanda principal e os cuidados necessários para o acolhimento. Também cabe ao serviço de origem registrar o encaminhamento realizado e, quando necessário, acompanhar se a mulher conseguiu acessar o serviço indicado, evitando a ruptura do vínculo e a descontinuidade do atendimento.

Serviço de destino

O serviço de destino deve receber e acolher a usuária de forma humanizada, respeitosa e não revitimizadora. Sempre que houver informações previamente registradas ou compartilhadas pelo serviço de origem, deve evitar solicitar que a mulher repita desnecessariamente seu relato, perguntando apenas o que for indispensável para a continuidade do atendimento específico. Também deve registrar as providências adotadas, orientar a mulher sobre os próximos passos e, quando necessário, devolver informações ao serviço de origem, respeitando o sigilo e a proteção dos dados.

Rede de atendimento

A rede de atendimento possui responsabilidade coletiva na construção de fluxos seguros, atualizados e efetivos. Para isso, deve manter pactuados os papéis de cada serviço, definir pontos focais institucionais, garantir canais de comunicação ativos e seguros, revisar periodicamente os fluxos de encaminhamento e construir protocolos comuns. A responsabilidade pela proteção da mulher não deve recair sobre um único serviço, mas sobre uma rede articulada, capaz de garantir continuidade, cuidado e acesso a direitos.

De acordo com a Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres (2011), a organização de uma Rede de Atendimento às Mulheres em Situação de Violência parte do reconhecimento de que a busca por proteção não ocorre de forma linear. Muitas mulheres percorrem uma **rota crítica*** marcada por diferentes portas de entrada, como serviços de saúde, segurança pública, sistema de justiça e equipamentos da assistência social. Por isso, a atuação da rede deve ser articulada, integrada e capaz de oferecer respostas qualificadas, evitando que a mulher seja submetida à repetição desnecessária de seu relato ou a novas formas de revitimização.

Além disso, a Política Alagoas Lilás reforça a necessidade de uma rede integrada, articulada e duradoura para o enfrentamento à violência doméstica e familiar contra a mulher em Alagoas. Ao definir responsabilidades entre diferentes órgãos e prever a integração de serviços à Rota Crítica, a política reconhece que a proteção das mulheres depende de fluxos pactuados, comunicação intersetorial, formação continuada e produção qualificada de dados. Dessa forma, contribui para reduzir a fragmentação do atendimento e fortalecer a atuação coordenada entre saúde, assistência social, segurança pública, justiça, educação e demais políticas envolvidas (Alagoas, 2025).

**A rota crítica corresponde ao caminho percorrido pela mulher na busca por ajuda, proteção e acesso a direitos. Esse percurso raramente é linear. A mulher pode procurar primeiro uma unidade de saúde, uma escola, um CRAS, uma delegacia, uma vizinha, uma liderança comunitária, um serviço especializado ou o sistema de justiça. Também pode acessar a rede, se afastar, retornar, desistir temporariamente ou buscar outro serviço em outro momento. Esse conceito dialoga com os estudos da Organização Pan-Americana da Saúde sobre os caminhos percorridos pelas mulheres afetadas pela violência intrafamiliar na América Latina (Sagot, 2000). Reconhecer a rota crítica é fundamental para evitar respostas simplistas, como afirmar que a mulher “não quer ajuda” ou “não segue orientação”. A permanência em uma situação de violência pode envolver medo, ameaças, dependência econômica, vínculos afetivos, filhos, isolamento, vergonha, descrédito institucional e ausência de alternativas concretas de proteção. Por isso, a rede precisa estar articulada. Cada porta de entrada deve ser capaz de acolher, orientar, identificar riscos e encaminhar de forma responsável. Quando os serviços não dialogam, a mulher é obrigada a repetir sua história, circular sozinha entre instituições e lidar com respostas fragmentadas, o que pode aprofundar sua exposição ao risco.*



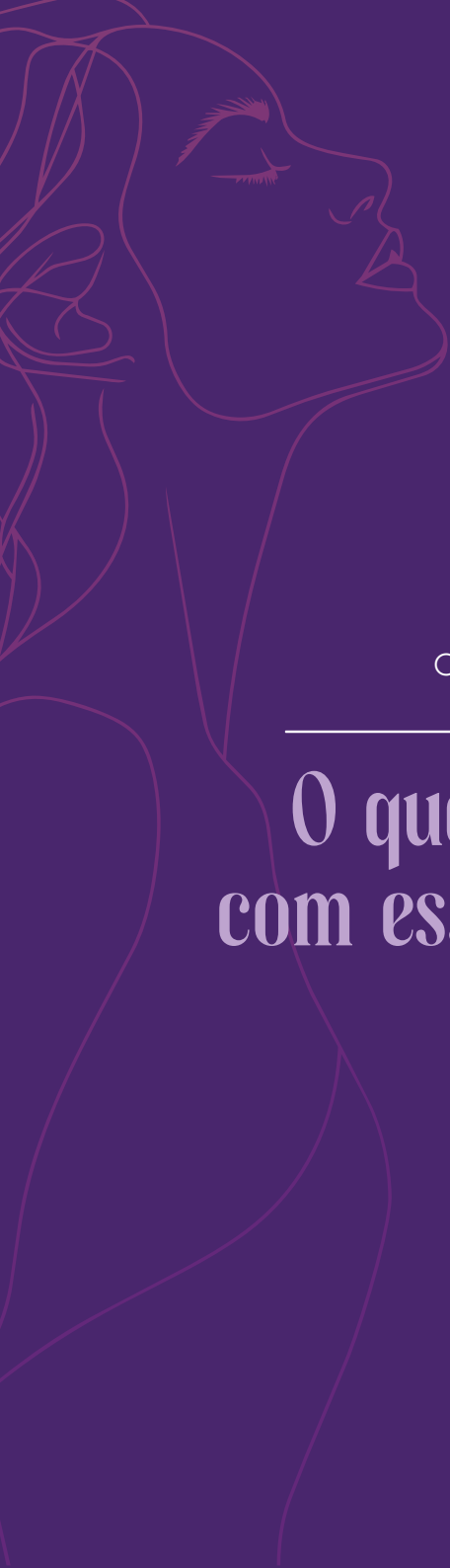
4.5

Comportamentos revitimizantes nos encaminhamentos

Nos encaminhamentos, a revitimização pode ocorrer quando o serviço transfere a mulher para outro equipamento sem acolhimento, explicação, articulação ou responsabilidade pela continuidade do atendimento.

- ✘ Encaminhar a mulher sem explicar para onde ela está indo, por que aquele serviço foi indicado e o que poderá acontecer no próximo atendimento.
- ✘ Dizer apenas “procure tal serviço”, sem endereço, horário de funcionamento, documentos necessários ou orientação mínima.
- ✘ Enviar a mulher para outro serviço sem verificar se ele está funcionando, se atende aquele tipo de demanda ou se possui equipe disponível.
- ✘ Não realizar contato prévio com o serviço de destino quando o caso exigir comunicação ativa.
- ✘ Fazer a mulher repetir toda a história em cada serviço, mesmo quando as informações essenciais já foram registradas.
- ✘ Compartilhar informações sensíveis sem necessidade, sem cuidado ou por canais informais.
- ✘ Encaminhar a mulher de forma genérica, sem indicar a demanda principal, o grau de urgência ou os cuidados necessários.
- ✘ Responsabilizar a mulher por “resolver” sozinha o acesso à rede.
- ✘ Encerrar o atendimento após o encaminhamento, sem verificar se ela conseguiu acessar o serviço de destino quando houver necessidade de acompanhamento.
- ✘ Minimizar a demanda com frases como “isso é com outro setor”, “aqui não é lugar para isso” ou “você tem que ir primeiro na delegacia”.

O encaminhamento torna-se revitimizante quando transfere para a mulher a responsabilidade de navegar sozinha pela rede, sem informação, acolhimento, comunicação entre serviços ou garantia de continuidade. Por isso, todo encaminhamento deve ser orientado, registrado, articulado e, quando necessário, acompanhado pelo serviço de origem.



CAPÍTULO 5



O que se espera
com esse protocolo?

O que se espera com esse protocolo?



Redução da revitimização institucional



Maior agilidade nos atendimentos



Melhor articulação da rede



Produção de dados qualificados sobre violência



Subsídio para políticas públicas mais eficazes



Replicabilidade

FOR

MU

LA

RIO

ANEXOS



Formulários



FORMULÁRIO INTEGRADO DE ATENDIMENTO INICIAL**Identificação da Usuária**

Nome completo _____

Nome social (quando houver) _____ Data de nascimento / idade _____

CPF (quando disponível) _____ Documento de identificação _____

Nacionalidade _____ Raça/cor/etnia (autodeclarada) _____

Escolaridade _____ Situação ocupacional _____

Pessoa com Deficiência? () Sim () Não | Se sim, qual? _____

Informações de Contato

- Telefone(s) _____
- E-mail (se houver) _____
- Contato alternativo seguro (amiga/o, familiar, etc.) _____
- Autorização para contato (sim/não e forma preferencial) _____

Endereço e Território

- Pertence à comunidades tradicionais? () Sim () Não | Se sim, qual? _____
- Endereço completo _____
- Ponto de referência _____
- Município _____ Bairro: _____
- Situação de moradia:
() Própria () Alugada () Cedida () Situação de acolhimento () Outra: _____

Situação Familiar e Dependentes

- Possui filhos/dependentes? () Sim () Não | Se sim, quantos? _____
- Crianças/adolescentes expostos à violência? () Sim () Não
- Necessidade de proteção para dependentes? () Sim () Não

Observações: _____

Acesso prévio à rede

- Já procurou algum serviço antes? () Sim () Não
- Se sim, qual(is): () Saúde () Assistência social () Segurança pública () Justiça
- () Outros: _____

Caracterização mínima da situação de violência

- Tipo(s) de violência identificada(s) ou relatada(s):
☐ Física ☐ Psicológica ☐ Sexual ☐ Moral ☐ Patrimonial ☐ Outra: _____
- Situação atual:
☐ Episódio recente ☐ Violência em curso ☐ Histórico prolongado ☐ Não informado
- Há risco imediato à integridade física, psicológica ou à vida?
☐ Sim ☐ Não ☐ Não informado
- Há necessidade de atendimento de urgência?
☐ Saúde ☐ Segurança pública ☐ Acolhimento institucional ☐ Outra: _____
- Há crianças, adolescentes, pessoas idosas ou dependentes expostos à situação?
☐ Sim ☐ Não ☐ Não informado
- Há deficiência decorrente da violência? ☐ Sim ☐ Não | Se sim, qual? _____

Informações mínimas sobre a pessoa autora da violência para fins de proteção

- Vínculo com a mulher:
☐ Companheiro/a ☐ Ex-companheiro/a ☐ Familiar. Grau de parentesco _____
☐ Conhecido/a ☐ Desconhecido/a ☐ Outro: _____
- Convive com a mulher ou tem acesso frequente a ela?
☐ Sim ☐ Não ☐ Não informado
- Há histórico de violência anterior, ameaça ou perseguição?
☐ Sim ☐ Não ☐ Não informado
- Há informação sobre uso de arma ou ameaça com arma?
☐ Sim ☐ Não ☐ Não informado

Observações: _____

Demandas Apresentadas

- ☐ Medida protetiva ☐ Atendimento psicológico continuado
☐ Atendimento socioassistencial ☐ Orientação jurídica ☐ Acolhimento institucional
☐ Outros: _____

Encaminhamentos Realizados

- Serviço de destino: _____
- Tipo de encaminhamento: ☐ Interno ☐ Intersetorial

Data: _____

Profissional/Equipe Responsável: _____

INSTRUMENTO DE ENCAMINHAMENTO

- Serviço de origem: _____
- Identificação da usuária (se não for utilizar código): _____
- Código (para manter o sigilo): _____
- Serviço de destino: _____
- Motivo do encaminhamento: _____

Síntese do caso:

- Situação de risco com base em instrumento de avaliação (FONAR):

() Baixo

() Moderado

() Alto

- Contato do serviço de origem: _____

- Forma de comunicação realizada: _____

() Telefone () Sistema () E-mail () Outro

Data: _____

Profissional/Equipe Responsável: _____

