



Mulher
SEGURA
SSP/AL

**Protocolo de Atendimento
Humanizado às Ocorrências de
Violência Contra a Mulher**

CIOSP BM



SECRETARIA DE ESTADO DA
**SEGURANÇA PÚBLICA
DE ALAGOÁS**

FINALIDADE

Padronizar o atendimento em casos de violência contra a mulher para colaboradores bombeiros militares que atendem o número de emergência 193 estabelecendo um protocolo, proporcionando um atendimento mais ágil, eficiente, seguro e evitando que erros sejam cometidos.

PROCEDIMENTOS:

01

A vítima poderá se sentir ameaçada, estando machucada ou não, e ligar para o 193 para pedir socorro não só pré-hospitalar, mas também policial e, por isso, o atendente deve observar as informações dadas por essa vítima, tentando acalmá-la e NUNCA dispensá-la.

02

Ao receber a ligação, o atendente BM deve pegar o nome da vítima e o endereço, enviar uma viatura e depois coletar todas as informações possíveis para ir repassando ao Cmt da guarnição durante o deslocamento, sendo estas:

- a) CPF;
- b) Condição física da vítima;
- c) Se o agressor está no local;
- d) Se o agressor está portando arma de fogo ou arma branca;
- e) Se o agressor está sob efeito de álcool ou outras substâncias entorpecentes;
- f) Se existem crianças no local;
- g) Se ela conseguiu se isolar em algum cômodo afastada do agressor.

03

Em casos de criança no local, o radioperador deverá acionar o apoio do conselho tutelar.

04

O radioperador deverá acionar a Polícia Militar e repassar as informações com urgência para que seja encaminhada uma viatura policial.

05

Em casos de comprometimento de integridade física, o radioperador deve encaminhar uma viatura com guarnição de resgate para o atendimento pré-hospitalar imediato;

a) Ao solicitar apoio da Polícia Militar, acompanhar o andamento do envio da viatura policial e ficar em contato com a guarnição de resgate para que a AR chegue ao local apenas com a presença da Polícia Militar, evitando assim colocar a integridade física da guarnição em risco.

06

Orientar o responsável pela ligação a não comprometer a segurança da vítima (orientar que fale baixo).

a) Caso o responsável pela ligação seja a própria vítima, **NÃO RETORNAR** a ligação para confirmar a ocorrência;
b) Caso o responsável pela ligação não seja a vítima, colher o maior número de informações sobre o possível agressor como: características físicas (altura e peso aproximados, cor da pele, olhos e cabelo, tipo de cabelo, vestes, acessórios (boné, bandana, mochila, bolsa) e características marcantes (tatuagens, cicatrizes).

ATENÇÃO PARA ALGUNS PEDIDOS DE SOCORRO DISFARÇADOS:

Sabe-se que, devido à natureza da ocorrência, muitas vezes o agressor convive com a vítima e ela não tem como sair da presença dele para realizar o pedido de socorro, por isso, algumas vezes a vítima utiliza o recurso de fingir que está solicitando alguma informação ou realizando o pedido de algum produto. Para isso, o atendente deve estar atento aos sinais apresentados na ligação.

Caso receba uma ligação no número de emergência 193 em que a mulher solicite qualquer outro serviço ou produto com a voz embargada, falando baixo ou apresentando sinal de nervosismo ou confusão, nesses casos, o atendente pode seguir o seguinte passo a passo:

- 1.A senhora sabe que ligou para o Corpo de Bombeiros? Responda sim ou não.
- 2.A senhora está precisando de ajuda e não pode falar? Então só responda sim ou não.
- 3.A senhora está ferida? Está precisando de atendimento médico? Responda sim ou não.
- 4.Tem crianças aí com a senhora? Elas estão precisando de atendimento médico? Responda sim ou não.
- 5.O agressor está aí perto? Responda sim ou não.
- 6.Ele está armado? Responda sim ou não.
- 7.A senhora consegue me passar seu endereço?
- 8.Tente ficar tranquila que estamos enviando ajuda.

Neste caso, acionar a Polícia Militar imediatamente e repassar as informações para que enviem uma viatura; Caso a vítima, seus filhos ou familiares estejam feridos, encaminhar uma viatura com guarnição de resgate para o atendimento pré-hospitalar imediato;

Ao solicitar apoio da Polícia Militar, acompanhar o andamento do envio da viatura policial e ficar em contato com a guarnição de resgate para que a AR chegue ao local apenas com a presença da Polícia Militar, evitando assim colocar a integridade física da guarnição em risco.



O ATENDENTE NUNCA DEVE:

- a. Fazer qualquer declaração que vá desencorajar a vítima a relatar um ato de violência doméstica;
- b. Usar tom de voz inquisitivo ou ríspido;
- c. Ameaçar, sugerir ou indicar a possível prisão das partes, com o fim de desencorajar futuros pedidos de intervenção da polícia militar em atos de violência doméstica;
- d. Fazer comentário pessoal e depreciativo;
- e. Classificar como uma ocorrência de menor importância;
- f. Expressar julgamentos pessoais;
- g. Julgar a vítima caso ela não tenha denunciado em situações anteriores;
- h. Perguntar por que ela nunca denunciou.

**"Não sou livre enquanto outra
mulher for prisioneira, mesmo
que as correntes dela sejam
diferentes das minhas".**

AUDRE LORD

ESTADO DE ALAGOAS
SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA
COMISSÃO MULHER SEGURA



Rua Silvério Jorge, 533, Centro, Maceió - AL.



www.mulhersegura.seguranca.al.gov.br



@mulhersegurasspal



mulhersegurasspal@hotmail.com