



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

**CIOSP - PM**

## FINALIDADE

Padronizar o atendimento em casos de violência contra a mulher para colaboradores do CIOSP, estabelecendo um protocolo, proporcionando um atendimento mais ágil, eficiente, seguro e evitando que erros sejam cometidos.

## PROCEDIMENTOS

01

Ao receber a ligação de violência doméstica, o atendente do CIOSP 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 está portando arma de fogo ou arma branca;
- e) Se está sob efeito de álcool ou outras substâncias entorpecentes;
- f) Se tem crianças no local;
- g) Se ela conseguiu se isolar em algum cômodo afastada do agressor;
- h) Caso o agressor esteja descumprindo medida protetiva, seja por contato pessoal ou por contato telefônico, rede social ou e-mail, caracteriza-se o **FLAGRANTE** e uma viatura policial militar deve ser enviada para efetuar a busca e prisão do agressor, devendo ser solicitado o possível endereço, caso ele não esteja mais no local;
- i) Em casos de criança no local, o radioperador do COPOM/CIOSP deverá acionar o apoio do conselho tutelar;
- j) Em casos de comprometimento de integridade física, o radioperador do COPOM/CIOSP deve acionar o CBMAL (193) ou SAMU (192);
- k) Em casos de violência patrimonial, em que a vítima tenha sido privada do acesso a seus pertences pessoais, uma viatura deve ser acionada para que a vítima tenha acesso aos seus pertences, mesmo que a solicitação seja posterior ao momento da agressão, seja ela física ou psicológica;

## 02

**Orientar quem tenha efetuado a ligação a não comprometer a segurança da vítima (orientar que fale baixo).**

- a) Caso quem tenha efetuado a ligação seja a própria vítima, **NÃO RETORNAR** a ligação para confirmar a ocorrência;
- b) Caso quem tenha efetuado a ligação não seja a vítima, colher o maior número de informações do 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).

## 03

**Enviar uma viatura o mais breve possível e ir repassando todas as informações colhidas durante o deslocamento.**

### O ATENDENTE NUNCA DEVE:

- a) Fazer qualquer declaração que vá desencorajar a vítima a relatar um ato de violência doméstica;
- b) 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;
- c) Fazer comentário pessoal e depreciativo;
- d) Classificar como uma ocorrência de menor importância;
- e) Usar tom de voz inquisitivo ou ríspido;
- f) Expressar julgamentos pessoais.

### ATENÇÃO PARA SINAIS DE PEDIDO 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 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.

## 01

**Ligar para 190 e solicitar qualquer outro serviço ou produto.**

## 02

**Voz embargada e solicitante falando baixo.**

## 03

**Nesses casos, o atendente pode seguir o seguinte passo a passo:**

- a) A senhora sabe que ligou para a Polícia Militar? Responda sim ou não.
- b) A senhora está precisando de ajuda e não pode falar? Então só responda sim ou não.
- c) Responda sim ou não. A senhora está ferida? Está precisando de atendimento médico?
- d) Tem crianças aí com a senhora? Elas estão precisando de atendimento médico? Responda sim ou não.
- e) Responda sim ou não. Se trata de violência doméstica? O agressor está aí perto? Ele está armado?
- f) A senhora consegue me passar seu endereço?
- g) Tente ficar tranquila que estamos enviando ajuda.

**"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](http://www.mulhersegura.seguranca.al.gov.br)



@mulhersegurasspal



[mulhersegurasspal@hotmail.com](mailto:mulhersegurasspal@hotmail.com)