



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

**CBMAL**

## FINALIDADE

Orientar o Bombeiro Militar sobre os procedimentos e cuidados necessários durante o atendimento a uma vítima de violência doméstica.

## PROCEDIMENTOS:

### 01

#### RESULTADOS ESPERADOS:

- Atendimento de qualidade, humanizado e não revitimizador às mulheres em situação de violência doméstica;
- Conhecimento pleno, por parte da vítima, da rede de atendimento na qual pode ser inserida;
- Preservação da integridade física e psicológica da vítima, da equipe profissional e de terceiros.

### 02

#### MATERIAL RECOMENDADO:

- Viatura: Auto Resgate (AR) ou outra que estiver disponível (Auto Busca e Salvamento);
- Materiais: todos os utilizados para o pronto atendimento da Auto Resgate (AR) ou Auto Busca e Salvamento (ABS).

### 03

#### SINAIS E SINTOMAS:

- Comportamentos: agitação, medo, choro, tristeza, insegurança, angústia, apatia, desespero ou qualquer outro fato narrado pela vítima.
- Traumas mais comuns: equimoses com diferentes colorações, queimaduras, hemorragias, fraturas, luxações e/ou entorses de membros, ferimentos por arma branca e/ou arma de fogo.

## 04

### AVISO:

- **Certificar-se com o despachante operacional que a cena está segura e se a Polícia Militar encontra-se no local. Se não estiver, solicitá-la.**

## 05

### DESLOCAMENTO:

- **Durante o deslocamento solicitar ao CIOSP (Centro Integrado Operacional de Segurança Pública) complementação das informações sobre o evento;**
- **Definir militar responsável pelo primeiro contato com a vítima (caso haja uma mulher na guarnição, dar preferência a ela).**

## 06

### CHEGADA AO LOCAL:

- **Informar ao CIOSP quando da chegada ao local do evento;**
- **Avaliar a segurança da cena e gerenciar riscos;**
- **Averiguar a presença do agressor no local e se ele está em posse de algum tipo de armamento (arma branca, de fogo ou qualquer outro objeto que possa oferecer risco à guarnição e/ou a terceiros);**
- **Identificar a necessidade de recursos adicionais;**
- **Fazer um relato prévio do evento ao CIOSP.**

**ATENDIMENTO:**

**Paciente Consciente e Estável:**

Abordar a vítima e perguntar o mecanismo de agressão para direcionamento do atendimento, devendo obter relato diretamente da vítima. Caso a vítima não esteja em condições emocionais/psicológicas, a guarnição poderá colher informações referentes ao mecanismo do trauma junto a terceiros que tenham presenciado o fato.

**Paciente inconsciente ou instável:**

Realizar a avaliação da vítima e analisar se trata-se de um caso para Suporte Avançado. Se sim, solicitar o suporte avançado do SAMU através do contato direto pelo telefone 192, se não, proceder o suporte básico de vida.

- Em caso de paciente consciente e estável:

a) Garantir que o atendimento da vítima seja realizado sem a presença do agressor no local para evitar intimidações ou novas agressões (ele deve ser afastado, preferencialmente, pela PM);

b) Identificar-se e oferecer ajuda;

c) Estabelecer comunicação de maneira clara e tranquila;

d) Estabelecer relação de confiança com a vítima;

e) Não expor a vítima, tanto fisicamente quanto emocionalmente;

f) Não emitir juízo de valor;

g) Orientar a vítima que não jogue fora o vestuário e não tome banho a fim de preservar possíveis provas de crime;

h) Realizar somente perguntas necessárias ao atendimento pré-hospitalar;

i) Proceder com o atendimento pré-hospitalar de acordo com as lesões identificadas;

j) Não infantilizar a vítima (não a tratar com pena).

Exemplo de frases a NÃO serem utilizadas: - Nossa, que horror! - Tadinha de você; dentre outras com mesmo teor ou ideia;

- k) Ficar atento(a) à linguagem verbal e não verbal da vítima (algumas vezes ela pode estar escondendo algum ferimento);
- l) Evitar contato físico com a vítima, como abraço, aperto de mão, entre outros (fazê-lo apenas se for de iniciativa dela);
- m) Garantir o atendimento não-revitimizador. Repassar todas as informações coletadas às autoridades policiais para que essas possam tomar as medidas necessárias, conforme fluxo de sua Instituição. Também com o objetivo de evitar que a vítima repita toda a história;
- n) A abordagem ao possível agressor deverá ser realizada somente pela Polícia Militar ou autoridade policial no local, exceto no caso de o agressor necessitar de atendimento pré-hospitalar. Se possível, coletar os dados do agressor com a PM;
- o) Certificar-se se existem crianças (filhos) na cena. Se existirem, repassar imediatamente a informação sobre a existência de menores na cena ao CIOSP e solicitar o apoio de órgãos competentes como: PM, CONSELHO TUTELAR ou POLÍCIA CIVIL.

## ! ORIENTAÇÕES A SEREM REPASSADAS:

- Orientar a mulher sobre o fato de ela poder/dever fazer o registro de ocorrência policial e requerer a concessão de medidas protetivas de urgência diretamente à autoridade policial, que se encarregará de solicitar ao Poder Judiciário a concessão de tais medidas, caso sejam necessárias (a ausência do registro de ocorrência policial em nada auxilia para a quebra do ciclo de violência);
- Informar a vítima sobre seus direitos (listados no Apêndice 1 – Rede de Apoio deste Protocolo);
- Informar a vítima sobre os órgãos da rede integrada de atendimento aos quais ela tem acesso (listados no Apêndice 1 – Rede de Apoio deste Protocolo).

### TRANSPORTE, COMUNICAÇÃO E REGRESSO:

- **Transporte ao hospital:**

a) Dar suporte emocional contínuo e atencioso;

b) Ao chegar ao hospital, repassar ao médico a informação de possível vítima de violência doméstica, para que toda a rede de apoio possa ser acionada a partir de então. Contar os fatos sem a presença da vítima para que ela não tenha que ouvir ou repetir a história novamente.

- **Chegada à OBM:**

a) Encaminhar a Ficha de Atendimento de Ocorrência para o administrativo do grupamento ao qual a viatura AR está subordinada, em até 24 horas úteis após o atendimento da ocorrência. As fichas físicas deverão ser digitalizadas e registradas no relatório do Sistema de Gestão Operacional Fênix em até 24 horas úteis, dessa forma, não corre o risco de essa ficha ser extraviada.

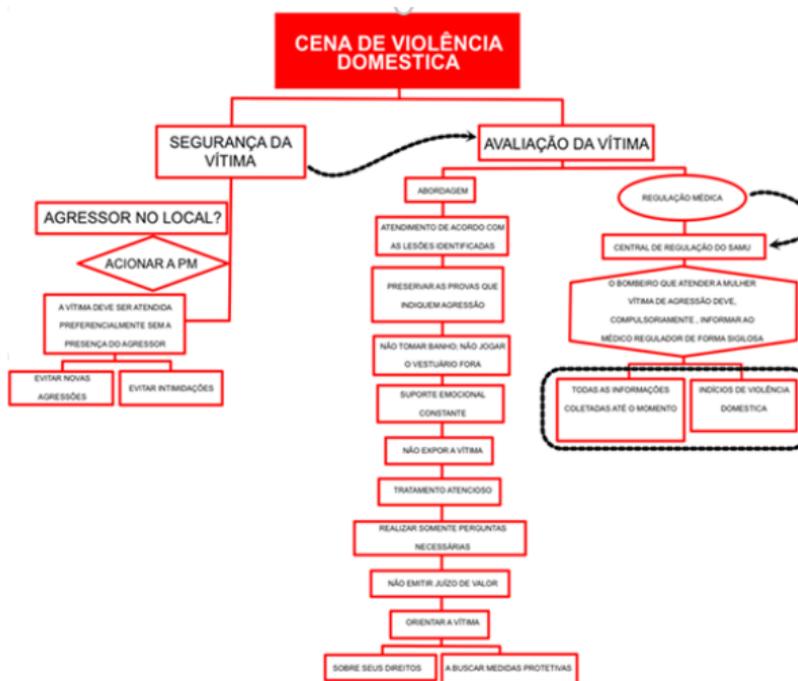
### FATORES COMPLICADORES:

- Segurança da cena (presença do agressor);
- Demora na chegada da PM;
- Número reduzido de profissionais;
- Impossibilidade de coleta de dados;
- Paciente já ter tomado banho e/ou trocado as vestimentas.

### POSSIBILIDADES DE ERRO:

- Falta de atenção ao procedimento;
- Desconhecimento da rede integrada de atendimento;
- Desconhecimento das medidas protetivas e dos direitos da vítima;
- Falta de familiaridade sobre violência doméstica;
- Falta de empatia;
- Utilização de atendimento revitimizador.

FLUXOGRAMA:



**"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)