

# GUIA PARA EQUIPES DE SAÚDE

## Orientações para o enfrentamento à violência doméstica por meios remotos no contexto da pandemia de COVID-19



Sabe-se que a pandemia de COVID-19 terá impactos negativos na segurança e na vida de mulheres em situação de violência doméstica e seus filhos. A casa, muitas vezes, não é um lugar seguro para essas mulheres. Semanas ou meses de isolamento podem representar perigo e dificuldade para muitas, dado que suas rotas de acesso a cuidado e segurança estarão interrompidas ou restritas. A atenção primária e outros serviços da rede intersetorial de atendimento a mulheres vítimas de violência (Centro de Defesa e Convivência da Mulher, Delegacia Especializada de Defesa da Mulher, Defensoria Pública, etc.) possuem papel vital em identificar e responder a casos de violência doméstica durante o isolamento decorrente da pandemia de COVID-19. Quando os meios tradicionais de busca ativa, questionamento e atenção às usuárias de violência doméstica não são uma opção viável, consultas por chamadas de voz ou vídeo são uma alternativa às consultas presenciais.

Este guia tem o objetivo de trazer orientações acerca de possibilidades de cuidado por meios digitais para mulheres em situação de violência, em casos já conhecidos anteriormente, suspeitas e demandas trazidas pelas próprias usuárias. Como as usuárias terão contato com a recepção ou triagem antes de chegar a um integrante da equipe técnica, é importante que todos os trabalhadores que possam atender chamadas tenham noção dos efeitos deletérios da violência doméstica para a população atendida e seus riscos durante o período de isolamento social. Os profissionais devem se atentar a registros de violência em prontuário antes de iniciar as consultas remotas.



### CONSULTAS REMOTAS

#### PERGUNTE

- Antes de iniciar qualquer fala sobre violência doméstica, pergunte se a usuária está em segurança para falar, ela pode responder com um simples “sim” ou “não”. Se ela não estiver segura, peça que sugira um momento melhor para realizar a chamada. Esteja atento: o risco é dinâmico e as situações podem mudar rapidamente.
- Pergunte se a usuária está sozinha, se assegure de que o agressor não está com ela no mesmo cômodo. Lembre-se de que o agressor pode estar ou chegar em casa, oriente a usuária a encerrar a chamada caso ele apareça por perto.
- Fique atento(a) à segurança do atendimento remoto. Considerando que é comum que o autor da violência não respeite a privacidade do aparelho celular da usuária, combine com ela estratégias de segurança, a partir da sua realidade. Como: ocultar os registros de chamadas e mensagens; salvar os números de apoio com nomes seguros; utilizar codinomes durante os contatos; apagar o histórico de chamada, pesquisas e mensagens; não fazer downloads dos conteúdos, acessá-los online ou encontrar uma forma segura de fazê-lo.
- Pergunte se a usuária se sente segura e se há perigo imediato. Em caso de perigo imediato:
  - ▶ Se a mulher conseguir sair de casa, ela pode ir ao CDCM/CRM em horário comercial ou à Casa da Mulher Brasileira (24 horas), onde poderá solicitar abrigo para ela e seus filhos, se necessário.
  - ▶ Se a mulher sentir a necessidade de uma intervenção policial em casa, oriente a ligar 190 (Polícia Militar).
  - ▶ Se a mulher sentir a necessidade de realizar uma denúncia sem intervenção policial imediata, oriente a ligar 180. O Ligue 180 tem o objetivo de receber denúncias de violência, reclamações sobre os serviços da rede de atendimento à mulher e de orientar as mulheres sobre seus direitos e sobre a legislação vigente, encaminhando-as para outros serviços, quando necessário.
  - ▶ Se ela não conseguir, se ofereça para realizar a ligação.



- Priorize “perguntas fechadas” a respeito de risco e segurança – perguntas com resposta “sim” ou “não” podem ajudar a usuária a comunicar que está em risco, mesmo que não possa falar abertamente.

## ACOLHA

- Reconheça a experiência trazida pela usuária. Não duvide ou questione do que ela relata: o papel do profissional de saúde é acolher e oferecer informações sobre os direitos da mulher. Estar isolada com seu agressor é uma situação de extrema vulnerabilidade.
- Pergunte se a usuária conta com algum apoio e o que sente que precisa nesse momento.

## ANÁLISE DE RISCO

- Pergunte se a situação de violência está se agravando.
- Pergunte se a usuária sente que não está segura em casa, se tem medo ou se está em perigo imediato e se o agressor tem fácil acesso a arma. Caso identifique situação de risco, comunique-a e oriente sobre as possibilidades de apoio junto à rede de serviços.
- Pergunte se há crianças na casa, em caso de necessidade de saída rápida, ela precisa de um plano para as crianças também.

## REFERÊNCIAS E ORIENTAÇÕES

- Considere a necessidade de acionar a rede intersetorial de serviços de proteção, incluindo as relacionadas a crianças ou outros adultos vulneráveis em risco.
  - Lidar com os casos de violência durante o isolamento físico decorrente da pandemia é um grande desafio. Discuta os casos e tome decisões em equipe.
  - Alguém da equipe pode entrar em contato novamente para oferecer apoio à usuária, combinem com ela qual o modo e momento mais apropriado para realizar a ligação.
- Lembre-se de utilizar um meio institucional para realizar o contato, o uso de telefones pessoais pode aumentar o risco para o profissional. É muito importante garantir a segurança de quem realiza o cuidado.
- Avaliada a necessidade, oriente sobre a possibilidade de atendimento remoto à usuária nos serviços da rede intersetorial de atendimento às mulheres vítimas de violência. O CDCM, a DDM e a defensoria continuam operando e podem também ser acionadas para apoiar as equipes

## REGISTRO

- Registre as evoluções de caso em prontuário.
- Documente suas suspeitas, mesmo que a usuária não fale abertamente sobre violência doméstica.
- Notifique o caso à vigilância epidemiológica por meio da ficha de notificação do SINAN.

## CONSIDERE TAMBÉM

Incluir informações claras acerca de enfrentamento à violência doméstica nos veículos de comunicação de seu serviço, assim as usuárias podem encontrar apoio e atenção especializada. Estas informações podem ser dispostas próximo a informações sobre a pandemia de COVID-19, de modo que possam ser acessadas de forma discreta.

