



CARTILHA DE ATENDIMENTO ÀS MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA

Associação Nacional dos Procuradores
dos Estados e do Distrito Federal – ANAPE



Apresentação

Buscar ajuda é, muitas vezes, um ato de coragem silencioso. Para muitas mulheres, dar o primeiro passo e dividir o que estão vivendo significa enfrentar o medo, a vergonha, a dúvida e a dor. Por isso, a Diretoria de Direitos Humanos da Associação Nacional dos Procuradores dos Estados (Anape) elaborou esta cartilha com sensibilidade e respeito, para instrução quando do apoio e acolhimento a mulheres em situação de violência.

Aqui, você encontrará orientações simples e claras sobre como agir com empatia, respeitar o tempo e a palavra da vítima, reconhecer os diferentes tipos de violência — inclusive aquelas que não deixam marcas visíveis — e entender o impacto da violência política de gênero, que silencia e exclui mulheres dos espaços de poder.

Nosso papel, enquanto sociedade, é garantir que nenhuma delas se sinta sozinha. A Anape reafirma sua atuação em defesa da mulher e na promoção de ações que visem acolher e transformar o mundo em um lugar mais justo e seguro para todas.

1. Acolher é ouvir com empatia

A escuta ativa é o primeiro passo no atendimento humanizado. Não se trata apenas de ouvir, mas de demonstrar atenção, respeito e solidariedade. Isso envolve observar a linguagem corporal, o tom de voz e estar presente integralmente, sem interrupções ou julgamentos. É fundamental que a mulher se sinta segura e compreendida. Transmitir frases como “*estou aqui para te ajudar*” ou “*você não está sozinha*” fortalece o vínculo e possibilita um espaço de confiança.

2. Acredite na palavra da mulher

Cabe reforçar: **não compete à(o) apoiadora(o) questionar a veracidade do relato**. A mulher já enfrenta barreiras estruturais para denunciar, e a dúvida institucional pode causar retraumatização. A desconfiança reiterada a faz silenciar e abandonar o processo de busca por justiça. Mesmo que haja confusão quanto aos fatos – algo comum após episódios de trauma – o relato deve ser acolhido com seriedade e respeito.

3. Evite julgamentos e culpas

Não se deve, em hipótese alguma, responsabilizar a mulher pela violência sofrida. Perguntas como “por que você não foi embora?” ou “será que você provocou?” reforçam a culpabilização e minam a autoconfiança da vítima. A linguagem deve ser ética e acolhedora, focada em garantir um espaço seguro para escuta e encaminhamentos.

4. Validação dos sentimentos

A validação emocional é uma ferramenta fundamental. Expressar frases como “entendo que seja difícil” ou “sinto muito que você esteja passando por isso” demonstra sensibilidade e empatia. Mais do que orientar, é necessário **acompanhar o tempo da vítima**, respeitando suas decisões e auxiliando com clareza sobre os próximos passos possíveis.

5. Acolhimento com responsabilidade

É importante perguntar à vítima se ela possui uma rede de apoio, um local seguro para permanecer, ou pessoas de confiança. Caso tenha filhos, deve-se considerar sua proteção e segurança. Recomenda-se orientá-la a reunir documentos essenciais (identidade, certidões, contatos) e, em caso de ferimentos, buscar o hospital mais próximo.

6. Evite perguntas desnecessárias

Após o relato, agradeça pela confiança. Lembre-se de que a mulher superou medo, vergonha e traumas para narrar sua história. Evite insistir em detalhes irrelevantes. Cada pergunta deve ter um propósito legítimo e não servir à curiosidade ou à dúvida. Profissionalismo e sensibilidade são indispensáveis nesse momento.

7. Esclareça com transparência

É comum surgirem dúvidas sobre os procedimentos legais e administrativos. O papel da(o) agente público é explicar com clareza o que virá a seguir — seja em termos de encaminhamentos, medidas protetivas ou serviços de apoio. **Quando possível, utilize fluxogramas ou materiais da rede de atendimento do estado ou município.**

8. Tipos de violência: reconhecer é prevenir

Conhecer as formas de violência, assédio e discriminação é fundamental para orientar corretamente a vítima:

	Violência Sexual: ato forçado ou coagido de natureza sexual.
	Discriminação: exclusão baseada em raça, gênero, orientação, idade, deficiência etc.
	Violência Psicológica: controle, humilhação, isolamento, insultos.
	Assédio Moral: constrangimento sistemático no ambiente de trabalho
	Assédio Sexual: condutas de teor sexual indesejado, inclusive no trabalho.
	Violência Patrimonial: destruição de bens, retenção de documentos ou dinheiro.
	Violência Física: qualquer conduta que cause lesão corporal ou sofrimento físico.

9. Violência política de gênero: o silenciamento institucional

A Lei nº 14.192/2021 tipifica a violência política de gênero como conduta que busca excluir, constranger ou deslegitimar a atuação de mulheres na política. Vai além do período eleitoral e abrange ataques simbólicos, xingamentos, ameaças e tentativas de impedir que mulheres ocupem posições de liderança ou exerçam influência.

Esse tipo de violência é uma forma de perpetuar a exclusão feminina dos espaços de poder. A advocacia pública, enquanto defensora da legalidade e da cidadania, deve ser instrumento ativo no combate a essas práticas.

Nosso Objetivo

Esta cartilha é um instrumento de conscientização e orientação. A Anape tem o compromisso de promover ações para garantir que a mulher seja acolhida com dignidade, protegida em seus direitos e respeitada em sua autonomia. Uma escuta qualificada e um atendimento ético podem representar o início da transformação de uma realidade marcada pela violência em uma trajetória de dignidade, justiça e reconstrução.

**NÃO
SE CALE**

Denuncie.
Ligue 180



ANAPE

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS
Procuradores dos Estados e do DF