



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS

**PROTOCOLO PARA ACOLHIMENTO E ATENDIMENTO
ÀS MULHERES EM SITUAÇÃO DE
VIOLÊNCIA DE GÊNERO**

**ORIENTAÇÕES PARA A PRESERVAÇÃO
DOS DIREITOS DAS MULHERES**



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Exposição de motivos. Por que é necessário um Protocolo?

As propostas para prevenção, enfrentamento e erradicação da violência de gênero contra as mulheres nos âmbitos doméstico, familiar e nas relações íntimas de afeto culminam, há anos, em leis, políticas públicas, planos e programas governamentais, institucionais e da sociedade civil em geral. O objetivo é ir além, é ressignificar contextos históricos e culturalmente construídos em que perduram desigualdade de gênero e violência contra as mulheres.

Protocolos são, nesta medida, importantes instrumentos para o enfrentamento de diversos obstáculos na assistência e na gestão dos serviços. Orientados por diretrizes de natureza técnica, organizacional, legislativa e política, têm como fundamentação estudos validados por evidências científicas.

Com o escopo de desenvolver este Protocolo criou-se grupo de trabalho, integrado por defensoras públicas atuantes na área respectiva, que se debruçou sobre estudos científicos e sobre a realidade fática experimentada na promoção e defesa dos direitos das mulheres. O grupo também elaborou sugestões relativas à adequação da estrutura física dos Núcleos Especializados na Defesa das Mulheres em Situação de Violência – NUDEMs, que foram encaminhadas à Administração Superior para alinhamento com o Projeto Estratégico nº 03 - Definição de Prioridades e Requisitos Mínimos de Atuação, que nasceu do Planejamento Estratégico.

Os resultados dos trabalhos, com relação ao Protocolo, estão consolidados neste documento, cujo foco reside na padronização da atuação da Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais no que diz respeito à promoção e defesa dos direitos das mulheres em situação de violência de gênero, considerando que:



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS

- a **Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra a Mulher** dispõe que o Estado deverá adotar medidas adequadas, com as sanções cabíveis, a fim de condenar *“toda a distinção, exclusão ou restrição baseada no sexo e que tenha por objeto ou resultado prejudicar ou anular o reconhecimento, gozo ou exercício pela mulher, independentemente de seu estado civil, com base na igualdade do homem e da mulher, dos direitos humanos e liberdades fundamentais nos campos político, econômico, social, cultural e civil ou em qualquer outro campo”* (artigo 1º e artigo 2º, alínea “b”);
- a **Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher - Convenção de Belém do Pará** considera *“violência contra a mulher qualquer ato ou conduta baseada no gênero, que cause morte, dano ou sofrimento físico, sexual ou psicológico à mulher, tanto na esfera pública como na esfera privada”* (artigo 1º), assegurando que *“toda mulher tem direito a uma vida livre de violência, tanto na esfera pública como na esfera privada”* (artigo 3º), prevendo, ainda, o dever do Estado de *“adotar, por todos os meios apropriados e sem demora, políticas destinadas a prevenir, punir e erradicar tal violência”* (artigo 7º);
- a **Recomendação Geral nº 19 do Comitê sobre a Eliminação da Discriminação contra as Mulheres (CEDAW)** da Organização das Nações Unidas conceitua a “violência baseada no gênero” como sendo a violência que é dirigida contra a mulher por ela ser mulher ou aquela que afeta desproporcionalmente as mulheres (item 6 “d”);
- a **Recomendação Geral nº 35 do Comitê sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra a Mulher (CEDAW)** da Organização das Nações Unidas orienta os Estados Partes signatários a eliminarem a violência de gênero, inclusive no âmbito do sistema de justiça;
- a **Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher – Convenção de Belém do Pará** estabelece o compromisso dos Estados Partes em adotarem medidas específicas destinadas a promoverem o conhecimento e a observância do direito das mulheres a uma vida livre de violência e o direito das mulheres a que se respeitem e protejam seus direitos humanos; a modificarem os padrões sociais e culturais de conduta de homens e mulheres, a fim de combaterem preconceitos, costumes e todas as outras práticas baseadas na premissa da inferioridade ou superioridade de qualquer dos gêneros ou nos papéis estereotipados para o homem e a mulher, que legitimem ou exacerbem a violência contra as mulheres; bem como a prestarem serviços especializados apropriados às mulheres sujeitadas à violência, por intermédio de entidades dos setores público e privado (artigo 8º);



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS

- a **Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher - Convenção de Belém do Pará** ainda estabelece que toda mulher tem o “*direito à igual proteção perante a lei e da lei*” e o “*direito a recurso simples e rápido perante tribunal competente que a proteja contra atos que violem seus direitos*” (artigo 4º, alíneas “f” e “g”);
- a **Recomendação Geral nº 33 do Comitê sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra a Mulher (CEDAW)** da Organização das Nações Unidas orienta os Estados Partes signatários a assegurarem às mulheres efetivo acesso à justiça, o que inclui a proteção de seus direitos contra todas as formas de discriminação, com vistas a empoderá-las como pessoas e titulares de direitos, bem como a qualidade dos procedimentos em todos os níveis dos sistemas de justiça, com mecanismos especializados, judiciais e extrajudiciais (itens 2 e 4);
- a **Recomendação Geral nº 33 do Comitê sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra a Mulher (CEDAW)** da Organização das Nações Unidas também prevê que Defensorias Públicas dos Estados Partes devam ter membras e membros capacitados, sensíveis às questões de gênero, devendo respeitar a confidencialidade e dedicar tempo adequado para atender as usuárias do serviço;
- a **Recomendação Geral nº 35 do Comitê sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra a Mulher (CEDAW)** da Organização das Nações Unidas dispõe que a violência de gênero pode afetar algumas mulheres em diferentes graus, ou de maneiras diversas, considerando formas de discriminação diferenciadas e cruzadas. Tais opressões potencializam a vulnerabilidade a que mulheres estão expostas, o que significa que são necessárias respostas legais e políticas públicas adequadas;
- a **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988** proíbe qualquer forma de discriminação entre os sexos (artigo 3º, inciso IV) e tem como princípio basilar a promoção da dignidade da pessoa humana (artigo 1º, inciso III);
- a **Lei 11.340/2006** visa a proteger as pessoas do gênero feminino, independente do sexo biológico ou orientação sexual, incluindo-se no conceito de proteção, além das mulheres cis, as transgêneros, travestis, transexuais e lésbicas;



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS

- a **LC Federal nº 80/94** e a **LC Estadual nº 65/03** determinam ser função institucional da Defensoria Pública “*exercer a defesa dos interesses individuais e coletivos da criança e do adolescente, do idoso, da pessoa portadora de necessidades especiais, da mulher vítima de violência doméstica e familiar e de outros grupos sociais vulneráveis que mereçam proteção especial do Estado*”; bem como “*atuar na preservação e reparação dos direitos de pessoas vítimas de tortura, abusos sexuais, discriminação ou qualquer outra forma de opressão ou violência, propiciando o acompanhamento e o atendimento interdisciplinar das vítimas*” (artigo 4º, incisos XI e XVIII da LC nº 80/94 e artigo 5º, incisos IX e XV da LC Estadual nº 65/03).

A Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais zela pelo cumprimento de princípios e diretrizes previstos na Constituição Cidadã e nos Tratados Internacionais firmados pelo Brasil, com vistas a garantir os direitos humanos das mulheres e erradicar todas as formas de violência de gênero.

Entretanto, a realidade da Defensoria Pública é muito diversa no Estado de Minas Gerais que possui considerável extensão territorial, o que torna difícil a atuação uniforme em todas as unidades.

Por isso, o objetivo deste Protocolo é a promoção dos direitos das mulheres por meio da atuação equilibrada de todas as defensoras públicas e defensores públicos que atendam demanda relativa à violência de gênero, assegurando a defesa integral em todas as instâncias e o encaminhamento à rede protetiva, evitando, assim, a revitimização.

Pretende-se evitar também, com este documento, a violência institucional, que é a praticada nas instituições públicas, por ação ou omissão, e inclui desde a falta de acesso à má qualidade dos serviços prestados. Agentes públicos, que deveriam garantir os direitos humanos, acabam por violá-los, naturalizando e reproduzindo a desigualdade entre os gêneros, muitas vezes por desconhecimento.

Por tal razão, destaca-se a importância deste Protocolo que considerou formas múltiplas e interseccionais de discriminação que afetam as mulheres e geram impactos negativos agravados, em razão de fatores como raça/etnia, cor, identidade de gênero, orientação



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS

sexual, deficiência, idade, vulnerabilidade econômica, classe social, escolaridade, língua, religião ou crença, opinião política, dentre outras.

De outro giro, a educação em direitos é ferramenta essencial para o enfrentamento à violência de gênero e traz à sociedade o conhecimento necessário tanto para prevenir quanto para fomentar a adoção das medidas cabíveis. É fundamental a presença do tema “violência de gênero” em ambientes onde exista convivência social, especialmente nas instituições de ensino e cultura, com a realização de campanhas, palestras, rodas de conversa, concursos de redação, dentre outras atividades capazes de ensinar/conscientizar crianças e adolescentes e a população em geral. As ações devem ser planejadas e executadas como políticas públicas, visando a prevenção e o enfrentamento à violência de gênero.

Também é muito importante que as unidades da Defensoria Pública estejam integradas às redes de enfrentamento à violência contra as mulheres e às redes de serviços de atendimento às mulheres. As primeiras buscam atuação articulada entre instituições, órgãos governamentais/não-governamentais e a comunidade/sociedade civil em geral, objetivando o desenvolvimento de estratégias efetivas de prevenção e de políticas públicas que garantam a assistência qualificada às mulheres em situação de violência, promovendo sua emancipação e o respeito aos direitos humanos, além da responsabilização das pessoas agressoras. Já as redes de atendimento aliam diversas frentes para suprir a complexidade do fenômeno da violência contra as mulheres e de seu caráter multidimensional, que perpassa diversas áreas, tais como: saúde, educação, segurança pública, assistência social, sistema de justiça, cultura, entre outros¹.

A rede de atendimento nos Municípios pode ser composta por Centros de Referência da Mulher, Centros de Referência de Assistência Social/CRAS, Centros de Referência Especializados de Assistência Social/CREAS, núcleos de atendimento a mulheres em faculdades de psicologia e serviço social, unidades básicas de saúde, programa de

¹ ver Cartilha da Rede de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres, disponível em <https://www12.senado.leg.br/institucional/omv/entenda-a-violencia/pdfs/rede-de-enfrentamento-a-violencia-contra-as-mulheres>. Acesso aos 05/12/2021.



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS

saúde da família, hospitais municipais, Delegacias Especializadas de Atendimento às Mulheres (DEAMs), Central de Atendimento à Mulher (Ligue 180), Casas-Abrigo/serviços de abrigamento, Casas de Passagem, Patrulhas de Prevenção à Violência Doméstica da Polícia Militar, Defensorias Especializadas no atendimento às mulheres ou Coordenadoria Estadual de Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres da Defensoria Pública, Promotorias Especializadas no atendimento às mulheres ou Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de combate à violência doméstica e familiar contra as mulheres, Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, bem como grupos reflexivos de prevenção e conscientização das pessoas agressoras.

Cabe destacar os NUDEMs, Defensorias Públicas Especializadas no atendimento qualificado das mulheres em situação de violência de gênero, em especial violência doméstica e familiar, e representam o compromisso institucional em realizar políticas públicas para prevenir e combater a violência de gênero.

Em diversos Municípios há instituições ou organizações com grupos de apoio específicos para promover atividades pedagógicas e educativas, visando a desconstrução de valores sexistas, machistas e culturais, contribuindo para que sejam extirpados estereótipos de gênero e padrões hegemônicos de masculinidade. Assim, também é importante que a defensora pública e o defensor público conheçam tais grupos de apoio para encaminhamento de pessoas atendidas pela Defensoria Pública que, muitas vezes não figurem como agressoras em um processo, mas verbalizem certa dificuldade em questões de igualdade de gênero e manifestem interesse em voluntariamente participar.

Por fim, almeja-se a observância às diretrizes aqui delineadas, à luz do comando máximo previsto na Constituição da República Federativa do Brasil de promoção de direitos humanos, orientação jurídica e defesa, em todos os graus, de pessoas vulnerabilizadas, neste grupo incluídas as mulheres em situação de violência de gênero.



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS

ACOLHIMENTO E ATENDIMENTO

As mulheres em situação atual ou pretérita de discriminação ou outra forma de violência em razão do gênero, seja hipótese de violência doméstica e familiar nos termos da Lei 11.340/2006 ou não, têm o direito de serem acolhidas pela Defensoria Pública de forma apropriada.

Por isso, recomenda-se à servidora administrativa ou servidor administrativo, à psicóloga ou psicólogo, à assistente social ou o assistente social, a estagiária ou estagiário, à defensora pública ou defensor público a participação em cursos de formação continuada sob a perspectiva de gênero, raça/etnia e classe social que vise a garantir atendimento respeitoso, humanizado, preventivo e sensível às especificidades e desigualdades de gênero. E recomenda-se, ao se depararem com revelação espontânea de violência sofrida pela mulher, a observância às seguintes orientações:

I - proceder a escuta qualificada, isto é, cuidadosa, respeitosa e humanizada, pautada na ética e no respeito mútuo, a fim de conquistar a confiança da mulher;

II - ouvir atentamente a mulher. Demonstrar por linguagem corporal e tom de voz que está prestando atenção e a leva a sério;

III - demonstrar imparcialidade, receptividade e sensibilidade. Importe-se com a questão apresentada e com as manifestações emotivas;

IV - evitar preconceitos: a forma como a mulher se veste, se expressa ou se apresenta não pode alterar o atendimento;



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS

V - não interromper a mulher. Deixe-a à vontade para articular a informação que desejar transmitir;

VI - não censurar ou demonstrar qualquer forma de prejulgamento. Evite perguntas que induzam a questões morais e éticas ou que não apresentem relação direta com o caso narrado, de forma a criar uma barreira na comunicação;

VII - não revitimizar a mulher. Evite sucessivas inquirições sobre o mesmo fato nos âmbitos criminal, cível e administrativo, bem como questionamentos sobre sua vida privada;

VIII - não adotar estereótipos de soluções modelo que afastem as reais necessidades da mulher;

IX - explicar os objetivos do atendimento assim como as possibilidades e limites de atuação da Defensoria Pública no âmbito da demanda de violência de gênero;

X - encaminhar a mulher ao NUDEM instalado na unidade, se houver. Caso contrário, prestar um atendimento sensível às especificidades/desigualdades de gênero, raça/etnia e classe social, preferencialmente por profissional do gênero feminino;

XI - buscar soluções jurídicas e extrajurídicas, pois a complexidade do fenômeno da violência de gênero exige a defesa integral da mulher;

XII - realizar o atendimento em recinto separado, quando possível, a depender da estrutura de cada unidade, para proporcionar maior segurança e sigilo, sobretudo quando realizado por psicóloga ou assistente social;



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS

XIII - solicitar o auxílio de equipe técnica psicossocial especializada com formação em gênero, quando possível, uma vez identificada situação de risco e/ou vulnerabilidade;

XIV - orientar a mulher a respeito da possibilidade de registrar boletim de ocorrência e/ou solicitar medidas protetivas de urgência na Delegacia Especializada de Atendimento às Mulheres ou, em caso de inexistência na comarca, na Delegacia de Polícia Civil;

XV - encaminhar a mulher à rede de proteção local, se for o caso;

XVI - atentar para os prazos prescricionais e decadenciais ao encaminhar as demandas, bem como para a natureza da ação penal a ser intentada em caso de eventual crime;

XVII - preencher, de forma facultativa, o Formulário Nacional de Avaliação de Risco - Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher contido no link <https://forms.office.com/r/w5ETiyrRhS>, conforme disposto no art. 2º, §3º, da Lei nº 11.149/2021 como medida para contribuição às estatísticas nacionais, preferencialmente no primeiro atendimento à mulher e evitando-se perguntas que possam expô-la à nova vitimização (formulário disponível também no anexo da Resolução Conjunta CNJ/CNMP nº 05/2020).



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS

ATUAÇÃO MÍNIMA DE DEFENSORAS PÚBLICAS E DEFENSORES PÚBLICOS

A mulher em situação de violência de gênero muitas vezes procura a Defensoria Pública para atendimento de demandas de outras naturezas. Assim, considerando a transversalidade da matéria, todos os órgãos de execução, de quaisquer atribuições, terão contato com relatos que possam se enquadrar em violência de gênero, nem sempre de forma clara, por vezes em narrativas disfarçadas, veladas e abafadas pelo medo ou desconhecimento.

Mesmo nas unidades com NUDEM instalado ou Defensoria com atribuição para realizar a defesa dos direitos das mulheres em situação de violência, é comum que essa mulher manifeste desinteresse nas medidas protetivas de urgência ou no atendimento especializado. Muitas vezes, ela não tem consciência da violência ou apenas não está preparada para enfrentá-la.

Por isso é necessário que defensoras públicas e defensores públicos estejam aptos ao acolhimento da mulher que narra ou sugere qualquer tipo violência de gênero, respeitadas as hipóteses de impedimento e suspeição, ainda que essa não seja a finalidade do atendimento, sendo fundamentais as formações continuadas sobre a temática. Para tanto, recomenda-se:

I – a leitura do Manual de Atuação Funcional lançado pela Corregedoria Geral da Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais – na parte que toca à atuação na área de violência doméstica e de gênero e à Defensoria Especializada em Defesa da Mulher Vítima de Violência – NUDEM;

II - participar de aulas/palestras promovidas pela Instituição, qualificando-se para uma atuação com perspectiva de gênero, raça/etnia e classe social que vise a garantir atendimento respeitoso, humanizado, preventivo e sensível às especificidades e desigualdades de gênero;

III – participar de reuniões e eventos de formação continuada promovidos pelos órgãos internos com qualificação temática, para compreender o fenômeno da violência com a



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS

perspectiva de gênero, raça/etnia e classe social, prevenir casos de violência institucional pela revitimização da mulher e atualizar-se acerca das normas legais que buscam a promoção e defesa dos direitos das mulheres, auxiliando-as em sua emancipação do ciclo da violência;

IV - encaminhar a mulher ao órgão de atuação ou órgão de execução responsável pelo atendimento da mulher em situação de violência na unidade, se houver, caso se perceba em seu relato qualquer sinal de violência de gênero;

V - acolher e orientar a mulher com a perspectiva de gênero, raça/etnia e classe social, considerando a autonomia e autodeterminação dela em relação às medidas que entende adequadas, respeitadas as hipóteses de impedimento e suspeição;

VI - buscar informações acerca da rede local de proteção à mulher em situação de violência de gênero, promovendo os encaminhamentos necessários;

VII - divulgar as cartilhas institucionais sobre o tema e orientar estagiárias/estagiários e servidoras/servidores a distribuí-las;

VIII - atuar garantindo a dignidade da mulher no curso do processo, humanizando os serviços prestados;

IX - utilizar as ferramentas legais disponíveis, em caso de mulher em situação de violência doméstica e/ou familiar, respeitadas as hipóteses de impedimento e suspeição.



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS

ATUAÇÃO DE DEFENSORAS PÚBLICAS E DEFENSORES PÚBLICOS NA DEFESA DE PESSOAS AGRESSORAS

A proteção aos direitos humanos das mulheres em situação de violência de gênero também deve ser observada pelas defensoras públicas e defensores públicos que atuam na defesa das pessoas agressoras, seja qual for a natureza do processo. Para tanto, recomenda-se:

- I** - promover a educação em direitos para as pessoas agressoras atendidas;
- II** - conscientizar sobre os graves efeitos da violência de gênero, visto que o machismo traz consequências maléficas não só para mulheres, mas também para a pessoa agressora, familiares e toda a sociedade;
- III** - encaminhar homens agressores para cursos reflexivos que ressignifiquem a masculinidade, especificamente rechaçando sua forma tóxica;
- IV** - evitar o uso de expressões machistas ou misóginas no exercício da defesa do agressor atuando de forma ética e pautada nos direitos humanos, respeitada a independência funcional das membras e dos membros;
- V** - requerer, como medidas menos gravosas em procedimento criminal, aquelas previstas no artigo 22, incisos VI e VII da Lei 11.340/2006, a saber: encaminhamento da pessoa agressora a programas de recuperação e reeducação; acompanhamento psicossocial da pessoa agressora por meio de atendimento individual e/ou em grupo de apoio;
- VI** - assegurar o respeito à dignidade da vítima e zelar pela preservação da sua integridade física e psicológica em todos os atos processuais, conforme normativa da Lei 14.245/2021.