



CONSELHO
REGIONAL DE
PSICOLOGIA
MINAS GERAIS

A importância do primeiro atendimento à vítima de violência

Caroline de Souza

Conselheira Regional de Psicologia – CRP MG



O primeiro atendimento:

Para uma mulher que sofre violência, dar o primeiro passo e buscar ajuda pode parecer uma tarefa impossível.

Por isso, é crucial a escuta com empatia e sem julgamentos a história que ela escolher compartilhar.

Estejamos abertas/abertos para entender sua situação e acolher sua dor.



O primeiro atendimento:

O primeiro passo para um atendimento é a escuta ativa.

Ao ouvir atentamente, demonstramos interesse e empatia pela mulher que está buscando ajuda.

Compreendemos a relevância de proporcionar um ambiente acolhedor e solidário para as mulheres que buscam suporte e escuta.



O primeiro atendimento:

É necessário prestar atenção em cada palavra e cada expressão que a mulher apresenta em atendimento.

É fundamental que as mulheres se sintam acolhidas e compreendam que não estão sozinhas.



O primeiro atendimento:

Não devemos questionar a veracidade do relato dela. Se algum tipo de investigação for necessária, é responsabilidade das autoridades competentes conduzi-la.

Muitas vezes a desconfiança na palavra da mulher, faz com que ela desista de denunciar e de buscar ajuda.

Muitas vezes, após uma agressão, as mulheres podem ficar confusas sobre a ordem dos eventos, mas isso não invalida sua denúncia.

Estejamos atentos aos tipos de violência que ela sofreu, pois isso podemos ajudá-la a encontrar o serviço adequado.



O primeiro atendimento:

Pedir que ela repita a história diversas vezes só fará com que ela reviva a violência e se sinta mais abalada.



O primeiro atendimento:

É um momento de fragilidade e medo, onde tudo parece incerto e amedrontador. Por isso, é fundamental que, ao procurar ajuda, a mulher seja acolhida de forma empática e compreensiva.

Ouvir sem julgar é um aspecto essencial no apoio à mulher em situação de violência. Quando uma mulher compartilha sua história de abuso ou violência, é importante criar um espaço seguro e de apoio onde ela se sinta ouvida e valorizada.



O primeiro atendimento:

É importante não culpar ou envergonhar a mulher pelo que aconteceu com ela. Evitando dizer coisas como "por que você não foi embora?" ou "o que você fez?" Esses tipos de perguntas podem fazer a mulher sentir que é culpa dela e podem desencorajá-la de procurar ajuda no futuro.



O primeiro atendimento:

É importante enfatizar a importância de denunciar e fornecer à vítima canais de denúncia.

No entanto, é preciso respeitar o tempo de cada uma dentro desse processo.



O primeiro atendimento:

Por isso, é importante perguntar se ela tem alguém em quem confiar e pedir ajuda, ou um lugar seguro para ficar caso precisem sair de casa.

Se a mulher que busca atendimento tiver filhos, é uma boa ideia procurar alguém que possa cuidar deles enquanto busca-se atendimento nos serviços públicos.

Se estiver sob ameaça, é crucial pensarmos em um local seguro para ela e seus filhos, lembrando-a de levar documentos importantes, como identidade, certidão de nascimento das crianças e telefones e endereços anotados em papel.

E, se estiver ferida, devemos indicar o hospital mais próximo.



O primeiro atendimento:

Na hora de atender uma vítima de violência, é fundamental que a profissional esteja ciente do seu papel.

Não se trata de realizar uma investigação sobre o que aconteceu, mas, sim, de acolher e ajudar a vítima a superar a situação.

Por isso, é importante evitar perguntas desnecessárias que possam revitimizá-la.



O primeiro atendimento:

A profissional deve estar atenta ao relato livre da vítima e buscar as informações necessárias durante esse momento. Caso alguma informação importante não tenha sido mencionada, deve-se ser cuidadosa ao questionar a vítima.

O foco é no acolhimento e no suporte à vítima, sempre com profissionalismo e sensibilidade.



O primeiro atendimento:

Em resumo, as profissionais devem estar sempre prontas para esclarecer as dúvidas das vítimas de violência, com um tom profissional e acolhedor. A empatia e a transparência são fundamentais para criar um ambiente de confiança e segurança para as mulheres que buscam ajuda.

Após o relato da vítima, esclarecimento de dúvidas e explicação dos encaminhamentos necessários, o atendimento estará se aproximando do fim.



O primeiro atendimento:

Antes de finalizá-lo, é imprescindível verificar como a vítima se sente. Algumas vítimas relatam se sentirem aliviadas por terem conseguido buscar ajuda, outras estão amedrontadas diante da possibilidade de agressores cumprirem ameaças ou preocupadas com o que irá acontecer (e.x., moradia, filhos, situação financeira, convivência familiar).

O atendimento deve ser encerrado somente quando a vítima estiver se sentindo relativamente bem para poder retomar suas tarefas rotineiras.



O primeiro atendimento:

- Verifique como ela se sente.
 - Esclareça as dúvidas.
- Explique os procedimentos.

A importância do primeiro atendimento à vítima de violência

O CREAS PAEFI na perspectiva de mulheres vítimas de violência e profissionais (artigo)



CONSELHO
REGIONAL DE
PSICOLOGIA
MINAS GERAIS

A avaliação positiva do acolhimento no serviço foi relatada na pesquisa pelas usuárias.

A maioria delas não conhecia o serviço anteriormente. Os encaminhamentos até o CREAS ocorreram por indicação de pessoas conhecidas, como o pastor da igreja e pessoas próximas, ou por meio de outros serviços, como Conselho Tutelar, Centro de Referência da Assistência Social (CRAS), psicólogo da Secretaria de Saúde e policiais/delegacia. Apenas uma usuária já conhecia os serviços da rede socioassistencial do Município.

A importância do primeiro atendimento à vítima de violência

O CREAS PAEFI na perspectiva de mulheres vítimas de violência e profissionais (artigo)



CONSELHO
REGIONAL DE
PSICOLOGIA
MINAS GERAIS

Todas as usuárias participantes disseram que, ao chegar, estavam abaladas, sentindo-se sozinhas, com medo e assustadas:

"Eu cheguei com um medo tão grande que eu achei que a solução estava pronta aqui e aí foi um processo. Cheguei, fui sendo atendida pelos profissionais, fui orientada e as coisas foram caminhando"
(Participante da pesquisa).

A importância do primeiro atendimento à vítima de violência

O CREAS PAEFI na perspectiva de mulheres vítimas de violência e profissionais (artigo)



CONSELHO
REGIONAL DE
PSICOLOGIA
MINAS GERAIS

O acolhimento, que é o primeiro atendimento recebido no serviço, foi caracterizado como "suporte", "apoio", "confiança", "atendimento rápido", "atenção especial", "cuidado", "carinho", "força", "desabafo".

Nenhuma das participantes se queixou do atendimento recebido, além de frisarem que foram surpreendidas positivamente: "Achei que eu ia encontrar uma recepcionista que ia me encaminhar pra uma pessoa, marcar um horário, é o que a gente tá acostumado né?! Eu não imaginei que eu fosse ser atendida na hora. Então assim eu achei um cuidado muito especial" (Participante da pesquisa).

A importância do primeiro atendimento à vítima de violência



CONSELHO
REGIONAL DE
PSICOLOGIA
MINAS GERAIS

O CREAS PAEFI na perspectiva de mulheres vítimas de violência e profissionais (artigo)

Todas as usuárias disseram que se sentiam "mais protegidas" inseridas no serviço. Frisaram que se sentiam compreendidas pelos profissionais e também pelos outros usuários, que tinham liberdade para desabafar e não se sentiam julgadas.

Três participantes se emocionaram quando questionadas sobre como se sentiam inseridas no CREAS, pontuando que o serviço era "como se fosse a segunda família": "Eu era uma pessoa difícil de fazer amizades, então eu precisava desabafar, conversar com alguém, e eu sabia que aqui seria o local ideal, porque daqui não saía, os meus problemas iriam ficar aqui[. . .]" (Participante da pesquisa).

A importância do primeiro atendimento à vítima de violência



CONSELHO
REGIONAL DE
PSICOLOGIA
MINAS GERAIS

Importância do trabalho Intersectorial

- Articulação Intersectorial evita a revitimização.
- Construção de fluxos e protocolos intersectoriais facilitam os procedimentos e encaminhamentos.
- Trabalho em Rede.
- Capacitação Continuada às equipes que acolhem as mulheres vítimas de violência. (Uma compreensão frente à sororidade – apoio mútuo).
- Compreender que um trabalho intersectorial é potente, mobiliza ações inovadoras e deve superar às adversidades institucionais.

A importância do primeiro atendimento à vítima de violência



CONSELHO
REGIONAL DE
PSICOLOGIA
MINAS GERAIS

Importância do trabalho Intersectorial

O serviço que recebe mulheres vítimas de violência tem quatro tarefas principais: identificar o problema, acolher a vítima, encaminhar e monitorar os casos. Para isso, deverá:

- Sensibilizar seus profissionais.
- Definir estratégias para acolher as mulheres.
- Definir instrumentos de registro.
- Encaminhar e monitorar/ acompanhar os casos.

A importância do primeiro atendimento à vítima de violência



CONSELHO
REGIONAL DE
PSICOLOGIA
MINAS GERAIS

Referências Bibliográficas

[cartilha_capacitacao_mulheres_situacao_violencia.pdf \(oabrj.org.br\)](#)

[guia_mulher.pdf \(soudapaz.org\)](#)

ROSA, Nailane; REGINA, Célia. O CREAS PAEFI na perspectiva de mulheres vítimas de violência e profissionais: uma análise a partir da teoria bioecológica do desenvolvimento humano. **Psicol. rev. (Belo Horizonte)**, Belo Horizonte , v. 24, n. 3, p. 661-685, dez. 2018 . Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-11682018000300002&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 17 mar. 2024. <http://dx.doi.org/10.5752/P.1678-9563.2018v24n3p661-685>



CONSELHO
REGIONAL DE
PSICOLOGIA
MINAS GERAIS

Obrigada(o)!

Caroline de Souza

CRP 04 - 28 243

carolinedeouzapsi@yahoo.com.br