

2024

DIRETRIZES DE PROTEÇÃO ÀS MULHERES E MENINAS EM EMERGÊNCIAS CLIMÁTICAS

FICHA TÉCNICA

MINISTÉRIO DAS MULHERES

Cida Gonçalves

Ministra de Estado das Mulheres

Maria Helena Guarezi

Secretária-Executiva

Carmen Helena Ferreira Foro

Secretária Nacional de Articulação Institucional, Ações Temáticas e Participação Política

Denise Motta Dau

Secretária Nacional de Enfrentamento à Violência contra Mulheres

Rosane da Silva

Secretária Nacional de Autonomia Econômica e Política de Cuidados

ONU MULHERES

Ana Carolina Querino

Representante Interina no Brasil

Debora Albu

Gerente de Projetos - Eliminação da Violência contra Mulheres e Meninas

Wania Pasinato

Assessora Sênior - Eliminação da Violência contra Mulheres e Meninas

SUMÁRIO

DIRETRIZES DE PROTEÇÃO ÀS MULHERES E MENINAS EM EMERGÊNCIAS CLIMÁTICAS.....	5
Sobre o documento.....	6
Enfoques de Gênero e Interseccionalidades.....	7
Princípios.....	11
Público-alvo.....	11
AÇÕES DE RESGATE E SALVAMENTO.....	13
Recomendações.....	13
ATENDIMENTO PÓS-RESGATE E SALVAMENTO.....	14
Composição das equipes.....	15
Locais para atendimento pós-resgate.....	16
Recomendações para o atendimento.....	17
ENCAMINHAMENTO PARA SERVIÇOS E SUPORTE.....	19
Nos serviços de saúde.....	19
Nos serviços de assistência social.....	20
Nos serviços de abrigo governamentais, filantrópicos ou voluntários, permanentes ou emergenciais.....	21
ATENDIMENTO PARA MULHERES E MENINAS EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA BASEADA EM GÊNERO.....	24
Recomendações.....	26
Violência doméstica e familiar.....	27
GARANTIA DE ACESSO A SERVIÇOS E BENEFÍCIOS PARA TODAS A MULHERES AFETADAS PELA CRISE.....	29
Recomendações.....	29
ATENDIMENTO ESPECIAL DOS CANAIS DO MINISTÉRIO DAS MULHERES E MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA.....	30
Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180.....	30
Ouvidoria do Ministério das Mulheres.....	31
Disque Direitos Humanos – Disque 100 - Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania.....	32
CANAIS ALTERNATIVOS PARA AUXILIAR MULHERES E MENINAS EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA BASEADA EM GÊNERO.....	32
Recomendações.....	33
DA GOVERNANÇA.....	33
Recomendações.....	33

DIRETRIZES DE PROTEÇÃO ÀS MULHERES E MENINAS EM EMERGÊNCIAS CLIMÁTICAS

Nas emergências climáticas que obriguem deslocamentos forçados de pessoas, as mulheres e as meninas têm sido desproporcionalmente atingidas, por sua condição de gênero¹. Nesses contextos, a violência contra mulheres e meninas se apresenta como uma das graves ameaças, havendo a urgência de resposta imediata e resolutiva.

Em âmbito mundial, a criação de estratégias em caráter urgente é uma necessidade para a prevenção e resposta às crises, bem como de incidência para que as mulheres e meninas não sofram impactos adicionais além daqueles que os deslocamentos forçados já impõem a todas as pessoas.

Nesse sentido, estas Diretrizes contêm orientações para serem aplicadas em contexto de emergências climáticas e crises humanitárias. Estão baseadas em documentos internacionais e nacionais destinados ao atendimento a populações afetadas por essas crises, incluindo a crise sanitária provocada pela pandemia de COVID-19. O documento também se inspirou em contribuições da sociedade civil, particularmente representantes dos movimentos de mulheres e feministas do Rio Grande do Sul e de agentes governamentais².

O documento também está pautado nas normativas internacionais sobre os direitos das mulheres e meninas previstos nas legislações nacionais e internacionais, entre os quais a Convenção sobre a Eliminação de todas as Formas de Discriminação à Mulher - CEDAW (1979)³ e a Convenção Internacional dos Direitos da Criança (1990)⁴, Resolução 1820 de 2008 (UNSCR 1820, 2008)⁵ sobre a definição da violência sexual perpetrada em contextos de crise humanitária e a Convenção de Belém do Pará Para Prevenir, Punir e Eliminar a Violência Contra a Mulher (1995)⁶.

1

<https://www.unwomen.org/sites/default/files/2022-03/Tackling-violence-against-women-and-girls-in-the-context-of-climate-change-en.pdf>

² <https://www.gov.br/participamaisbrasil/blob/baixar/51094>

³ https://www.onumulheres.org.br/wp-content/uploads/2013/03/convencao_cedaw1.pdf

⁴ https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/d99710.htm

⁵ <https://www.gov.br/mre/pt-br/media/1820-2008-pt.pdf>

⁶ <https://www.onumulheres.org.br/wp-content/uploads/2013/03/convencaobelem1994.pdf>

Estas Diretrizes são resultado de um processo de aprendizado que ainda está em curso e, por essa razão, este é um documento para ser apropriado por todas as pessoas que possam atuar frente a situações de crise. Está aberto a revisões e modificações para que se torne mais adequado a situações que possam ser vividas no país, levando em consideração as características geográficas, climáticas e populacionais, além das estruturas de desigualdade de gênero, raça, etnia e econômica que segmentam a população e constituem obstáculos ao acesso a direitos.

Sobre o documento

As diretrizes aqui compartilhadas devem ser aplicadas no resgate, atendimento e encaminhamento de qualquer pessoa, independentemente de gênero, idade, raça/cor ou etnia, condição social ou econômica. Contudo, **o foco do documento são mulheres e meninas afetadas por essas crises. De modo particular, a atenção se volta para aquelas que estejam em situações de extrema vulnerabilidade⁷ decorrentes da violência baseada em gênero⁸.**

O objetivo das orientações é fortalecer a capacidade de governos e da sociedade civil para elaborar e implementar medidas de prevenção e resposta emergenciais no atendimento a mulheres e meninas em sua diversidade. As recomendações formuladas visam garantir o acesso das mulheres e meninas às medidas cabíveis às situações de vulnerabilidade e violência que estejam vivenciando.

⁷ Para os fins deste documento “§ único. Considera-se em condição de vulnerabilidade aquelas pessoas que, por razão de sua idade, gênero, estado físico ou mental, ou por circunstâncias sociais, econômicas, étnicas ou culturais, encontram especiais dificuldades em exercitar, com plenitude, os direitos reconhecidos pelo ordenamento jurídico”. RESOLUÇÃO DPGE N. 198, DE 7 DE OUTUBRO DE 2019. Defensoria Pública do Mato Grosso do Sul

⁸ A Recomendação 35 da CEDAW adota a expressão “violência de gênero contra as mulheres” “como um termo mais preciso, que torna explícitas as causas que se baseiam no gênero e os impactos da violência. Essa expressão fortalece a compreensão dessa violência como um problema social e não individual, requerendo respostas abrangentes, para além de eventos específicos, agressores individuais e vítimas/sobreviventes” (§ 9º, Recomendação 35 Comitê CEDAW). Disponível em: [769f84bb4f9230f283050b7673aeb063.pdf \(cnj.jus.br\)](https://www.cnj.jus.br/769f84bb4f9230f283050b7673aeb063.pdf)

PRINCÍPIOS ÉTICOS QUE FUNDAMENTAM AS DIRETRIZES ⁹

- **Autonomia e consentimento:** o atendimento terá como premissa a autonomia e dignidade das mulheres e meninas, garantindo que estejam informadas sobre benefícios e riscos das medidas que poderão ser adotadas para auxiliá-las;
- **Justiça social:** o planejamento do atendimento deverá levar em consideração as mulheres e meninas em sua diversidade e garantir acesso a meios de proteção para todas;
- **Beneficência:** a oferta de atendimentos deverá levar em consideração os fatores estruturais (desigualdade de gênero, raça/cor e etnia e condições econômicas) e circunstanciais (falta de segurança, a ausência de acesso a serviços, perda de laços com familiares e redes de apoio, entre outros), avaliando benefícios e formas de mitigar riscos envolvidos nas medidas que venham a ser adotadas;
- **Maleficência:** atenção sobre o dano que certos procedimentos podem causar ou potencializar para as mulheres, gerando risco e efeitos negativos para suas vidas. Nenhum procedimento/medida que cause maior risco à vida das mulheres e meninas deverá ser aplicado.

Enfoques de Gênero e Interseccionalidades

Durante crises climáticas e humanitárias todas as pessoas são afetadas, mas em razão das desigualdades de gênero, o racismo estrutural¹⁰ e as desigualdades econômicas, as mulheres e meninas em suas diversidades sofrem suas consequências com mais intensidade, experienciando restrições a seus direitos, maiores obstáculos para acesso a serviços e recursos para sua sobrevivência (como

⁹ [Diretrizes-para-atendimento_ONUMULHERES.pdf](#).

¹⁰ O conceito se refere à compreensão do racismo como sendo um componente da organização econômica e política da sociedade. Destaca também o racismo como algo normal de uma sociedade, e não um comportamento individual ou patológico. (ALMEIDA, Silvio. Racismo Estrutural. Coleção Feminismos Plurais/Sueli Carneiro. SP: Editora Jandaíra, 2021).

alimentos, medicação, água potável)¹¹. Principalmente, nesses contextos, a vida das mulheres é colocada em risco com agressões aos bens mais valiosos que possuem: seu corpo, sua sexualidade e sua liberdade.

GÊNERO

Gênero é utilizado neste documento com fundamento na "compreensão das relações entre homens e mulheres como produto de padrões determinados social e culturalmente, e, portanto, passíveis de modificação. As relações de gênero, com seu substrato de poder, passam a constituir o centro das preocupações e a chave para a superação dos padrões de desigualdade."^{12 13}

A aplicação do conceito de gênero para a construção de medidas emergenciais e de políticas públicas é requisito para a construção da igualdade de gênero entre homens e mulheres. É através dessa aplicação, denominada “perspectiva de gênero”¹⁴, que se torna possível colocar em evidência as desigualdades entre homens e mulheres e as diferenças nos obstáculos enfrentados por cada um e cada uma no acesso a direitos.¹⁵ Ao considerar essa desigualdade, o objetivo é propor estratégias que possam revertê-las resultando em políticas públicas que tenham o propósito da transformação social e da criação de sociedades mais igualitárias.

As mulheres e meninas necessitam de garantias diferenciadas para acesso a recursos e serviços, mas também de medidas para sua maior proteção e medidas de

11

<https://ecuador.unwomen.org/sites/default/files/2022-11/Guia%20de%20atención%20con%20enfoque%20de%20género%20para%20Alojamientos%20temporales.pdf>

¹² Declaração e Plataforma de Ação de Beijing

https://www.onumulheres.org.br/wp-content/uploads/2013/03/declaracao_beijing.pdf

¹³ Este documento adota também a definição do conceito de gênero presente na Recomendação Geral nº 28. CEDAW [untitled](#). Desta forma, o governo reforça o compromisso em cumprir com as recomendações assinadas e ratificadas pelo Estado Brasileiro.

¹⁴ “Perspectiva de gênero – “[...] se refere à metodologia e aos mecanismos que permitem identificar, questionar e valorar a discriminação, desigualdade e exclusão das mulheres, assim como as ações que devem ser empreendidas para atuar sobre os fatores de gênero e criar as condições de mudança que permitam avançar para a construção da igualdade de gênero” (MÉXICO, ONU MUJERES. Hacia una metodología de marco lógico con perspectiva de género. México: 2014, p. 22. Disponível em:

<http://www.unwomen.org/es/digital-library/publications/2015/01/towards-a-logical-framework-methodology-with-a-gender-perspective>.

15

<https://ecuador.unwomen.org/sites/default/files/2022-11/Guia%20de%20atención%20con%20enfoque%20de%20género%20para%20Alojamientos%20temporales.pdf>

segurança que evitem ocorrências de violência física, sexual, psicológica, moral e patrimonial, que venham a ser praticadas por qualquer pessoa, seja por parceiros íntimos, do círculo familiar ou desconhecidos. As recomendações desse documento foram elaboradas com a perspectiva de gênero e interseccionalidades e devem assim ser aplicadas¹⁶.

A perspectiva de gênero também se aplica à forma como a abordagem integral deve ser adotada.¹⁷ Não se trata apenas de proteger mulheres em situação de violência baseada em gênero, mas garantir direitos a todas as mulheres em sua diversidade¹⁸. Esses direitos se expressam em medidas de prevenção¹⁹, assistência, promoção de direitos e responsabilização de pessoas que violem esses direitos.

Ademais, este documento apresenta um enfoque interseccional, considerando as condições que caracterizam cada pessoa quanto ao gênero, raça, etnia, território, corpo, sexualidade, situação de refúgio, entre outros marcadores sociais²⁰. Dessa forma, busca-se valorizar essas diferenças e apresentar respostas adequadas aos diversos grupos, garantindo sua proteção, o respeito aos direitos humanos, com destaque para o direito à igualdade e não discriminação.²¹

Considerando essa diversidade, a especialização das políticas públicas e o arcabouço normativo e jurídico vigente no país, as medidas adotadas para prevenção, resposta e atendimento às mulheres e meninas em contextos de crise devem ser orientadas pelo Estatuto da Criança e do Adolescente (1990)²², o Estatuto da Pessoa Idosa (2003)²³, Estatuto da Pessoa com Deficiência (2015)²⁴, entre outras normas específicas. Em

¹⁶

<https://ecuador.unwomen.org/sites/default/files/2022-11/Guía%20de%20atención%20con%20enfoque%20de%20género%20para%20Alojamientos%20temporales.pdf>

¹⁷ https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/111340.htm

¹⁸

https://www12.senado.leg.br/institucional/omv/copy_of_acervo/outras-referencias/copy2_of_entenda-a-violencia/pdfs/politica-nacional-de-enfrentamento-a-violencia-contra-as-mulheres#:~:text=A%20Política%20Nacional%20de%20Enfrentamento.violência%2C%20conforme%20normas%20e%20instrumentos

¹⁹

https://www.gov.br/mulheres/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas-1/pacto-nacional-de-prevencao-aos-feminicidios/decreto_n11-640_de_16_de_agosto_de_2023_pnpf.pdf

²⁰

<https://ecuador.unwomen.org/sites/default/files/2022-11/Guía%20de%20atención%20con%20enfoque%20de%20género%20para%20Alojamientos%20temporales.pdf>

²¹ Recomendação 28 CEDAW § 18

²² https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8069.htm

²³ <https://www.gov.br/mdh/pt-br/centrais-de-conteudo/pessoa-idosa/estatuto-da-pessoa-idosa.pdf/view>

²⁴ https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm

casos de violência doméstica e familiar contra as mulheres a Lei 11.340/2006 (Lei Maria da Penha)²⁵ deverá ser observada em todos os seus dispositivos que deverão ser aplicados a todas as mulheres independentemente de orientação sexual e identidade de gênero²⁶. Devem também considerar os dispositivos previstos para a organização do sistema de assistência social, saúde e segurança pública, conforme disposto na legislação: Sistema Único da Assistência Social (SUAS)²⁷, Sistema Único de Saúde (SUS)²⁸ e Sistema Único da Segurança Pública (SUSP).²⁹

As mulheres indígenas, quilombolas e de comunidades tradicionais também vivenciam de maneira desproporcional as consequências devastadoras dessas crises. Frequentemente, elas estão na linha de frente, defendendo o meio ambiente, seus territórios, recursos e direitos e enfrentam formas interseccionais de violência baseada em gênero e outras violências, devido a uma longa história de discriminação associada ao racismo, marginalização socioeconômica e política.

Recomendações³⁰:

1. Respeitar o corpo-território e os princípios relativos à ancestralidade e sua conexão à cosmovisão de forma integrada.
2. Garantir a manutenção das práticas imateriais e espirituais, como instrumento do bem-estar dessas mulheres.
3. Garantir acesso a alimentos que considerem os modos de vida das mulheres indígenas, quilombolas e de comunidades tradicionais.
4. Disponibilizar informação traduzida em línguas dos povos indígenas da região afetada.
5. Garantir a participação de meninas e mulheres desses grupos nos processos decisórios sobre medidas emergenciais em contextos de crise.

²⁵ http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11340.htm

²⁶ De acordo com a decisão do STF que "Por unanimidade, a Sexta Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ) estabeleceu que a Lei Maria da Penha se aplica aos casos de violência doméstica ou familiar contra mulheres transexuais." Ver:

<https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/05042022-Lei-Maria-da-Penha-e-aplica-vel-a-violencia-contr-mulher-trans--decide-Sexta-Turma.aspx>.

²⁷ https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12435.htm

²⁸ https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=733830

²⁹

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13675.htm#:~:text=Art.%201%C2%BA%20Esta%20Lei%20institui,e%20integrada%20dos%20%C3%B3rg%C3%A3os%20de

³⁰ Estas recomendações foram elaboradas com base nas melhores práticas internacionais e em documentos de organizações da sociedade civil, incluindo de mulheres indígenas, compartilhadas com o Ministério das Mulheres.

Princípios

As recomendações apresentadas neste documento adotam como princípios a promoção de direitos humanos das mulheres e o respeito à sua autonomia e autodeterminação.³¹

- a. Princípio da Universalidade dos Direitos Humanos: os direitos humanos são universais, indivisíveis e interdependentes, o que significa que são características e atributos que todas as pessoas têm desde seu nascimento.
- b. Princípio da Igualdade e não discriminação: todas as pessoas merecem ser atendidas de maneira adequada, o que inclui a não discriminação por sexo, gênero, crenças religiosas, condição social opinião política, raça, etnia, idade, entre outros marcadores sociais de diferenças.
- c. Princípios de proteção: refere-se fundamentalmente ao direito a viver com dignidade, receber assistência humanitária, proteção e segurança.
- d. Princípio da Confidencialidade e proteção dos dados: as informações pessoais devem ser mantidas de maneira estritamente confidencial. Isto permite resguardar a segurança das pessoas que recebem atendimento e dos profissionais/voluntários que atendem no local.³²
- e. Princípio de “não causar dano” ou maleficência: refere-se à atenção sobre danos que certos procedimentos podem gerar para as pessoas atendidas ao potencializar situações de risco de violação de direitos e violência.

Público-alvo

Este documento é dirigido a:

- Órgãos governamentais federais, estaduais e municipais que elaboram e implementam políticas públicas para todas as pessoas que se identifiquem como mulheres em sua diversidade, Profissionais de serviços especializados e não

³¹ Adaptado de [Guía de atención con enfoque de género para Alojamientos temporales.pdf \(unwomen.org\)](https://unwomen.org/).

³² A confidencialidade das informações pessoais é protegida pela Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados).

especializados no atendimento a mulheres e meninas em situação de violência baseada em gênero;

- Órgãos de participação e controle social (Conselhos Estaduais e Municipais dos diversos direitos, políticas e segmentos);
- Organizações da sociedade civil;
- Pessoas voluntárias que se encontram atuando em contextos afetados por crises ambientais, sanitárias ou humanitárias.

As orientações devem ser utilizadas para o atendimento a mulheres e meninas que se encontram em áreas atingidas, deslocadas, em abrigos temporários ou acolhidas em casas de familiares e amigos/as. Abrange também aquelas mulheres e meninas que vivem em áreas não diretamente atingidas e que continuam a viver em suas casas, mas sofrem as consequências das catástrofes e da desigualdade de gênero agravada pelos impactos das crises.

Organização do documento

O documento está organizado em oito seções com recomendações específicas para cada: 1) Ações de resgate e salvamento; 2) Atendimento pós-resgate e salvamento; 3) Encaminhamento para serviços e suporte; 4) Atendimento para mulheres e meninas em situação de violência baseada em gênero; 5) Manutenção do atendimento para todas as mulheres em situação de violência baseada em gênero; 6) Atendimento especial dos canais do Ministério das Mulheres e Ministério dos Direitos Humanos; 7) Canais alternativos para auxiliar mulheres e meninas em situação de violência baseada em gênero; 8) Da governança.

AÇÕES DE RESGATE E SALVAMENTO

Entende-se por resgate e salvamento o conjunto de ações necessárias para a localização e recuperação de pessoas, animais ou bens submetidos a qualquer tipo de ameaça decorrente da catástrofe e crise humanitária resultante de eventos climáticos ou outros.

Recomendações

1. As operações de resgate e salvamento envolvem situações de risco para todos e todas as pessoas envolvidas, aquelas que coordenam e executam as operações necessárias a salvar vidas e aquelas que têm suas vidas salvas. São momentos de grande emoção, apreensão, medos e dúvidas e que podem abalar as pessoas resgatadas em sua confiança e a capacidade de tomar decisões. **Todas as pessoas devem ser tratadas com cuidado de acordo com suas necessidades e com respeito à sua dignidade;**
2. Em situações de crise, mulheres e meninas encontram-se, frequentemente, em situação de maior vulnerabilidade e violação a seus direitos. Em operações de resgate e salvamento essas situações devem receber tratamento diferenciado que considere as especificidades de gênero e as condições individuais apresentadas por mulheres e meninas em sua diversidade;
3. Em seus cotidianos, muitas mulheres são responsabilizadas pelas tarefas de cuidado de pessoas de seu núcleo familiar, que pode incluir crianças e adolescentes, pessoas neurodivergentes, pessoas idosas, pessoas com deficiência e pessoas doentes. Essa responsabilização pode persistir nos períodos de crise, e mesmo ser agravada ou ampliada pelas privações e risco inerentes a essas situações;
4. Por isso, é importante que nos momentos de resgate e salvamento, preservadas as condições de segurança para todos/as, se essas pessoas estiverem reunidas no mesmo lugar, devem ser resgatadas juntas e encaminhadas para os mesmos locais atendimento pós-resgate;
5. Nos casos em que seja necessária a separação por conta das condições de resgate ou de atendimento de saúde emergencial, as equipes de resgate devem tomar providências para identificação destas famílias para sua imediata

reunião, a partir de cadastramento emergencial para assegurar que não haja dispersão e encaminhamento para diferentes abrigos temporários;

6. **Esses cuidados deverão ser adotados principalmente nas situações em que crianças e adolescentes sejam separados de suas mães e pais no momento do resgate. Nestes casos, é importante que os locais de atendimento pós-resgate tenham uma pessoa responsável por receber essas crianças e acompanhá-las até que sua mãe/pai ou responsável esteja presente;**
7. As equipes de resgate devem ter atenção ainda com o resgate de animais de estimação. Quando possível, deverão ser mantidos em companhia de seus/suas tutores/as;
8. Medidas de segurança devem ser adotadas para que, encerrada a operação de resgate e salvamento, as pessoas sejam encaminhadas às equipes de atendimento pós-resgate. **A ação da equipe de resgate apenas se encerra quando as pessoas estão em local seguro e acompanhadas da equipe de pós- atendimento.**

ATENDIMENTO PÓS-RESGATE E SALVAMENTO

O atendimento pós-resgate deverá ser realizado por profissionais e/ou pessoas voluntárias orientadas para o primeiro acolhimento. O primeiro acolhimento ocorre com a chegada das pessoas ao local e devem receber orientações sobre os espaços disponíveis (localização de banheiro, local para troca de fraldas dos bebês, água potável, área de espera e de atendimento etc.) e natureza do atendimento que será realizado: cadastramento, primeiros socorros, encaminhamento para abrigos ou moradia de familiares/amigos, encaminhamento para outros locais de atendimento, solicitação de documentos, entre outros que estejam disponíveis.

Recomendações

1. A equipe deverá estar preparada para a escuta sensível e atenta do momento da chegada. As pessoas podem apresentar desorientação, ansiedade e urgências e deverão ser tranquilizadas e tratadas com respeito, compreensão e

ter assegurado que suas necessidades serão consideradas na medida em que o atendimento avance;

2. **O acesso à informação é parte do atendimento digno e respeitoso. As informações devem ser transmitidas de forma clara e deve ser priorizado em todo o atendimento para que as pessoas se sintam mais confiantes de que estão em local seguro.**

Composição das equipes

1. As equipes devem ser compostas por profissionais da defesa civil, assistência social e saúde, prioritariamente. Além disso, pessoas voluntárias podem auxiliar no acolhimento, oferecendo as informações e orientando quanto ao atendimento. Todas as pessoas responsáveis pelo atendimento deverão ser credenciadas pela defesa civil, na medida do possível, e devidamente identificadas;
2. Considerando as particularidades do ambiente e a exposição a doenças decorrentes das condições de insalubridade em que as pessoas se encontram, ou doenças pré-existentes, as equipes devem ter profissionais da saúde para o atendimento inicial, identificação das primeiras necessidades e prestação de primeiros socorros. Casos mais graves devem ser direcionados aos serviços de saúde de imediato. Nos casos de crianças e adolescentes que estejam desacompanhados de pessoas adultas responsáveis, deverão ser acompanhadas ao serviço médico por profissional/pessoa voluntária previamente identificada. A criança/adolescente não deverá ser encaminhada ou permanecer sozinha em nenhuma hipótese;
3. Mulheres gestantes ou no puerpério, lactantes, idosas, com deficiência, doentes ou com filhas/os menores de idade ou neurodivergentes devem ter encaminhamento prioritário para o atendimento em serviços de saúde;
4. As equipes de pós-resgate devem contar com apoio de serviços de transporte com motoristas credenciados para realizar o deslocamento para serviços de abrigo, saúde ou outros locais para onde sejam direcionadas.

Locais para atendimento pós-resgate

O atendimento pós-resgate deverá ser realizado em locais acessíveis e que atendam medidas mínimas de segurança (vias livres para acesso e evacuação, iluminação adequada no interior do local e no entorno, condições sanitárias e instalações para profissionais/pessoas voluntárias e população em atendimento). Os locais poderão ser instalados em prédios públicos ou privados, tendas ou outras instalações que estejam em local seguro e adequado para receber a população e garantir condições de trabalho para profissionais e pessoas voluntárias. **As instalações deverão ser asseguradas pelo governo do estado e municípios com as instalações mínimas para atendimento, podendo, quando necessário, fazer a articulação para uso de espaços privados.**

1. São consideradas condições mínimas a disponibilidade de instalações como área de atendimento, área de espera, banheiros separados para homens e mulheres, local para troca de fraldas e cuidados de bebês e crianças pequenas, local para preparar refeições rápidas para crianças e doentes. Devem ser adotadas medidas para garantir acessibilidades para pessoas com deficiência a todos os locais, inclusive banheiros;
2. Os espaços devem estar equipados com mesas e cadeiras nas áreas de atendimento e espera, bebedouros, cozinha e itens de higiene nos banheiros.

Considerando a extensão territorial das unidades federativas brasileiras, suas características geográficas e as barreiras impostas pelas situações de crise, recomenda-se que órgãos do governo estadual e municipal, com apoio de conselhos, organizações da sociedade civil e voluntários, realizem o mapeamento de serviços e locais disponíveis para acolhimento nas áreas atingidas e no seu entorno. A medida visa garantir maior capilaridade territorial às ações, melhor planejamento e uso da rede de atendimento disponível em cada região.

Recomendações para o atendimento

1. A área de atendimento deverá oferecer ambiente de segurança para as pessoas acolhidas. O atendimento deverá iniciar com informações claras sobre o trabalho realizado no pós-resgate, as informações que serão solicitadas, sua finalidade, e os encaminhamentos que poderão ser oferecidos;
2. O profissional/voluntário deverá estar atento às condições que as pessoas apresentam para fornecer as informações solicitadas e/ou tomar decisões quanto ao encaminhamento e seus desdobramentos. **Os locais deverão disponibilizar para o pessoal responsável pelo atendimento listas com endereços de serviços, telefones e pessoas de referência. Essas informações tanto facilitam os encaminhamentos quanto podem ser oferecidas às pessoas para atendimentos futuros. As listas deverão ser permanentemente atualizadas pelo Comitê de Gestão de Crise;**
3. O atendimento deverá ser iniciado com o cadastramento das pessoas resgatadas. O cadastramento será realizado por profissional/voluntário utilizando material padronizado oferecido pelo governo (formulário online quando possível, ou formulário em papel). **Seja em formato digital ou em papel, deverão ser adotadas medidas para a proteção das informações pessoais das pessoas atendidas;**
4. Todas as pessoas devem ser identificadas com nome completo, idade, vínculo familiar (nos casos de resgate de grupos familiares), além de nome e endereço de pessoa de referência e, quando possível, número de telefone celular. **Adicionalmente, é importante que os cadastros possibilitem registro de informações sobre orientação sexual e identidade de gênero, raça/etnia, pessoa com deficiência. As informações serão utilizadas para direcionar de forma mais efetiva e adequada os encaminhamentos;**
5. Um dos problemas que podem ser enfrentados nas situações de crise é a perda de documentos pessoais. **As autoridades competentes deverão providenciar a emissão de novos documentos de forma desburocratizada e gratuita para as pessoas necessitadas e seus/suas dependentes.** A solicitação pode ser encaminhada pela equipe de pós-resgate ou diretamente apresentada por pessoas que não sejam abrigadas. Deverá haver ampla divulgação de locais e horários de atendimento onde as solicitações poderão ser realizadas;

6. As equipes devem identificar, no ato do cadastramento, as necessidades de atendimento, possíveis referências que auxiliem uma futura reinserção desta mulher em território, medicamentos e quaisquer insumos indispensáveis, levando em consideração as necessidades específicas de mulheres, crianças e demais pessoas do grupo familiar. As necessidades de atendimento devem levar em conta a identidade de gênero, orientação sexual, crianças e pessoas atípicas, mães solas, mulheres com deficiência, entre outras especificidades;
7. **Mulheres e meninas podem se apresentar particularmente vulnerabilizadas nas situações de crise. É importante que profissionais/voluntários/as sejam orientados a evitar comportamentos que possam infantilizar as mulheres ou mesmo reativizá-las ao não considerar suas opiniões, experiências, necessidades e escolhas;**
8. Deverão ser priorizadas suas decisões e autonomia para aceitar ou não os encaminhamentos propostos. A recomendação se aplica, por exemplo, ao encaminhamento para locais de abrigo temporário, cabendo à mulher decidir se deseja ir para um local exclusivo para mulheres ou não. Devendo também ser assegurado o direito de rever essa decisão caso se sinta insegura ou se encontre em situação de ameaça ou violência contra si ou crianças e adolescentes que estejam em sua companhia;
9. A equipe deverá realizar os contatos necessários para assegurar que as pessoas sejam acolhidas nos serviços, locais de abrigo mantidos por voluntários ou para residência de familiares/amigos;
10. Os postos de atendimento pós-resgate deverão assegurar o transporte de forma segura para os lugares de destino.

PRINCÍPIOS PARA O ATENDIMENTO

- a. Adote uma postura respeitosa e acolhedora. Forneça suporte emocional e tranquilize a mulher recém-chegada;
- b. Transmita informações claras e certifique que as informações estão sendo compreendidas;
- c. Demonstre atenção e respeite o tempo necessário para as mulheres dizerem o que querem/precisam;
- d. Respeite a autonomia da mulher em tomar decisões sobre sua vida;
- e. Lembre-se que é a mulher quem melhor conhece sua situação;
- f. Lembre-se que cada pessoa é única e diferente, carrega histórias de vidas, memórias e lembranças. Respeite essas diferenças;
- g. Adote uma postura de não julgamento;
- h. Lembre-se que a confidencialidade é crucial para a segurança de todas as pessoas.

ENCAMINHAMENTO PARA SERVIÇOS E SUPORTE

Após o primeiro acolhimento e identificação das primeiras necessidades da pessoa recebida, apresentam-se as áreas abaixo para o devido referenciamento.

Nos serviços de saúde³³

A integração de serviços de saúde à rede de atendimento é estratégica e fundamental para o pronto atendimento a mulheres e meninas, com ênfase nas políticas de saúde da mulher.

³³ Recomendações adaptadas a partir de ONU Mulheres 2020.

Recomendações

1. Serviços para atendimento a gestantes e no puerpério devem ser garantidos a todas as mulheres, quer sejam encaminhadas para abrigos ou para casa de familiares/amigos. O acesso a contraceptivos deve estar assegurado através do SUS. Bem como devem ser assegurados os atendimentos, tratamentos e medicamentos para doenças que não estejam relacionadas com a gestação;
2. Que sejam garantidos os direitos e acesso das gestantes e parturientes ao pré-natal e pós-natal, acompanhamento, atendimento médico, atendimento psicológico, segurança alimentar, kits nascimento, atendimento pré e pós-parto, direcionando essas mulheres a abrigos seguros e adequados para recebê-las. **Muitas dessas mulheres perderam suas moradias com todos os seus pertences nas enchentes, sem ter para onde ir;**
3. Considerando o racismo institucional que impede mulheres negras de ter acesso a atendimento médico, exames e medicamentos de forma adequada, é importante que medidas adicionais sejam adotadas pelos gestores dos serviços de saúde para capacitar os profissionais e evitar que as mulheres negras sejam revitimizadas;
4. Os casos de violência autoprovocada devem ser investigados com apoio da equipe multidisciplinar, uma vez que podem estar associados a casos de abusos físicos ou emocionais na família/ núcleo doméstico afetando também a outras pessoas;
5. Profissionais da saúde devem ser capacitados para identificar casos de violência doméstica e orientar as vítimas quanto aos serviços disponíveis na localidade para seu atendimento;
6. Meninas e mulheres vítimas de violência sexual, devem ter acesso garantido ao atendimento obrigatório, integral e multidisciplinar para profilaxia para ISTs e HIV e contracepção de emergência, conforme disposto na Lei 12.845/2013. O atendimento deve priorizar a saúde de meninas e mulheres não sendo obrigatório que tenham realizado registro de ocorrência policial.

Nos serviços de assistência social

1. A presença de profissionais da assistência social desde o atendimento pós-resgate constitui medida importante para garantir atendimento psicossocial e orientações sobre os encaminhamentos que serão dados a cada caso;
2. Os serviços de assistência social (CRAS, CREAS, Serviços de atendimento a pessoas com deficiência, entre outros) são importantes referências nos territórios em que atuam e possuem informações que podem ser estratégicas para a organização do atendimento e funcionamento das redes de serviços em caráter emergencial, além de contribuir para o retorno das pessoas para seus locais de moradia.

Nos serviços de abrigo governamentais, filantrópicos ou voluntários, permanentes ou emergenciais

Os serviços de abrigo são alojamentos instalados ou adaptados de forma provisória com o objetivo de acolher e assegurar bem-estar físico, psicológico e social das pessoas atingidas pelas emergências climáticas e outras. As medidas de segurança pessoal e familiar, regramentos para a boa convivência no uso do espaço, acesso a itens para higiene e alimentação devem ser garantidos a todas as pessoas atingidas pela necessidade do deslocamento forçado.

Importante salientar a existência de alojamentos comunitários, instalados em terreiros de matrizes africanas, associações da sociedade civil, quilombos, comunidades indígenas, escolas, levando em conta o recorte racial e cultural, pois muitas dessas mulheres são lideranças comunitárias, lyalorixás, camponesas, ribeirinhas, quilombolas, indígenas, mulheres trans, mulheres lésbicas, bissexuais, ciganas, domésticas, diversas, que precisam ser respeitadas, ouvidas, vistas e incluídas no atendimento emergencial garantido por medidas governamentais.

Em razão da vulnerabilidade a que estão expostas nessas condições, as mulheres e seus/suas filhos/as, e o risco de ocorrência de violências contra elas, são apresentadas algumas diretrizes adicionais para seu alojamento.

;

1. Garantir a existência de serviços de abrigo exclusivos para mulheres e suas/seus filhas/os. As equipes deverão ser, preferencialmente, formadas por mulheres, capacitadas ou com experiência no atendimento às mulheres e meninas. Recomenda-se também a presença de profissionais/voluntárias que conheçam os procedimentos e encaminhamentos em casos de violência baseada em gênero;
2. As mulheres deverão ser informadas sobre a existência do abrigo exclusivo, suas características e condições de funcionamento. **A decisão de ir para um abrigo exclusivo ou permanecer em abrigos mistos, juntamente com pessoas de seu núcleo familiar, inclusive seu parceiro afetivo, será da mulher e deverá ser respeitada;**
3. Profissionais e pessoas voluntárias trabalhando em abrigos não-exclusivos deverão ser orientadas para identificar situações de violência baseada em gênero, como coerção, controle, perseguição, apropriação de bens e dinheiro, ameaças, humilhações e difamações, violências físicas e sexuais, inclusive entre parceiros íntimos. Os casos deverão ser reportados à coordenação do abrigo e encaminhados aos serviços especializados;
4. **Nos casos em que a mulher prefira ir para o abrigo exclusivo deverá ser assegurado que sejam acompanhadas por suas filhas e filhos que tenham até 18 anos. Nestes casos, deverão ser oferecidos espaços adequados para abrigar juntamente a mulher e suas/seus filhas/filhos.** Outras pessoas que dependam de seus cuidados deverão ser direcionadas a outros serviços com condições compatíveis às necessidades que apresentem;
5. Todos os abrigos, mistos e exclusivos, devem dispor de condições mínimas de segurança, incluindo grades ou barreiras seguras, iluminação apropriada, inclusive na região do entorno, e meios de comunicação para troca ativa de informações. Também devem estar dotados de equipes de segurança de forma a assegurar a integridade de todas as pessoas abrigadas, com atenção especial a mulheres, crianças e adolescentes;
6. Todos os abrigos, mistos e exclusivos, devem estar dotados de equipe de segurança pública mista, garantindo a presença de policiais mulheres, preferencialmente capacitadas ou com experiência no atendimento às mulheres e meninas;
7. Todos os abrigos, mistos e exclusivos, devem dispor de condições mínimas de higiene, como água potável, banheiros e itens de higiene pessoal, incluindo

;

absorventes higiênicos e fraldas tamanho adulto e infantil. Os banheiros devem possuir condições mínimas de privacidade. Nos abrigos que atendam homens e mulheres, deverão ser garantidos banheiros separados para homens e mulheres. Devem também ser garantidas instalações com acessibilidade para pessoas com deficiência. **Atenção especial deve ser dada para uso de banheiros, evitando-se que crianças e adolescentes os utilizem sem acompanhamento de responsáveis;**

8. Os abrigos devem instituir áreas de dormitório separadas para homens e mulheres a fim de garantir a opção de privacidade das pessoas abrigadas. As mulheres devem receber informações sobre as alternativas de abrigo e decidir sobre a opção mais segura, reiterando sua autonomia;
9. Nos casos de famílias que estejam sendo abrigadas, a decisão de ficar em espaço separado deve caber aos membros da família, principalmente às mulheres. Aquelas que preferirem permanecer junto ao núcleo familiar deverão ser respeitadas em sua decisão. **Os abrigos deverão ter áreas separadas para acomodar núcleos familiares;**
10. Todos os abrigos devem garantir acesso igualitário à alimentação para todas as pessoas abrigadas. Ressalta-se que em situações de crise com escassez de alimentos ou restrições no acesso à alimentação, mulheres e meninas ficam mais expostas a riscos como a exploração sexual a fim de obter alimentos ou itens de necessidade básica³⁴;
11. **Para garantir que todas as pessoas recebam alimentação, medicação e itens de higiene compatíveis com suas necessidades, é recomendado que as mulheres sejam inseridas nos comitês de distribuição desses itens em cada alojamento;**
12. Garantir que a distribuição do trabalho de cuidado relativo à alimentação, limpeza e organização, entre outras, seja equitativa entre todas as pessoas, sem reforçar estereótipos que impliquem maior carga de trabalho para mulheres;
13. Todos os abrigos, mistos e exclusivos, devem estar articulados com os serviços de saúde, de segurança pública e assistência social, além dos organismos de políticas para mulheres em sua diversidade (crianças e

34

<https://ecuador.unwomen.org/sites/default/files/2022-11/Guia%20de%20atención%20con%20enfoque%20de%20género%20para%20Alojamientos%20temporales.pdf>

adolescentes, idosas, mulheres com deficiências) mais próximos ou relevantes para o território onde tal abrigo está localizado;

14. Criação de um grupo de monitoramento permanente de visitas aos abrigos de mulheres e abrigos mistos, com a participação dos órgãos públicos e redes de atendimento as mulheres, movimentos sociais, coletivos, associações de mulheres, lideranças, com inclusão e sem discriminação;
15. Todos os abrigos, mistos e exclusivos, devem possuir uma profissional designada como ponto focal para providenciar informações sobre atendimento em casos de violência baseada em gênero contra meninas e mulheres. Este ponto focal deve dispor de telefone celular e tablet ambos conectados à internet a fim de facilitar o encaminhamento para serviços online (Central de Atendimento Ligue 180, solicitação de medidas protetivas, boletins de ocorrência, entre outros);
16. Os abrigos temporários devem dispor de profissionais capacitados para assegurar o acolhimento emergencial em saúde mental;
17. Em todos os abrigos devem ser afixados cartazes com telefones de emergência para casos de violência, com destaque para o Ligue 180 e o Disque 100;
18. Na existência de serviços da rede especializada de atendimento a mulheres, crianças e adolescentes, idosas, entre outras, recomenda-se que seus telefones e pessoas de referência sejam incluídos em cartazes para divulgação nos abrigos e outros espaços de circulação. Na ausência desses, o município deve articular equipe ou serviço de referência para divulgação.

ATENDIMENTO PARA MULHERES E MENINAS EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA BASEADA EM GÊNERO

A violência baseada em gênero contra mulheres e meninas pode se manifestar de diferentes formas, algumas mais evidentes ou mais sutis como:

- Violência física (que compreendem desde agressões com uso de instrumentos, espancamentos, empurrões, chutes, tapas, queimaduras com cigarro, entre outros)

;

- Violência psicológica (ameaças, controle do comportamento)
- Violência moral (humilhação, difamação)
- Violência patrimonial (controle ou apropriação de documentos, bens, cartões de banco, dinheiro etc.).

Em contextos de crise, uma das violências mais recorrentes e graves são as violências de natureza sexual que englobam:

- Assédio sexual (como a troca de sexo por acesso a alimentos, medicação, água ou mesmo a possibilidade de deslocamento e refúgio);
- Importunação sexual com toques indesejados, abordagem com palavras de cunho sexual;
- Estupro que pode ser praticado por pessoas desconhecidas ou familiares, incluindo parceiros íntimos que podem forçar a companheira a ter relações sexuais sem seu consentimento, exposição de partes íntimas das mulheres e vítimas através de vídeos e fotos compartilhadas.
- Contextos de crise também podem favorecer a exploração sexual de meninas e adolescentes, com a mercantilização do corpo feminino em troca de bens, valores ou outros benefícios.

Outras formas de violência baseada em gênero são as negativas de atendimento para mulheres gestantes, desamparo no parto e no puerpério, entre outras. Todas as formas de violência baseada em gênero são consideradas violações de direitos humanos das mulheres e problema de saúde pública, uma vez que comprometem não apenas a saúde física, mas também a saúde mental das mulheres e de pessoas de seu entorno. **Em situações de crise o estresse, o medo, insegurança, raiva e sentimento de impotência alimentam situações em que a violência contra mulheres e meninas são exacerbadas como forma de compensação aos sentimentos negativos compartilhados, principalmente, por homens da família e da comunidade.**

Considerando as especificidades e diversidade das formas como essa violência se manifesta e, considerando também, as especificidades dos diferentes grupos de mulheres e os recursos que possuem para fazer frente a essas situações, ações de

;

prevenção devem ser privilegiadas com atenção a qualquer manifestação de violação de seus direitos.

PRINCÍPIOS PARA ATENDIMENTO EM CASOS DE VIOLÊNCIA

- a. Não ignore a notícia sobre ocorrência de violência contra uma mulher ou menina;
- b. Não culpe a mulher ou menina pela violência sofrida;
- c. Informe sobre os encaminhamentos possíveis. Não tome decisão por ela.
- d. Não ofereça aconselhamento em nenhuma circunstância nem tente reconciliação;
- e. Não adote qualquer medida de conciliação ou mediação entre a mulher e seu agressor;
- f. Nos casos de violência por parceiro afetivo, não recomende aconselhamento de casal;
- g. Não discrimine por qualquer motivo, como idade, deficiência, religião, etnia, classe e orientação sexual;
- h. Quando se tratar de violência contra crianças não ignore o que a criança diz.
- i. Não adote postura que possa revitimizar ou infantilizar as mulheres. Esses comportamentos transmitem a mensagem de que não são capazes de tomar decisões;
- j. Mantenha postura de calma e escuta atenta. Não reaja de forma exacerbada.
- k. Não exponha a mulher ou menina e sua história;
- l. Se possível, busque um lugar com privacidade para colher o relato da mulher/menina e dar encaminhamentos.

As recomendações apresentadas neste documento se aplicam também para profissionais e voluntárias que sofram qualquer forma de violência baseada em gênero. Todas as mulheres podem recorrer aos recursos e medidas indicadas e receber o mesmo tratamento digno, respeitoso e sigiloso.

Recomendações

1. As recomendações a seguir devem ser aplicadas a todas as etapas de resgate, atendimento pós-resgate, abrigamento e encaminhamento de mulheres e

;

meninas em sua diversidade. **A garantia de proteção e segurança de mulheres e meninas é de responsabilidade de todas as pessoas e dever do Estado em assegurar medidas para responsabilização de autores da violência e atendimento para aquelas que sofrem a violência;**

2. As equipes de atendimento às mulheres e meninas devem, preferencialmente, ter pelo menos uma mulher em sua composição. De toda forma, todas as pessoas que atuam em contextos de crise e atendimento às pessoas afetadas, devem ter orientações sobre a violência baseada em gênero, suas formas e encaminhamentos possíveis;
3. As orientações devem contemplar medidas preventivas para evitar que violências ocorram ou se agravem, medidas de intervenção (acolhimento da vítima, encaminhamentos cabíveis para delegacias de polícia, serviços de saúde e outros abrigos). Além de medidas para responsabilização dos autores da violência (denúncia à polícia e afastamento do local). **Recomenda-se que este documento seja disponibilizado para as equipes, no todo ou parte, através de meios digitais para facilitar a consulta;**
4. No atendimento às mulheres e meninas em situação de violência é de fundamental importância manter o atendimento humanizado, com escuta atenta e respeitosa que considere o impacto da violência para aquela mulher e suas decisões. Sempre que possível, o atendimento deverá ser realizado com privacidade, evitando expor a situação das mulheres ou meninas. **Para proteção da privacidade e segurança de todas, em todos os casos deverá ser mantido o sigilo sobre as informações e encaminhamentos dados;**
5. Em casos de violência sexual será dada prioridade ao encaminhamento para serviço de saúde especializado na atenção à violência sexual para acolhimento, orientações e profilaxias.

Violência doméstica e familiar

6. Nos casos de violência doméstica e familiar (Lei 11.340/2006) é importante certificar se a mulher possui medida protetiva de urgência para afastamento e proibição de contato com o agressor. **A Lei 14.550/2023 assegura que as medidas protetivas de urgência tenham validade enquanto persistir o**

;

risco de violência à integridade física, psicológica, sexual, patrimonial ou moral da ofendida ou de seus dependentes. ³⁵

7. Em todos os casos de violência doméstica, familiar ou praticada por parceiros íntimos (incluindo namorados) as mulheres deverão ser informadas sobre a possibilidade de solicitação das medidas protetivas de urgência e dos encaminhamentos que serão dados. **As medidas podem ser solicitadas à polícia ou diretamente ao Poder Judiciário sem necessidade de registro de boletim de ocorrência. Caberá à autoridade policial providenciar o afastamento do agressor do local e encaminhá-lo a outro serviço.**
8. É recomendada a criação de canais eletrônicos nos devidos websites dos tribunais de justiça dos estados afetados para facilitar a solicitação de medidas protetivas de maneira online.
9. **Medidas protetivas de urgência são aplicadas à mulher que sofreu violência e extensiva a todas as mulheres e meninas de seu núcleo familiar.**
10. Sempre que possível, na fase de encaminhamento, os casos de violência baseada no gênero deverão ser notificados para serviços especializados, respeitando as especificidades das mulheres em sua diversidade. Entre os serviços encontram-se: centros de referência especializados (CRAM, CRAS e CREAS, conselhos tutelares, conselhos para pessoas idosas, serviços para atendimento a pessoas com deficiência e órgãos do sistema de segurança pública e justiça). Esses serviços deverão dar seguimento ao atendimento considerando as medidas emergenciais e aquelas que poderão ser adotadas após o desabrigoamento. Os encaminhamentos deverão ser realizados de acordo com a natureza da violência e das necessidades das mulheres. **Deverão ser disponibilizadas listas com endereço, telefone e pessoa de referência desses serviços em todos os locais de atendimento pós-resgate e abrigamento.**

³⁵ [L14550 \(planalto.gov.br\)](http://L14550.planalto.gov.br)

GARANTIA DE ACESSO A SERVIÇOS E BENEFÍCIOS PARA TODAS A MULHERES AFETADAS PELA CRISE

As recomendações apresentadas neste documento devem ser aplicadas para todas as mulheres durante os períodos de emergência. Inclui aquelas que se encontram nas regiões diretamente afetadas e que estejam com decretação de estado de calamidade pública, aquelas que se encontram em áreas excluídas da situação de calamidade e aquelas que residem em áreas que não foram diretamente afetadas, mas igualmente sofrem com as carências provocadas pela crise e baixa capacidade do Estado em prover recursos para todas as pessoas.

Recomendações

1. Serviços da rede de enfrentamento à violência baseada em gênero contra mulheres e meninas devem buscar manter seu funcionamento dentro da normalidade com vistas a minimizar lacunas de funcionamento e acionamento em todas as regiões afetadas, com destaque para regiões onde há decretação de estado de calamidade pública;
2. Adaptações no uso do espaço, horários de atendimento e equipes podem ser realizadas com apoio de organismos governamentais de políticas para as mulheres. A recomendação se aplica aos serviços e organismos que atendem a outras grupos de mulheres;
3. Considerando as situações de excepcionalidade em que alguns serviços e das condições de acesso à energia elétrica e internet, podem ser oferecidos canais de atendimento remoto (telefônico, via ligação ou mensagem/chamada por aplicativo) ou por canais digitais (sites e e-mail). Esses serviços poderão oferecer acolhimento psicossocial por pessoas qualificadas e preparadas para o atendimento nessa modalidade, orientações e endereços de serviços;
4. Devido a fatalidade climática ocorrida no estado do Rio Grande do Sul, no qual muitas mulheres perderam as suas casas, pertences, empregos, fatos que colocam em risco a saúde mental das mesmas, que sejam implementados, a nível de emergência, atendimento e acompanhamento psicológico, por tempo indeterminado, a essas mulheres, de forma digna, pois o risco de aumento dos casos de suicídios, drogadição, alcoolismo, depressão e outras letalidades, é

;

uma realidade nestes casos de calamidade pública, portanto, medidas evitáveis e de atenção relacionadas a saúde mental são necessárias e precisas; Deve ser garantido o acesso à alimentação por meio da distribuição de cestas básicas ou acesso a cozinhas solidárias para todas as mulheres e meninas, inclusive àquelas que não estejam em localidades em estado de calamidade pública diretamente;

5. Deve ser garantido o acesso a qualquer modalidade de auxílio emergencial que seja criado ou disponibilizado para todas as mulheres a fim garantir sua autonomia econômica e possibilidade de restabelecimento após a crise.

ATENDIMENTO ESPECIAL DOS CANAIS DO MINISTÉRIO DAS MULHERES E MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA

Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180

A Central de Atendimento à Mulher Ligue 180 garantirá um canal específico para recebimento de denúncias de mulheres afetadas pelas situações de emergência e adotará medidas a fim de priorizar mulheres nas regiões afetadas e suas adjacências.

O Ligue 180 é a central telefônica do Ministério das Mulheres que oferece atendimento para todo o território nacional, todos os dias da semana, inclusive sábados, domingos e feriados, 24 horas por dia, de forma gratuita através do número 180 e do WhatsApp (61) 9610-0180.

A equipe de atendimento é formada exclusivamente por mulheres capacitadas para oferecer orientações sobre leis e serviços que atendem casos de violência baseada em gênero contra mulheres. O serviço também registra ocorrências de violência que são enviadas para os Ministérios Públicos em cada estado para seguimento da investigação policial.

;

Recomendações

1. A Central de Atendimento à Mulher Ligue 180 irá priorizar respostas a mulheres que acionem o serviço desde as regiões afetadas pela emergência e suas adjacências, garantindo encaminhamento prioritário;
2. A Central de Atendimento à Mulher Ligue 180 disponibilizará informações sobre acesso a serviços emergenciais como abrigos, serviços de saúde, de atendimento psicossocial, de segurança pública conforme existam próximos à localização da requerente.

Ouvidoria do Ministério das Mulheres

A Ouvidoria-Geral do Ministério das Mulheres é o setor responsável por receber, analisar e responder aos elogios, solicitações, denúncias, reclamações ou sugestões envolvendo serviços prestados pelo Ministério das Mulheres e os seus atos praticados.

Recomendações

1. Caberá à Ouvidoria do Ministério das Mulheres priorizar o monitoramento dos serviços e equipamentos disponíveis para os atendimentos às mulheres nas áreas afetadas por crises climáticas e outras;
2. A ouvidoria será responsável por tratar todas as manifestações, respeitando a privacidade e sigilo de dados, encaminhando as demandas aos órgãos competentes para garantir a prestação eficaz dos serviços. Além disso, a ouvidoria acompanhará o andamento de cada caso, fornecendo atualizações regulares às mulheres, adotando medidas para assegurar que seus direitos nas diversas áreas de atendimento sejam respeitados e suas necessidades atendidas de forma adequada.

Canais disponíveis

- Falabr: <https://falabr.cgu.gov.br>.
- E-mail: ouvidoria@mulheres.gov.br.

Disque Direitos Humanos – Disque 100 - Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania

O Disque Direitos Humanos - Disque 100 é um serviço de utilidade pública do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (MDHC) para receber demandas relativas a violações de Direitos Humanos, especialmente as que atingem populações em situação de vulnerabilidade social.

Trata-se de uma central telefônica que oferece atendimento para todo o território nacional, todos os dias da semana, inclusive sábados, domingos e feriados, 24 horas por dia, de forma gratuita através do número 100. Qualquer pessoa pode reportar alguma notícia de fato relacionada a violações de direitos humanos, da qual seja vítima ou tenha conhecimento.

Por meio desse serviço, o MDHC recebe, analisa e encaminha aos órgãos de proteção e responsabilização as denúncias de violações de direitos de crianças e adolescentes, pessoas idosas, pessoas com deficiência, população LGBTQIA+, população em situação de rua, outras populações em situação de vulnerabilidade, como indígenas, quilombolas, ciganos, entre outros.

CANAIS ALTERNATIVOS PARA AUXILIAR MULHERES E MENINAS EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA BASEADA EM GÊNERO³⁶

A pandemia de COVID-19 propiciou aprendizados sobre a violência baseada em gênero e a busca por alternativas para acolher as mulheres e conectá-las a serviços nas áreas de segurança pública, assistência psicossocial e justiça. Exemplos de iniciativas organizadas pela sociedade civil em parceria com órgãos públicos são:

³⁶ Fonte: ONU Mulheres. Diretrizes para Atendimento em Casos de Violência de Gênero contra Meninas e Mulheres em Tempos da Pandemia da Covid-19. DF: 2020.

Recomendações

1. Instalação de balcões de informações em serviços essenciais aos quais as mulheres podem ir sem levantar suspeitas do(a) agressor(a), tais como mercados, padarias, farmácias, postos de saúde, centros de referência da assistência social (CRAS). No local, instalado em local discreto, uma pessoa (profissional dos serviços ou voluntária) pode dar orientações para as mulheres, verificar se a mulher pode receber ligações telefônicas ou mensagens ou se necessita de ajuda imediata;
2. Ajuda de redes comunitárias e pessoais, em locais onde a rede comunitária está organizada para entrega de cestas básicas, materiais de limpeza, apoio aos doentes podem também ser integradas medidas de proteção e apoio às mulheres em situação de violência com a utilização de códigos (como peças de roupa ou objetos inusitados colocados na parte externa das janelas, visíveis para os vizinhos e voluntários).

O uso desse recurso requer planejamento entre os serviços e as redes comunitárias para que a identificação do código permita o acionamento rápido e seguro dos serviços necessários para ajudar a mulher.

DA GOVERNANÇA

Em situações de crise climática, é fundamental garantir a observação dos direitos das mulheres e meninas por meio da transversalização de gênero e suas interseccionalidades. Para tanto, torna-se necessário estabelecer parâmetros mínimos de governança criando estruturas guardiãs que assegurem o seguimento das recomendações apresentadas nessas Diretrizes.

Recomendações

1. No nível federal, o Ministério das Mulheres deve estar incluído na composição de eventuais gabinetes ou comitês de crise que venham a ser instituídos como resposta às crises emergenciais;

2. No nível local, os respectivos órgãos para políticas para mulheres (OPMs) - secretarias, coordenadorias, superintendências etc. - devem estar incluídos na composição de eventuais gabinetes ou comitês de crise que venham a ser instituídos como resposta às crises emergenciais;
3. Os pontos focais para orientações em casos de violência baseada em gênero contra mulheres e meninas nos abrigos devem sistematizar e enviar informações sobre as situações observadas no contexto da crise – dentro e fora dos abrigos;
4. Nos abrigos, é necessário garantir a participação igualitária de mulheres nos processos de tomada de decisão, sejam eles institucionalizados ou não, reconhecendo seu papel como lideranças comunitárias, seus saberes e experiências;
5. Que além dos órgãos públicos governamentais, na conformação dos gabinetes de gestão de crise ou comitês, seja levado em conta o recorte racial e étnico, com a inclusão de representantes de movimentos sociais, associações, coletivos de mulheres em sua diversidade;
6. Deverá haver troca de informação constante entre órgãos parte dos respectivos gabinetes ou comitês de crise e movimentos e organizações da sociedade civil que estejam atuando de modo voluntário na situação de emergência.