

Guia de Bolso para Agentes Públicos

# Acolhimento *humanizado* na perspectiva **de gênero**



olá!



**Meu nome é Victoria** e eu trabalho na Serenas, uma organização sem fins lucrativos que atua com a **garantia de direitos** para meninas e mulheres!

Ser menina e mulher no Brasil ainda é um desafio constante. Salários mais baixos, mais de uma jornada de trabalho (emprego, tarefas domésticas, cuidados dos filhos), medo de andar nas ruas e sofrer algum tipo de violência... São muitas coisas para lidar, né?

Ainda bem que existem políticas públicas que promovem cuidado e suporte através de serviços de saúde, educação e assistência social!

E é por isso que estou aqui, pra conversar com você que exerce um trabalho **muito** desafiador e **fundamental**, atendendo todos os dias meninas e mulheres em situação de vulnerabilidade e risco.

Neste **GUIA DE BOLSO**, vou te dar dicas de como acolher sobreviventes de violências baseadas no gênero.

# O que é violência baseada no gênero?

As violências baseadas no gênero contra meninas e mulheres são atos ou comportamentos que causam **dano físico, emocional, psicológico** ou **sexual**, por conta das expectativas sociais sobre o gênero feminino. É muito comum associarmos essas violências às agressões psicológicas, físicas e sexuais. Mas, também existem outros tipos, como:

**Violência Patrimonial:** quebrar ou impedir o acesso a pertences como celular, cartão de crédito, dinheiro, chave de casa.

**Violência Institucional:** são violências praticadas por profissionais de instituições como escolas, postos de saúde, delegacia de polícia, entre outras.

**Importunação Sexual:** praticar contra alguém uma ação com conotação sexual para satisfazer seu próprio prazer sem o consentimento da outra pessoa. É bastante frequente no espaço público, e a maior parte das pessoas chama, de maneira equivocada, de "assédio".

**Assédio Sexual:** é diferente da importunação sexual, o assédio é uma manifestação sexual que também acontece sem o consentimento da outra pessoa mas que implica em uma relação hierárquica entre a vítima e o agressor. A abordagem normalmente é constrangedora, e busca humilhar e amedrontar a vítima.

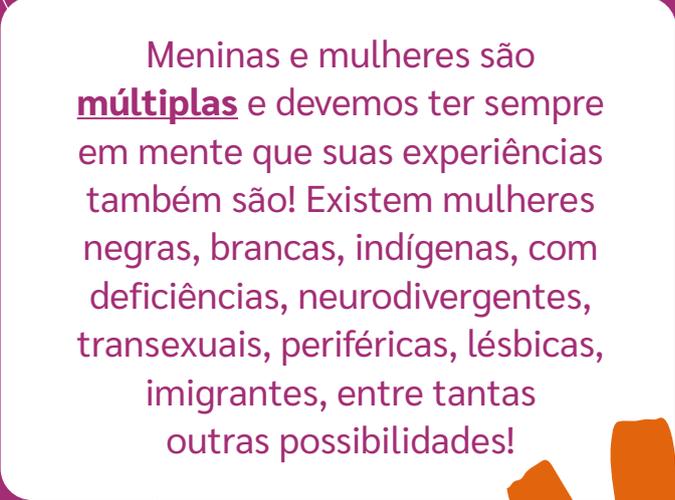
**Abuso Sexual Infantil:** é toda ação praticada por adultos contra crianças ou adolescentes, que tenha por objetivo estimular sexualmente as vítimas para satisfazer sexualmente o abusador.

**Exploração Sexual Infantil:** acontece quando um adulto paga (em dinheiro, roupa, comida, drogas ou qualquer outra coisa) para ter relação sexual com crianças e adolescentes.

## Você sabia?

Infelizmente os dados mostram que a maioria dos casos de violência acontece dentro de casa e/ou são praticados por conhecidos. Em 2022, 7 em cada 10 vítimas de feminicídio foram mortas dentro de suas casas e mais de 70% dos casos de estupro contra crianças e adolescentes ocorreram dentro de casa, praticados por um membro da família.<sup>1</sup>

# Não existe apenas **uma** forma de ser menina e mulher!



Meninas e mulheres são **múltiplas** e devemos ter sempre em mente que suas experiências também são! Existem mulheres negras, brancas, indígenas, com deficiências, neurodivergentes, transexuais, periféricas, lésbicas, imigrantes, entre tantas outras possibilidades!

Por isso precisamos ter um olhar cuidadoso e **interseccional**, compreendendo que essas características podem estar interrelacionadas e, quando se sobrepõem, as pessoas são impactadas ao mesmo tempo por diferentes formas de discriminação, como o racismo, o sexismo, o classismo, a xenofobia, transfobia, entre tantas outras.

Por exemplo, a maior parte das meninas vítimas de violência sexual são negras. Isso não é uma coincidência e sim a união do racismo com o machismo. Por isso, entender as interseccionalidades é tão importante!



*“Mas ela sempre se envolve com um cara violento, parece que gosta!”*

## **Será mesmo?**

Ninguém gosta de sofrer violência. Mas quando nossas referências de afeto são violentas, fica mais difícil buscar outras formas de se relacionar e se entender merecedora de uma relação saudável. E o mesmo vale para os meninos, que reproduzem padrões violentos que viram em suas famílias.

**Daí a importância da educação para prevenção das violências!**



### **Você sabia?**

Quando uma sobrevivente de violência é culpabilizada ou encaminhada a diversos lugares para ser questionada sobre o que aconteceu, ela acaba revivendo a situação sofrida, gerando um trauma ainda maior na vida dela. A cada vez que ela conta o que aconteceu, ela relembra o que houve e sente na mente e no corpo, o trauma gerado pela violência. Isso é o que chamamos de **revitimização!**

### **#DICA**

Criada em 2017, a **Lei da Escuta Protegida (13.431/17)** garante que crianças e adolescentes sobreviventes ou testemunhas de violência não precisem ser ouvidos em diversos lugares sobre o ocorrido, pois prevê que os territórios criem um fluxo da rede de proteção que deixe apenas um serviço referenciado na escuta.

# Um bom atendimento é feito de escuta empática e **acolhimento humanizado!**

Acolher com empatia é ouvir o que a menina ou mulher tem a dizer com atenção e sem julgamentos! Ao compartilhar contigo o ocorrido e pedir ajuda, a sobrevivente entende que você é uma **pessoa de confiança.**

Assim, é importante preservar a confiança que ela tem em você, ouvindo-a com atenção e explicando os próximos passos necessários para protegê-la. Isso é o que chamamos de **acolhimento humanizado.**

Lembre-se: fazer muitas perguntas pode deixar a menina ou mulher desconfortável. Ouça mais do que faça perguntas. Quem investiga é o sistema de justiça.

**O papel dos serviços de acolhimento é ouvir com atenção, reconhecer a dor da vítima, oferecer caminhos possíveis e ajudá-la a se fortalecer.**

*"Mas, por que você não terminou essa relação antes?"  
"Tem certeza que isso aconteceu?"*

Essas são perguntas que constrangem a vítima. Se ela demorou para contar é porque precisou desse tempo para tomar coragem. Buscar ajuda não é fácil e precisamos reconhecer quando alguém dá esse passo e confia em nós!

## **Na prática!**

Camila resolveu contar sobre seu relacionamento abusivo para Fernanda, psicóloga do Centro para Crianças e Adolescentes (CCA), a qual a convidou para uma sala privada e a deixou MUITO à vontade. Sem questioná-la, a escutou com atenção e cuidado. Após o relato, Fernanda agradeceu pela confiança e disse que Camila tinha sido muito corajosa em procurá-la. Então, explicou o que é uma rede de proteção e disse que, para ajudá-la, precisaria realizar alguns encaminhamentos.

*É preciso uma aldeia inteira para criar uma criança... e uma **rede de proteção** para acolher e fortalecer uma sobrevivente de violência!*

Lidar com um caso de violência baseada no gênero é bastante complexo e exige a **atuação conjunta de diversos serviços da rede de proteção!** Além disso, é preciso considerar que cada território possui tipos e quantidades diferentes de serviços.

Apesar de não existir um fluxo intersetorial perfeito, é possível criar um **fluxo que faça sentido para o território!** Mas, para isso, é importante que a rede de proteção esteja bem articulada e realize a criação de um fluxograma que priorize a sobrevivente e sua família e não revitimize.



### **Para não esquecer:**

- 1** Violências de gênero atingem diferentes tipos de meninas e mulheres;  
A maioria dos casos de violência baseada no gênero ocorre dentro de casa e/ou é praticada por conhecidos das sobreviventes;
- 2** As violências podem ser reproduzidas dentro dos espaços de convivência da sobrevivente, gerando um processo de culpabilização e revitimização;
- 3** Acolher a sobrevivente de forma humanizada requer uma escuta empática sem julgamentos.

**Você** é fundamental para a prevenção e enfrentamento das violências contra meninas e mulheres!

Incorpore essas dicas no seu trabalho e compartilhe agora mesmo esse material com outras pessoas da sua equipe!

*Ficou interessado em saber mais sobre o tema? Acesse nossos materiais [no site](#)*



[www.serenasbr.org](http://www.serenasbr.org)



[@serenas.br](https://www.instagram.com/serenas.br)