



Universidade de Brasília (UnB)
Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas (FACE)
Departamento de Administração (ADM)
Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA)
MBA em Gestão e Governança de Segurança Pública

**HUMANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIAS À MULHER VÍTIMA DE
VIOLÊNCIA DOMÉSTICA: UMA ANÁLISE DA IMPLEMENTAÇÃO DO
TELEATENDIMENTO EXCLUSIVO E ESPECIALIZADO NO CENTRO INTEGRADO
DE OPERAÇÕES DE DEFESA SOCIAL**

Diego Alves Gatinho

Brasília – DF

2025

DIEGO ALVES GATINHO

**HUMANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIAS À MULHER VÍTIMA DE
VIOLÊNCIA DOMÉSTICA: UMA ANÁLISE DA IMPLEMENTAÇÃO DO
TELEATENDIMENTO EXCLUSIVO E ESPECIALIZADO NO CENTRO INTEGRADO
DE OPERAÇÕES DE DEFESA SOCIAL**

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo) apresentado como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista, em nível de MBA, em Gestão e Governança de Segurança Pública pelo Programa de Pós-Graduação em Administração e pelo Departamento de Administração da Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas da Universidade de Brasília.

Orientador: Professor Doutor Thiago Gomes Nascimento

Brasília – DF

2025

DIEGO ALVES GATINHO

**HUMANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIAS À MULHER VÍTIMA DE
VIOLÊNCIA DOMÉSTICA: UMA ANÁLISE DA IMPLEMENTAÇÃO DO
TELEATENDIMENTO EXCLUSIVO E ESPECIALIZADO NO CENTRO INTEGRADO
DE OPERAÇÕES DE DEFESA SOCIAL**

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo) defendido, em Sessão Pública, em 31 de março de 2025,
e aprovado pela Banca Examinadora, composta pelos seguintes membros avaliadores:

Prof. Dr. Francisco Antônio Coelho Júnior
Examinador Interno

Prof.^a Me. Henny Kamilla Ramos de Lima
Examinadora Externa

Profa. Dr. Thiago Gomes Nascimento
Orientador

Brasília – DF

2025

HUMANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIAS À MULHER VÍTIMA DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA: UMA ANÁLISE DA IMPLEMENTAÇÃO DO TELEATENDIMENTO EXCLUSIVO E ESPECIALIZADO NO CENTRO INTEGRADO DE OPERAÇÕES DE DEFESA SOCIAL.

Diego Alves Gatinho

RESUMO

O Centro Integrado de Operações de Defesa Social da Secretaria de Justiça e Segurança Pública (CIODES/SEJUSP) desempenha um papel fundamental no atendimento das chamadas via 190 e 193 na capital Macapá-AP, além de gerenciar ocorrências em algumas áreas do interior do Estado do Amapá. Em 2023, o número total de atendimentos foi de 69.473.074, sendo 5.117 relacionados à violência doméstica contra mulheres, conforme relatório do Núcleo Central de Informação e Estatística CIODES/SEJUSP. Nesse cenário, a criação do box Lilás no CIODES em dezembro de 2024 representou um avanço para o atendimento às mulheres em situação de violência. Utilizou-se de uma abordagem quantitativa do número de ocorrências de violência contra mulher criadas no box e qualitativa, na pesquisa de relatórios, fluxogramas e perfis de atendente que começaram a trabalhar no box lilás. Objetivou-se nesse estudo, identificar o atendimento das ocorrências de violência contra mulher no período de 1º de janeiro a 28 de fevereiro do ano de 2025 após a efetivação do box lilás. Conclui-se que o atendimento do box lilás especializado apresentou uma melhora no atendimento e encaminhamento da vítima de violência doméstica, familiar e sexual para outros serviços de apoio dentro da rede de atendimento à mulher. A capacitação da equipe de atendimento exclusivo foi fundamental para a melhoria do serviço. O perfil profissiográfico do atendente do box lilás contribui para a humanização do atendimento e acolhimento da mulher vítima de violência doméstica

PALAVRAS-CHAVE: CIODES; Box lilás; Violência contra mulher; Atendimento exclusivo.

INTRODUÇÃO

O Centro Integrado de Operações de Defesa Social da Secretaria de Justiça e Segurança Pública (CIODES/SEJUSP) atende a todas as chamadas via 190 e 193 da capital do Estado, Macapá, gerencia algumas ocorrências do interior, considerando que o Estado do Amapá possui uma população de 733.759 (de acordo com o último censo do IBGE de 2022) e o município de Macapá de 442.933 pessoas.

A quantidade de atendimentos no ano de 2023 corresponde a 69.473.074, deste total, 5.117 correspondem a violência doméstica contra a mulher, conforme relatório do Núcleo Central de Informação e Estatística CIODES/SEJUSP.

Nesse contexto, a criação do Box Lilás no Centro Integrado surgiu como uma iniciativa crucial para o atendimento especial às mulheres. Esta proposta inovadora visa proporcionar um ambiente seguro e acolhedor para mulheres em emergências e vulnerabilidade.

O Box Lilás representa um avanço significativo na abordagem de segurança pública do Estado do Amapá, integrando uma perspectiva de gênero nas operações de defesa social. Ao oferecer um espaço exclusivo e sensível às demandas das mulheres, este projeto busca não apenas atender suas necessidades imediatas em momentos de crise, mas também promover uma cultura de respeito, inclusão e igualdade de gênero dentro das instituições de segurança.

O Projeto do Box Lilás se destaca pela importância na promoção da segurança e do bem-estar das mulheres no Estado do Amapá. Ao delinear os objetivos, benefícios e estratégias de implementação deste projeto pioneiro, buscamos não apenas criar um espaço físico, mas também fomentar uma mudança cultural e institucional que coloque as necessidades das mulheres no centro das políticas de segurança pública.

JUSTIFICATIVA

Segundo a Organização Mundial da Saúde (2014), a violência contra a mulher é um problema de saúde pública que gera sofrimento significativo, afetando não apenas a vítima, mas também suas famílias e limitando o desenvolvimento e crescimento da mulher. "A violência contra as mulheres é um problema global de saúde pública de alta prevalência, mas muitas vezes não é reconhecida pelos

profissionais de saúde, e as respostas do setor de saúde podem ser fragmentadas e insuficientes" (ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE, 2013).

Violência é o “uso intencional de força física ou do poder, real ou em ameaça, contra si próprio, contra outra pessoa, ou contra um grupo ou uma comunidade que resulte ou tenha possibilidade de resultar em lesão, morte, dano psicológico, deficiência de desenvolvimento ou privação" (ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE, 2002).

A Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher (OEA, 1994) dispõe que a violência contra a mulher abrange qualquer ação ou omissão de discriminação, agressão ou coerção, motivada pelo fato de a vítima ser mulher, que resulte em danos, morte, constrangimento, limitações, sofrimento físico, sexual, moral, psicológico, social, econômico ou perda patrimonial.

Nesse sentido, a Lei nº 11.340, de 07 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha) defende a preservação dos direitos da mulher, sua integridade física e psicológica. O art. 5º desta norma estabelece que violência doméstica e familiar contra a mulher se configura em qualquer ação ou omissão baseada no gênero que lhe cause morte, lesão, sofrimento físico, sexual ou psicológico e dano moral ou patrimonial.

De acordo com o relatório da Organização Mundial da Saúde (2014), a violência doméstica é uma das formas mais cruéis de violência contra a mulher, transformando o lar em um ambiente de perigo e provocando estados de ansiedade, medo e sofrimento contínuo para as vítimas.

O art. 3º da Lei Maria da Penha prevê o desenvolvimento de políticas por parte do poder público para garantir o efetivo exercício dos direitos pelas mulheres, além de prever em seu art. 8º a articulação de ações conjuntas que visem “a implementação de atendimento policial especializado para as mulheres” (inciso IV).

Ainda de acordo com a Lei nº 11.340/2006, conhecida como Lei Maria da Penha, o crime de lesão corporal em casos de violência doméstica deve ser processado como ação penal pública incondicionada. Assim, a falta de representação ou retratação da vítima não interfere no processo. Essa interpretação é confirmada pelo Supremo Tribunal Federal, na Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 4.424/DF1 e pela Súmula nº 5422 do Superior Tribunal de Justiça.

Para garantir atendimento integral às mulheres vítimas de violência doméstica familiar e sexual, foi criada a Lei n.º 1.764, de 09 de agosto de 2013, que dispõe sobre

normas e diretrizes da Rede de Atendimento à Mulher, vítima de violência doméstica, familiar e sexual no Estado do Amapá.

Em 2023 foi publicada a Lei nº 2.949 de 14 de dezembro de 2023, que dispõe sobre normas, objetivos e diretrizes da rede de atendimento à mulher, vítima de violência doméstica, familiar e sexual no Estado do Amapá, onde compete ao CIODES, como integrante na RAM:

Art. 12. Os órgãos do Governo do Estado do Amapá integrantes na RAM terão competências específicas dentro da Rede.
[...]

XXI - Centro Integrado de Operações de Defesa Social - CIODES: fornecerá dados e informações para o banco de dados de mulheres vítimas de violência doméstica, familiar e sexual, no sentido de contribuir para a implementação de políticas públicas às mulheres vítimas de violência doméstica e/ou familiar no Estado do Amapá, garantindo o encaminhamento aos demais serviços especializados da RAM.

OBJETIVO GERAL

Analisar a implementação do box de teleatendimentos exclusivo e especializado para atendimento às vítimas de violência doméstica no período de 01 de janeiro a 28 de fevereiro de 2025 no CIODES/SEJUSP em Macapá-AP.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Analisar a base de dados sobre atendimentos de ocorrências de violência contra mulher no ano de 2023 e 2024;
2. Identificar se existiu uma melhora no fluxo de informação de ocorrências geradas pelo CIODES até a rede de atendimento à mulher;
3. Avaliar o perfil do atendente do box lilás.

METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa quantitativa, pois foi realizada uma pesquisa de campo em que se utilizou dados de ocorrência de violência contra mulher geradas no box lilás, município de Macapá-AP, no CIODES/SEJUSP. O período utilizado para a análise foi 01 de janeiro a 28 de fevereiro do ano de 2025, no CIODES/SEJUSP em Macapá-AP dos dados extraídos cadastrados na plataforma SINESP CAD 3.0. Para (MICHEL, 2005) a pesquisa quantitativa é um método que utiliza a quantificação para a coleta de informações, mediante técnicas estatísticas, tais como percentuais, média, desvio-padrão, coeficiente de correlação, análise de regressão, entre outros. Para análise qualitativa do atendimento foram observados os formulários, amostras de ocorrências, verificação de fluxos de informação e se existiram elogios ou reclamações do atendimento realizados no box lilás CIODES/SEJUSP durante o mesmo período da análise de dados estatísticos. A pesquisa qualitativa a verdade não se comprova numericamente, ela convence na forma de experimentação empírica, a partir da análise feita detalhadamente (MICHEL,2005).

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Após a observação dos dados foi necessário apresentar as ocorrências de violência contra mulher no ano de 2023 e 2024 para um melhor entendimento do assunto em questão:

Tabela 1 – Solicitações de ocorrências VDCM-2023/2024 CIODES/SEJUSP

Ano	Nº de ocorrências
2023	5117
2024	5567

Fonte: estatística SEJUSP (2025).

Observando os números produzidos no ano de 2023 e 2024 e o aumento no registro de ocorrências justifica a implementação da ação de atendimento no CIODES, pois as viaturas disponíveis diariamente não estão cargo do CIODES e sim dos batalhões de área, aliado a isso o CIODES, atualmente, está com o efetivo reduzido, prejudicando diretamente o atendimento ao público, impedindo que seja

feito qualquer atendimento exclusivo a vítimas de violência doméstica contra mulher, o que foi alterado com a chegada de efetivo exclusivo para o box lilás.

A linha 180 não funciona no CIODES, portanto o Centro não dispõe de um atendimento exclusivo para violência doméstica contra a mulher. Os atendimentos do 190 e 193 atendem toda a demanda e mais o atendimento à mulher vítima de violência doméstica, tendo caráter emergencial, portanto nem sempre os atendentes têm oportunidade de orientar as vítimas adequadamente e de forma especializada.

O box lilás foi inaugurado no dia 28 de dezembro de 2024, e após a sua criação, foi observado a quantidade de ocorrências no período de 01 de janeiro a 28 de fevereiro de 2025 apresentados na tabela a seguir:

Tabela 2 – Solicitações de ocorrências VDCM-2025/ CIODES/SEJUSP

Mês/Ano	Nº de ocorrências
01/2025	582
02/2025	635

Fonte: estatística sejustp (2025).

Os números apresentam uma crescente evolução em registros se comparados aos meses de janeiro e fevereiro dos anos de 2024 e 2025, bem como, a média diária de registros de ocorrências o que justifica a sua importância no atendimento humanizado a mulher que sofre violência doméstica.

A ineficiência do serviço ofertado pelo número 180 é outro fator para ser observado, pois o número 180 é amplamente divulgado passando a impressão que se trata de um atendimento imediato, sendo que, quando o 180 foi criado em 2005, tinha a missão primordial de atender a população, em especial as mulheres, para que pudesse receber orientações e denunciar casos de violência de gênero, em suas diversas formas. Inicialmente deveria funcionar conforme Lei nº 10.714, de 13 de agosto de 2003, que autoriza o Poder Executivo a disponibilizar, em âmbito nacional, número telefônico destinado a atender denúncias de violência contra a mulher:

§ 2º O serviço de atendimento objeto desta Lei deverá ser operado pelas Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher em todo o País, ou, alternativamente, pelas Delegacias da Polícia Civil, nos locais onde não exista tal serviço especializado.

Em abril de 2006 o serviço passou a ser prestado integralmente pela Secretaria de Políticas para as Mulheres da Presidência da República (SPM-PR), que aumentou de 4 para 20 os pontos de atendimento e iniciou o atendimento 24 horas, ininterrupto, regulamentado pelo Decreto nº 7.393, de 15 de dezembro de 2010, e conforme o referido Decreto, o 180 tem as seguintes atribuições:

Art. 3º Caberá à Central de Atendimento:

- I - Receber relatos, denúncias e manifestações relacionadas a situações de violência contra as mulheres;
- II - Registrar relatos de violências sofridas pelas mulheres;
- III - orientar as mulheres em situação de violência sobre seus direitos, bem como informar sobre locais de apoio e assistência na sua localidade;
- IV - Encaminhar as mulheres em situação de violência à Rede de Serviços de Atendimento às Mulheres em Situação de Violência, de acordo com a necessidade;
- V - Informar às autoridades competentes, se for o caso, a possível ocorrência de infração penal que envolva violência contra a mulher;
- VI - Receber reclamações, sugestões e elogios a respeito do atendimento prestado no âmbito da Rede de Serviços de Atendimento às Mulheres em Situação de Violência, encaminhando-os aos órgãos competentes;
- VII - Produzir periodicamente relatórios gerenciais e analíticos com o intuito de apoiar a formulação, o monitoramento e a avaliação de políticas públicas de enfrentamento à violência contra as mulheres;
- VIII - Disseminar as ações e políticas de enfrentamento à violência contra as mulheres para as usuárias que procuram o serviço; e
- IX - Produzir base de informações estatísticas sobre a violência contra as mulheres, com a finalidade de subsidiar o sistema nacional de dados e de informações relativas às mulheres.

Atualmente, o número 180 tem o objetivo de orientar sobre direitos e possíveis formas de resolução dos casos relatados via telefone. A proposta de opção para encaminhar diretamente ao atendimento 190 e 193 ainda está em tramitação na câmara dos deputados conforme Projeto de Lei 5204/20.

Diante do contexto apresentado, há a necessidade de manter esse serviço exclusivo e especializado no CIODES para as mulheres vítimas de violência doméstica. Cujo objetivo é desenvolver estratégias preventivas para a redução significativa dos números de violência doméstica, diminuir o tempo resposta nos atendimentos, além de prestação serviço técnico.

A observação da qualidade prestada com a implementação do box lilás foi avaliada da seguinte forma:

Diariamente são registrados todos os tipos de demandas relacionadas a violência doméstica, algumas dessas denúncias não chegam a delegacia, nem se quer são registradas como boletim de ocorrência pois as vítimas que geralmente estão em uma situação vulnerável desistem de prosseguir com a denúncia.

O que de fato foi realizado durante o serviço foi a produção de um relatório com o nome, endereço, número de telefone e o motivo pelo qual a vítima entrou em contato com o serviço do BOX LILÁS, ou seja; foi criado um fluxo para que essas ocorrências sejam encaminhadas para os outros participantes da rede RAM, pois as demandas são progressivas, iniciam com ofensas, crimes de menor potencial e podem evoluir se não tiverem o acompanhamento dos órgãos participantes.

Com a criação do box lilás foi deslocada uma funcionária da ouvidoria/sejusp para realizar as escutas das ocorrências e acompanhamento do material produzido pelos atendentes, o que na prática, representou uma melhora significativa na humanização e acolhimento a vítima de violência contra mulher.

Foi observado uma maior proximidade junto à Secretaria de Estado de Políticas para Mulheres do Estado do Amapá e toda a Rede de Atendimento à Mulher - RAM, em forma de informações atualizadas e coleta de dados que diariamente são produzidos no CIODES, via Núcleo Central de Informações e Estatística do Centro.

Uma das estratégias para atendimento a essas vítimas é a utilização das políticas de informação, através do uso de tecnologia da informação, o que possibilita medidas preventivas de violência, por meio de um profissional qualificado e em constante processo de crescimento técnico-científico, contribuindo beneficentemente nesse aspecto, pois com a criação de box exclusivo e especializado, se tem acesso ao cuidado, e o teleatendimento consegue chegar até aquela mulher, isolada em situação de violência doméstica.

Alguns pontos importantíssimos que não podem ser esquecidos são: saber ouvir, falar, ter sigilo, não julgar a vítima, agir de acordo com as leis. Nesse contexto,

o teleatendimento é de suma importância, pois, tem que fazer uma assistência humanizada, segura, despertando na vítima um sentimento de segurança e trabalhar na prevenção, tudo para se obter uma qualidade de vida e devolver a dignidade a essas mulheres vítimas de violência doméstica.

Sendo assim, é necessário que sejam realizadas ações que impeçam a progressão do crime, pois os casos de feminicídio iniciaram com crimes de menor potencial ofensivo e evoluíram, assim como o mapeamento dessas vítimas e ações pontuais que de fato trariam um resultado futuro.

O que foi observado durante a implementação foi a escolha do profissional e a capacitação para trabalhar no box, o que representou uma melhora no atendimento das ocorrências, pois para um atendimento humanizado de qualidade é necessário um treinamento tanto relacionado às legislações atuais quanto relacionado à operação de equipamentos que serão utilizados no dia a dia do serviço. Assim, é necessário que inicialmente seja realizado treinamento e capacitação, e ao final o servidor que fará o atendimento deve apresentar um perfil específico (psicológico, técnico e especializado em violência doméstica contra mulher) uma vez que o atendente realiza gerenciamento de crise, através do telefone.

A Lei nº 13.505, de 8 de novembro de 2017 acrescenta dispositivos à Lei nº 11.340/2006 (Lei Maria da Penha), que passa a vigorar acrescida do art. 10-A, que dispõe sobre o direito da mulher em situação de violência doméstica e familiar de ter atendimento policial, preferencialmente, por servidores do sexo feminino.

Art. 10-A. É direito da mulher em situação de violência doméstica e familiar o atendimento policial e pericial especializado, ininterrupto e prestado por servidores - preferencialmente do sexo feminino - previamente capacitados.

O dispositivo legal casa perfeitamente com o fato de que a atendente tem o primeiro contato com a vítima, após ela ter sofrido a violência, e ainda determina que ocorra uma prévia capacitação. Portanto o servidor deve apresentar características singulares, pois fará um atendimento especializado para um público específico, o que foi evidenciado durante a implementação do box.

O atendimento está sendo realizado preferencialmente por efetivo feminino, porém dependendo na urgência e indisponibilidade do atendimento feminino, este será realizado pelo atendente disponível.

O que foi observado durante a pesquisa e chegado a uma conclusão, foi a definição do perfil profissiográfico do atendente do box lilás ao atendimento ao público:

I. Flexibilidade moderada: ausência de rigidez na conduta, no limite em que não comprometa sua conduta no bom desempenho da função;

II. Disposição para o trabalho: capacidade para suportar longa exposição a agentes estressores, sem permitir que estes causem danos físicos ou mentais, sendo capaz de manter um bom nível de energia interna da qual o indivíduo dispõe para interagir com o meio;

III. Capacidade de liderança: potencial para dominar o atendimento, valendo-se de criatividade e proatividade, mantendo o equilíbrio das ações;

IV. Relacionamento interpessoal adequado: adequado nível nas relações humanas, estejam em conflito ou não, que permita se aperceber do comportamento dos outros do mesmo modo em que consegue se comunicar apropriadamente;

V. Inteligência Emocional: capacidade de identificar e lidar com as emoções e sentimentos pessoais e de outros indivíduos;

VI. Fluência verbal: facilidade para manipular os termos linguísticos, através da verbalização clara e eficiente, expressando-se com desembaraço, sendo eficaz na comunicação;

VII. Resiliência: potencial para superar frustrações, valendo-se da aprendizagem das vivências para desenvolver melhor suas atividades;

VIII. Capacidade de trabalhar sob pressão e realizar gerenciamento de crise.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo destaca que a incidência da violência contra mulher no Município de Macapá-AP segue uma tendência alarmante, não se distanciando da realidade do Brasil e do Mundo. Para enfrentar esse cenário, foi criado no Centro Integrado de Operações de Defesa Social da Secretaria de Justiça e Segurança Pública

(CIODES/SEJUSP) um box de atendimento exclusivo a vítimas de violência doméstica, denominado box lilás, que começou a desempenhar um papel importantíssimo no acolhimento e atendimento humanizado das vítimas.

Sendo identificado como estratégia para viabilizar o atendimento tais como: acolhimento, escuta qualificada, falar de forma não julgadora, cuidar, demonstrar segurança e trabalhar aspectos de prevenção, utilização de tecnologia e inovação, entre outras.

Assim, o Box Lilás consiste em uma cabine exclusiva para os chamados de violência doméstica ou familiar 24 horas por dia com servidores capacitados para um suporte mais eficaz, especializado e humanizado às mulheres vítimas de violência.

A potencialidade do box consta no rol dos objetivos estratégicos estabelecidos no Planejamento Estratégico 2023 – 2030 da Secretaria de Justiça e Segurança Pública, na perspectiva processos internos: Desenvolver e implementar programas de redução da taxa de mortes violentas de mulheres na região metropolitana da capital; e Fortalecimento da Rede de Proteção as mulheres vítimas de violência.

A criação do Box Lilás representa uma resposta direta, e não se limita apenas a fornecer serviços de emergência, mas também serve como um símbolo do compromisso do Estado do Amapá em promover a igualdade de gênero e proteger os direitos das mulheres.

REFERÊNCIAS

AMAPÁ. **Lei nº 1.764, de 9 de agosto de 2013**. Dispõe sobre normas e diretrizes da Rede de Atendimento à Mulher, vítima de violência doméstica, familiar e sexual no Estado do Amapá. **Diário Oficial do Estado nº 5.535, de 21 ago. 2013**. Disponível em: https://al.ap.gov.br/ver_texto_lei.php?iddocumento=44418. Acesso em: 5 fev. 2025.

AMAPÁ. **Lei nº 2.949, de 14 de dezembro de 2023**. Dispõe sobre normas, objetivos e diretrizes da rede de atendimento à mulher, vítima de violência doméstica, familiar e sexual no Estado do Amapá. **Diário Oficial do Estado nº 8.060, de 21 dez. 2023**. Disponível em: <https://seadantigo.portal.ap.gov.br/diario/DOEn8060.pdf?ts=23121513>. Acesso em: 5 jan. 2025

AMAPÁ. **Núcleo Central de Informação e Estatística do Centro Integrado de Operações de Defesa Social**. Relatório de atendimentos ano 2023.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal, 1988**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 08 fev. 2025.

BRASIL. Decreto nº 1.973, de 1º de agosto de 1996. Promulga a Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher, concluída em Belém do Pará, em 9 de junho de 1994. **Diário Oficial da União, Brasília, DF, 2 ago. 1996**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1996/d1973.htm. Acesso em: 05 fev. 2025.

BRASIL. Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006. Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher. **Diário Oficial da União, Brasília, DF, 8 ago. 2006**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11340.htm. Acesso em: 04 jan. 2025.

BRASIL. Lei nº 13.505, de 8 de novembro de 2017. Altera a Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006, para dispor sobre o direito da mulher em situação de violência doméstica e familiar de ser atendida pela autoridade policial, e dá outras providências. **Diário Oficial da União, Brasília, DF, 9 nov. 2017.** Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13505.htm. Acesso em: 9 fev 2025.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. Norma Regulamentadora nº 17 - Ergonomia. Portaria nº 3.751, de 23 de novembro de 1990. **Diário Oficial da União, Brasília, DF, 26 nov. 1990.** Disponível em: <https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados/comissao-tripartite-partitaria-permanente/arquivos/normas-regulamentadoras/nr-17-atualizada-2022.pdf> Acesso em: 9 fev. 2025.

IBGE. **Conheça cidades e estados do Brasil.** Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/> Acesso em: 05 jan. 2025.

ORGANIZAÇÃO DOS ESTADOS AMERICANOS. **Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher (Convenção de Belém do Pará).** Belém do Pará: OEA, 1994.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Entendendo e combatendo a violência contra a mulher.** Genebra: OMS, 2014.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Relatório mundial sobre violência e saúde.** Genebra: OMS, 2002.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Respondendo à violência contra mulheres: diretrizes clínicas e de políticas para o setor de saúde.** Genebra: OMS, 2013.