Script Atendimento da Mulher

1. **A senhora está em local seguro neste momento?**

Se SIM:

Que bom saber que a senhora está em segurança. Permaneça nesse local ou, se possível, junto a alguém de confiança. Vou fazer algumas perguntas para orientar melhor o atendimento, tudo bem?

Seguir para a pergunta 3

Se NÃO:

2. **A senhora consegue ligar para o 190 e solicitar uma viatura?**

Se SIM:
Certo. Aguarde a chegada da viatura em um local seguro. Se possível, permaneça com alguém de confiança.

Encerramento:
Assim que a situação estiver controlada, se precisar, estamos à disposição para dar continuidade ao atendimento. Caso deseje a senhora poderá acessar nosso Whatsapp e obter a cartilha da Rede Conta Comigo

Se NÃO:
Certo, vamos transferir a ligação para a Guarda Municipal.

Permaneça em local seguro e, se possível, com alguém de confiança. Vamos providenciar o atendimento.

3. **A senhora está machucada?**

Se SIM:
Sinto muito pelo ocorrido. É importante que a senhora procure atendimento de saúde o quanto

antes.

(Orientar o local de acordo com a situação)

Violência Física:

- **Hospital de Pronto Socorro** – 24h Largo Teodoro Herzl, bairro Bom Fim Telefone: (51) 3289-7999
- **Hospital Cristo Redentor** – 24h Para mulheres em situação de violência Rua Domingos Rubbo, 20, bairro Cristo Redentor – Telefone: (51) 3357-4100
- **Hospital da Criança Conceição** – 24h Avenida Francisco Trein, 596 – bairro Cristo Redentor Atendimento para crianças Telefone: (51) 3357-2000

Vá até lá imediatamente. Será atendida.

Violência Sexual :

Hospital Materno Infantil Presidente Vargas - Avenida Independência, 661 - Telefone: (51) 3289-3000

Hospital de Clínicas de Porto Alegre - Rua Ramiro Barcelos, 2.350 ou Avenida Protásio Alves, 211 - Bloco B e C. Telefone: (51) 3359-8000 (24h). Atende todos os públicos.

Hospital Nossa Senhora da Conceição: Avenida Francisco Trein, 596 - bairro Cristo Redentor - Centro Obstétrico - 2º andar (para mulheres) - Telefone: (51) 3357-2161 Para todos os públicos a partir dos 13 anos – Telefone: (51) 3357 2598 (24h).

Hospital Fêmina - Avenida Mostardeiro, 17 – bairro Rio Branco Telefone: (51) 3314-5200 (24h) - Atende mulheres e adolescentes a partir dos 14 anos.

Encerramento:
Após o atendimento, se precisar de orientação complementar, estamos à disposição. Caso deseje a senhora poderá acessar nosso Whatsapp e obter a cartilha da Rede Conta Comigo

Se NÃO:
Certo. Mesmo sem lesões aparentes, é importante seguir com as orientações. Vou continuar para melhor orientar a senhora

Seguir para a pergunta 4

4. **A senhora é moradora de Porto Alegre?**

Se SIM:
Certo, vou seguir com algumas orientações para atendimento aqui em Porto Alegre.

Seguir para a pergunta 5

Se NÃO:
Certo. Nesse caso, a senhora pode procurar atendimento pela Rede Lilás, pelo telefone 0800 541 0803, com atendimento 24 horas.

Encerramento:
Eles poderão orientar a senhora conforme a sua localidade. Se precisar, seguimos à disposição.

5. **A senhora precisa de um local protegido e sigiloso?**

Se SIM e pode aguardar (Dentro do horário de atendimento)
A senhora precisa ir imediatamente ou pode aguardar o horário de atendimento do Centro de Referência de Atendimento à Mulher (CRAM)? O atendimento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 18h e o telefone é o (51)3289.5110 ou o whatsapp do CRAM (apenas mensagens, não atende ligações) 991896596

Lá eles farão o encaminhamento para um local protegido.

Encerramento:
Procure o serviço no horário de atendimento. Se precisar de apoio adicional, estamos à disposição. Caso deseje a senhora poderá acessar nosso Whatsapp e obter a cartilha da Rede Conta Comigo

Se NÃO PODE AGUARDAR e está fora do horário de atendimento

Entendo. Nesse caso, é importante que a senhora vá imediatamente a uma delegacia de polícia para registrar ocorrência e solicitar encaminhamento para abrigo protegido.(pode ser a delegacia de polícia mais próxima)

Se possível, procure a Delegacia de Atendimento à Mulher, que funciona 24 horas, no Palácio da Polícia (Fone 197/ Rua Professor Freitas e Castro, 720, Porto Alegre/RS) .

Encerramento:
Eles poderão fazer o encaminhamento adequado. Se precisar, seguimos à disposição. Caso deseje a senhora poderá acessar nosso Whatsapp e obter a cartilha da Rede Conta Comigo

Se NÃO precisa de abrigo:
Certo. Vou seguir com outras orientações que podem apoiar a senhora.

Seguir para a pergunta 6

6. **A senhora gostaria de receber atendimento psicológico, jurídico e assistencial em um outro momento?**

Se SIM: dentro do horário

Certo. A senhora pode procurar o Centro de Referência de Atendimento à Mulher (CRAM), que oferece atendimento psicológico, jurídico e assistencial.

!89. João Pessoa, 1105 sala 103- A, Bairro Farroupilha, Porto Alegre/RS - Fone: 3289.5110 (antigo Cine Avenida) ou o whatsapp do CRAM (apenas mensagens, não atende ligações) 991896596

Encerramento:
Esse serviço poderá acompanhar a senhora de forma continuada. Se precisar de outras orientações, estamos à disposição. Caso deseje a senhora poderá acessar nosso Whatsapp e obter a cartilha da Rede Conta Comigo

Se NÃO:

Encerramento:
Esse serviço poderá acompanhar a senhora de forma continuada. Se precisar de outras orientações, estamos à disposição. Caso deseje a senhora poderá acessar nosso Whatsapp e obter a cartilha da Rede Conta Comigo

FECHAMENTO PADRÃO FINAL

Desejo que a situação se resolva da melhor forma possível. Estamos à disposição para orientar sempre que necessário. Não hesite em entrar em contato novamente. Caso deseje a senhora poderá acessar nosso Whatsapp e obter a cartilha da Rede Conta Comigo

Revisão #2
Criado 16 March 2026 19:22:51 por Pablo Boanova
Atualizado 27 March 2026 19:22:13 por Pablo Boanova