



**CIDADE DE
SÃO PAULO**
DIREITOS HUMANOS
E CIDADANIA

REDE DE ATENDIMENTO DE DIREITOS HUMANOS MANUAL DE ATENDIMENTO

**CASAS DE ACOLHIMENTO PARA MULHERES
EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA
(CASA ABRIGO E CASA DE PASSAGEM)**



2021

Rede de Atendimento de Direitos Humanos: Manual de atendimento Casas de Acolhimento para Mulheres em Situação de Violência (Casa Abrigo e Casa de Passagem) / Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania; Coordenação de Políticas para as Mulheres . – São Paulo (Cidade), 2021

1. Rede de Atendimento. 2. Mulheres.
3. Políticas Públicas. I Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania; II . Título

FICHA TÉCNICA

Prefeitura do Município de São Paulo

Bruno Covas / Ricardo Nunes

Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania (SMDHC)

Ana Claudia Carletto

Coordenação de Políticas para as Mulheres (CPM)

Ana Cristina de Souza

Coordenadoria de Planejamento e Informação (CPI)

Raissa Monteiro Saré

Concepção e Organização

Amanda Theodoro de Souza

Grupo de Trabalho

Adna Mantovani

Eliane de Oliveira Silva

Giannandrea Daidone

Lucélia Ferreira

Maria Inês Pinto Santiago

Marisa Conde

Rita de Cássia Ramos

Rosilene Pimentel Gomes

Revisão Bibliográfica

Juliana Marques da Silva

Assessoria de Comunicação (ASCOM)

Cesar Guerrero

Coordenador de Comunicação

Beto Cavalcante

Coordenador de Criação

Eliza Raquel Souza

Projeto Gráfico e Diagramação

APRESENTAÇÃO

A trajetória da Rede de Atendimento de Direitos Humanos em São Paulo é, ao mesmo tempo, longa e inovadora, com caminhos já traçados e outros ainda a serem abertos. Assim sendo, em 2021 celebramos os 31 anos da implantação do primeiro serviço municipal do Brasil a oferecer o atendimento integral às mulheres em casos de violência doméstica, Casa Eliane de Grammont. Também comemoramos os 12 anos do primeiro serviço especializado de prevenção e combate ao racismo, bem como a recente expansão e consolidação de uma rede mais ampliada e diversa de serviços atuantes na promoção e defesa de direitos de imigrantes e refugiados, pessoas idosas, população LGBTI+, pessoas desaparecidas, pessoas em situação de rua, de povos tradicionais e indígenas, além de mulheres e pessoas vítimas de racismo.

Por outro lado, a despeito dessa ampliação, percebemos nos últimos anos que não bastaria uma atuação setorial e especializada para atender e promover direitos humanos em uma metrópole complexa e desigual como São Paulo. Era necessário uma abordagem, um olhar, que considerasse a incidência e, muitas vezes sobreposições, dessas diversas vulnerabilidades na(o) cidadã(o) paulistana(o), ampliando ainda mais o abismo entre ela/ele e a garantia dos seus direitos.

Dessa forma, aproveitando o melhor de tudo do que havia sido construído nas últimas décadas, tomamos como missão a institucionalização, o fortalecimento e a integração desses serviços em uma Rede capaz de atuar de forma articulada, transversal e segundo uma perspectiva verdadeiramente interseccional. Assim formamos a Rede de Atendimento de Direitos Humanos e, junto com ela, tipificamos e produzimos as orientações e diretrizes para o seu funcionamento. Um trabalho para o qual foi essencial a contribuição e participação das(os) profissionais que atuam no atendimento à(ao) cidadã(o) dos integrantes das coordenações finalísticas e áreas meio da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania, bem como a consulta aos diversos materiais, normas e guias já produ-

zidos no passado como a “Norma Técnica de Atendimento do Centro de Referência em Direitos Humanos na Prevenção e Combate ao Racismo” (2011), primeiro instrumento de normatização de atendimento no serviço público municipal de direitos humanos, e o “Guia de Procedimentos para Atendimento à Mulheres em Situação de Violência” (2010).

O Manual de Atendimento das CASAS DE ACOLHIMENTO PARA MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA (CASA ABRIGO E CASA DE PASSAGEM) é fruto desse trabalho e consolida em um só lugar aquilo que é essencial para que possamos ofertar um atendimento qualificado à população. Seu principal objetivo é orientar os profissionais que atuam no equipamento, mas pode servir também às(aos) cidadãs(os) e a outros agentes públicos e privados que buscam nossos serviços, indicando com transparência, os parâmetros de funcionamento e fluxos de trabalho aplicados.

Esperamos assim, fortalecer a rede de profissionais e pessoas engajadas na construção de uma São Paulo mais justa, inclusiva e com serviços cada vez melhores para cidadã e cidadão paulistano!

Boa leitura!

Ana Claudia Carletto

Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania

AGRADECIMENTOS

À todas as mulheres que vieram antes de nós e contribuíram para o fortalecimento das políticas públicas de promoção da igualdade de gênero e combate à violência contra a mulher na cidade de São Paulo.

Em especial às servidoras envolvidas na produção do Guia de procedimentos para o Atendimento às mulheres em situação de violência nos Centros de Referência de Atendimento à Mulher e nos Centros de Cidadania da Mulher (2010). Este documento é uma das principais referências e inspiração para o presente trabalho.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	9
<i>NORMA TÉCNICA</i>	11
PERFIL DO EQUIPAMENTO	12
Contexto de criação do equipamento	14
Principais documentos e legislação de referência	16
Objetivos do equipamento	23
Princípios para o atendimento	24
Diretrizes para prestação dos serviços	26
Direitos da cidadã que acessa o serviço e orientações	28
OPERACIONALIZAÇÃO DO SERVIÇOS	30
Serviços ofertados	30
Recursos necessários para oferta dos serviços	33
ATUAÇÃO INTEGRADA NO TERRITÓRIO E ARTICULAÇÃO EM REDE	41
Diretrizes para atuação em rede	41
Potenciais parceiros para atuação em rede	42
SUPERVISÃO, MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DO SERVIÇO	45
Supervisão	45
Monitoramento e Avaliação	45
<i>PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO</i>	47
ATENDIMENTO INICIAL (ENTRADA)	48
Procedimento	48
Quadro síntese	50
Fluxograma	50
ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO ESPECIALIZADO	51
ORIENTAÇÕES E ENCAMINHAMENTOS PARA ACESSO A SERVIÇOS E	
ATIVIDADES	52
Procedimento	52
Quadro síntese	54
Fluxograma	54

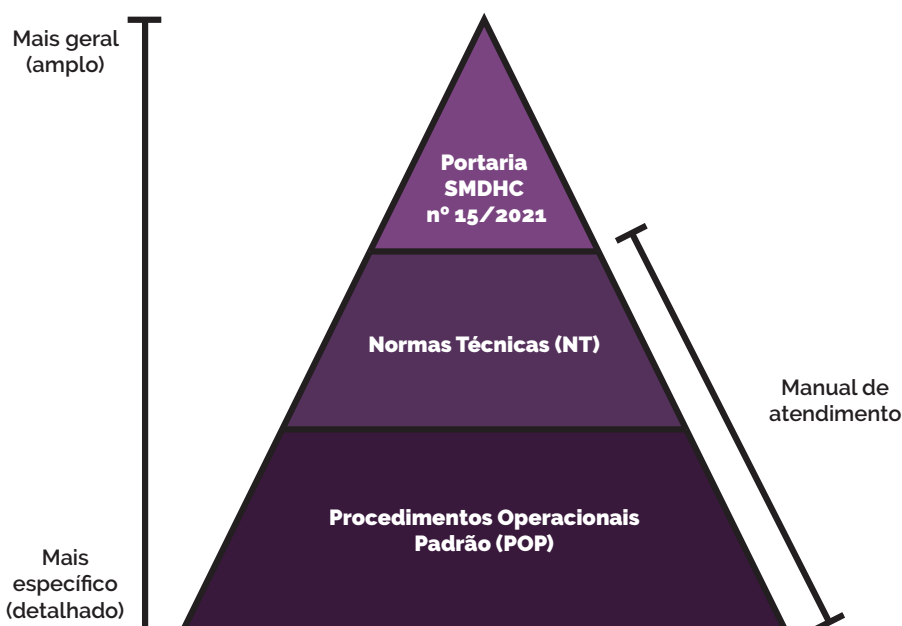
ORIENTAÇÕES E ENCAMINHAMENTO PARA DENÚNCIAS	55
Procedimento	55
Quadro síntese	57
Fluxograma	57
ORIENTAÇÕES E ENCAMINHAMENTOS PARA ATENDIMENTO DE SAÚDE	58
Procedimento	58
Quadro síntese	60
Fluxograma	60
ATIVIDADES COLETIVAS	61
Procedimento	61
Quadro síntese	62
DESACOLHIMENTO (SAÍDA)	63
Procedimento	63
Quadro síntese	64
Fluxograma	64
ANEXOS	65
REFERÊNCIAS	65

INTRODUÇÃO

No presente manual apresentamos as diretrizes, parâmetros e orientações para o funcionamento das CASAS DE ACOLHIMENTO PARA MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA (CASA ABRIGO E CASA DE PASSAGEM). Para facilitar a leitura, o material foi dividido entre a Norma Técnica (NT), que abrange a organização para gestão do serviço, do espaço e da atuação em rede, e o Procedimento Operacional Padrão (POP) que detalha e oferta dos serviços considerando as diretrizes estabelecidas pela Portaria nº 15 de 1 de Março de 2021, que tipifica os equipamentos públicos da Rede de Atendimento de Direitos Humanos no município de São Paulo.

As orientações consolidadas neste manual não conseguem esgotar todos os desafios e rotinas que poderão surgir no dia-a-dia. Pretendem apoiar o trabalho das equipes de atendimento, a partir das demandas mais recorrentes aos serviços. Por isso é importante que seja lido e utilizado com a flexibilidade necessária para o atendimento das demandas complexas e multifacetadas da população atendida.

DOCUMENTAÇÃO DE ORIENTAÇÃO DA REDE DE ATENDIMENTO DE DIREITOS HUMANOS



Na NT é possível encontrar o perfil detalhado do equipamento e da equipe, contendo: principais documentos e legislação de referência, seus objetivos, princípios e diretrizes para o trabalho, o detalhamento sobre os recursos necessários para a oferta do serviço, as diretrizes e potenciais parceiros para atuação em rede, bem como orientações para supervisão, monitoramento e avaliação do serviço.

No POP, as orientações são apresentadas por meio de descrições das atividades necessárias para o atendimento (Procedimentos) , da consolidação das macroetapas da operação (Quadros sínteses) e de diagramas que indicam o processo de atendimento descrito considerando desde o acesso da(o) cidadã(o) ao serviço, até sua saída (Fluxogramas). O trabalho foi segmentado nas rotinas para:

1) Acolhimento inicial (entrada);

2) Atendimento e acompanhamento individual, especializado e interdisciplinar para orientações e encaminhamentos para acesso a serviços e políticas públicas

A. Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços públicos em geral e atividades coletivas do serviço;

B. Orientações e encaminhamentos para atendimento de demanda de saúde (saúde mental, violência física ou sexual);

C. Orientações e encaminhamento para denúncia em caso de violação / violência.

3) Atividades coletivas;

4) Desacolhimento (saída).



NORMA TÉCNICA

PERFIL DO EQUIPAMENTO

As Casas de Acolhimento para mulheres em situação de violência são equipamentos públicos referenciados no acolhimento especializado à mulher visando a sua proteção em situações de risco devido à violência doméstica, familiar e de gênero. Estão segmentadas em Casas de Acolhimento Sigiloso de Longa Duração para Mulheres em Situação de Violência (Casas Abrigo) e Casas de Acolhimento Provisório de Curta Duração para Mulheres em Situação de Violência (Casas de Passagem).

As Casas Abrigo são serviços de caráter sigiloso e que oferecem acolhimento temporário de longa duração para mulheres em risco de morte acompanhadas ou não de seus filhos(as)/dependentes, no qual as usuárias podem permanecer por um período determinado (de 90 até 180 dias), enquanto recebem apoio para seu fortalecimento e resgate da sua segurança e autonomia.

As Casas de Passagem constituem serviços de acolhimento temporário de curta duração (de 15 dias até 30 dias), não-sigilosos, para mulheres em situação de violência, acompanhadas ou não de seus filhos e que não correm risco iminente de morte.

Esses serviços são espaços que visam garantir a integridade física e emocional das mulheres, bem como apoiá-las no enfrentamento da violência, promoção de direitos e fortalecimento da cidadania. Além do atendimento, exercem o papel de articuladores das instituições e serviços governamentais e não governamentais que integram a Rede de Atendimento mais ampla, buscando disseminar conhecimento sobre Direitos da Mulher e apoiando para que mulheres em situação de violência sejam plenamente atendidas e obtenham todo o suporte necessário para a superação da situação de violência.

Públicos do equipamento

Mulheres com idade igual ou superior a 18 anos* em situação de violência e sob risco acompanhadas ou não por seus filhos(as)/dependentes cuja idade seja inferior a 18 anos.

Horário de funcionamento

Ininterrupto (24h)

Contexto de criação do equipamento

Os primeiros serviços municipais de atendimento especializado às mulheres foram instituídos em 1992, por meio do Decreto nº 32.335 de 25 de setembro de 1992 que criou, na condição de Projetos-Piloto, a Casa Eliane de Grammont e a Casa Abrigo Helenira Rezende de Souza Nazareth.

Em 2001, por meio da Lei nº 13.169 de 11 de julho de 2001, que reorganizou parcialmente as estruturas das secretarias municipais, esses serviços passaram da condição de projetos-piloto, para caráter definitivo. Nos anos seguintes foram criadas a Casa Municipal de Apoio a Mulher (Lei nº 13280, de 8 de janeiro de 2002 e Decreto nº 41.985, de 14 de maio de 2002) e a Casa Brasilândia (Decreto nº 44.149 de 24 de novembro de 2003). Em 2007, foi instituído o Programa de Enfrentamento à Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher “com o objetivo de promover políticas públicas efetivas e integradas para a prevenção, o atendimento e o acompanhamento dos casos de violência doméstica e familiar contra mulheres” (Decreto nº 48.495, de 5 de julho de 2007). Seguindo-se daí, entre os anos de 2008 e 2010, a criação de outros serviços de atendimento às mulheres, a Casa 25 de Março e os Centros de Cidadania da Mulher Parelheiros, Itaquera, Capela do Socorro, Perus e Santo Amaro (Decreto nº 49.135, de 15 de janeiro de 2008 alterado pelo Decreto nº 51.915, de 9 de novembro de 2010).

Esses serviços mantiveram-se ativos desde então, tendo ainda, sido criados em 2016 os Centros de Referência da Mulher Maria de Lourdes Rodrigues (Capão Redondo) e a Casa de Passagem Rosângela Rigo e mais recentemente, em 2019, a Casa da Mulher Brasileira, em parceria com outros órgãos da Rede de Atendimento à Mulher e Governo Federal, levantando, com isso, a necessidade de uma reorganização administrativa a fim de melhorar a integração desses equipamentos e a oferta de serviços de atendimento à mulher nos diferentes territórios da cidade.

Além da legislação municipal, considera-se como referência para institucionalização destes serviços no município a legislação e

documentação norteadora produzida no âmbito da então Secretaria de Políticas para as Mulheres / Presidência da República-SPM/PR, atual Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos (MMFDH) contendo diretrizes para uniformização das políticas desenvolvidas em níveis subnacionais a respeito do tema. A seguir são listados os principais marcos.

Principais documentos e legislação de referência

INTERNACIONAL

Declaração Universal dos Direitos Humanos - adotada e proclamada pela Resolução nº 217 A (III), da Assembleia Geral das Nações Unidas de 10/12/1948.

Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra a Mulher - CEDAW, 1979, promulgada pelo Decreto nº 89.460, de 20/03/1984.

Pacto de São José da Costa Rica ou Convenção Americana sobre Direitos Humanos – promulgado pelo Decreto nº 678, de 06/11/1992.

Recomendações gerais adotadas pelo Comitê para a Eliminação da Discriminação contra as Mulheres - CEDAW, 1992.

Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher - Convenção de Belém do Pará, 1994.

Declaração e Plataforma de Ação da 4ª Conferência Mundial sobre a Mulher - Pequim, 1995.

Protocolo de Palermo (relativo ao tráfico de pessoas, em especial mulheres e crianças) – promulgado pelo Decreto nº 5.017, de 12/03/2004.

Relatório: Acesso à Justiça para Mulheres Vítimas de Violência nas Américas (CIDH / OEA, 2007).

Observações e recomendações do Comitê CEDAW sobre o Relatório do Brasil (fevereiro 2012).

FEDERAL

Constituição Federal de 1988, em especial, parág. 8º/art. 226 – Dispõe que o Estado criará mecanismos para coibir a violência no âmbito das relações familiares.

Lei Orgânica da Defensoria Pública (Lei Complementar nº 80, de 12/01/1994).

Norma Técnica de Uniformização dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência, 2006.

Diretrizes Nacionais de Abrigamento às Mulheres em Situação de Violência, 2011.

Rede de Enfrentamento à Violência contra as mulheres - documento elaborado pela Secretaria de Políticas para as Mulheres / Presidência da República, 2011.

Lei nº 10.778, de 24/11/2003 – Lei da Notificação Compulsória dos casos de violência contra a mulher que forem atendidos em serviço de saúde pública ou privada.

Lei nº 11.340, de 07/08/2006 (Lei Maria da Penha) - cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher.

Lei nº 12.015, de 07/08/2009 – Dispõe sobre os crimes contra a dignidade sexual.

Decreto nº 7.393, de 15/12/2010 – Dispõe sobre o funcionamento do Ligue 180 – Central de Atendimento à Mulher.

Decreto nº 7.958, de 13/03/2013 – Estabelece diretrizes para o atendimento às vítimas de violência sexual pelos profissionais de segurança pública e da rede de atendimento do Sistema Único de Saúde.

Lei nº 12.845, de 01/08/2013 – Dispõe sobre o atendimento obrigatório e integral de pessoas em situação de violência sexual.

Resolução nº 1, de 16/01/2014 – Dispõe sobre a criação da Comissão

Permanente Mista de Combate à Violência contra a Mulher do Congresso Nacional.

Lei nº 13.104, de 09/03/2015 – Altera o art. 121 do Código Penal, para prever o feminicídio como circunstância qualificadora do crime de homicídio, e o art. 10 da Lei de Crimes Hediondos, para incluir o feminicídio no rol dos crimes hediondos.

Lei 13.285, de 10/05/2016 – Dispõe sobre a preferência de julgamento dos processos concernentes a crimes hediondos.

Lei nº 13.505, de 08/11/2017 – Acrescenta dispositivos à Lei no 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha), para dispor sobre o direito da mulher em situação de violência doméstica e familiar de ter atendimento policial e pericial especializado, ininterrupto e prestado, preferencialmente, por servidores do sexo feminino.

Lei nº 13.642, de 03/04/2018 – Altera a Lei nº 10.446, de 8 de maio de 2002, para acrescentar atribuição à Polícia Federal no que concerne à investigação de crimes praticados por meio da rede mundial de computadores que difundam conteúdo misógino, definidos como aqueles que propagam o ódio ou a aversão às mulheres.

Lei nº 13.641, de 03/04/2018 – Altera a Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha), para tipificar o crime de descumprimento de medidas protetivas de urgência.

Lei nº 13.718, de 24/09/2018 – Altera o Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), para tipificar os crimes de importunação sexual e de divulgação de cena de estupro, tornar pública incondicionada a natureza da ação penal dos crimes contra a liberdade sexual e dos crimes sexuais contra vulnerável, estabelecer causas de aumento de pena para esses crimes e definir como causas de aumento de pena o estupro coletivo e o estupro corretivo.

Decreto nº 9.586, de 27/11/2018 – Institui o Sistema Nacional de Políticas para as Mulheres e o Plano Nacional de Combate à Violência Doméstica.

Lei nº 13.772, de 19/12/2018 – Altera a Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha), e o Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), para reconhecer que a violação da intimidade da mulher configura violência doméstica e familiar e para criminalizar o registro não autorizado de conteúdo com cena de nudez ou ato sexual ou libidinoso de caráter íntimo e privado.

Lei nº 13.827 de 13/5/2019 – Altera a Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha), para autorizar, nas hipóteses que especifica, a aplicação de medida protetiva de urgência, pela autoridade judicial ou policial, à mulher em situação de violência doméstica e familiar, ou a seus dependentes, e para determinar o registro da medida protetiva de urgência em banco de dados mantido pelo Conselho Nacional de Justiça.

Lei nº 13.836, de 4/6/2019 – Acrescenta dispositivo ao art. 12 da Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006, para tornar obrigatória a informação sobre a condição de pessoa com deficiência da mulher vítima de agressão doméstica ou familiar.

Lei nº 13.871, de 17/9/2019 – Altera a Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha), para dispor sobre a responsabilidade do agressor pelo ressarcimento dos custos relacionados aos serviços de saúde prestados pelo Sistema Único de Saúde (SUS) às vítimas de violência doméstica e familiar e aos dispositivos de segurança por elas utilizados.

Lei nº 13.882, de 8/10/2019 – Altera a Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha), para garantir a matrícula dos dependentes da mulher vítima de violência doméstica e familiar em instituição de educação básica mais próxima de seu domicílio.

Lei nº 13.880, de 8/10/2019 – Altera a Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha), para prever a apreensão de arma de fogo sob posse de agressor em casos de violência doméstica, na forma em que especifica.

Lei nº 13.894, de 29/10/2019 – Altera a Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha), para prever a competência dos Juizados de

Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher para a ação de divórcio, separação, anulação de casamento ou dissolução de união estável nos casos de violência e para tornar obrigatória a informação às vítimas acerca da possibilidade de os serviços de assistência judiciária ajuizarem as ações mencionadas; e altera a Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015 (Código de Processo Civil), para prever a competência do foro do domicílio da vítima de violência doméstica e familiar para a ação de divórcio, separação judicial, anulação de casamento e reconhecimento da união estável a ser dissolvida, para determinar a intervenção obrigatória do Ministério Público nas ações de família em que figure como parte vítima de violência doméstica e familiar, e para estabelecer a prioridade de tramitação dos procedimentos judiciais em que figure como parte vítima de violência doméstica e familiar.

Lei nº 13.931, de 10/12/2019 - Altera a Lei nº 10.778, de 24 de novembro de 2003, para dispor sobre a notificação compulsória dos casos de suspeita de violência contra a mulher.

Lei nº 13.984, de 03/04/2020 - Altera o art. 22 da Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha), para estabelecer como medidas protetivas de urgência frequência do agressor a centro de educação e de reabilitação e acompanhamento psicossocial.

.

ESTADUAL

Lei nº 10.291, de 07/04/1999 - Obriga os servidores das Delegacias de Polícia a informarem às vítimas de estupro sobre o direito de aborto legal.

Lei nº 12.251, de 09/02/2006 - Dispõe sobre a obrigatoriedade do procedimento de Notificação Compulsória da Violência contra a Mulher, atendida em serviços de urgência e emergência, e a criação da Comissão de Acompanhamento da Violência contra a Mulher, na Secretaria da Saúde.

Lei nº 12.906, de 14/04/2008 - Estabelece normas suplementares de direito penitenciário e regula a vigilância eletrônica, e dá outras providências.

Lei nº 13.813, de 13/11/2009 - Institui, no âmbito do Estado, o procedimento de atendimento especial às mulheres e crianças vítimas de violência sexual.

Lei nº 17.260, de 30/03/2020 - Dispõe sobre a criação do programa da Polícia Militar "Patrulha Maria da Penha", que visa ao monitoramento da segurança das mulheres vítimas de violência doméstica no Estado de São Paulo.

MUNICIPAL

Decreto nº 32.335 de 25 de setembro de 1992 - Cria, na condição de Projetos-Piloto, A Casa Eliane de Grammont e a Casa Abrigo Helenira Rezende De Souza Nazareth, e Dá Outras Providências.

Decreto nº 44.149 de 24 de novembro de 2003 - Cria a Casa Brasilândia - Centro de Atendimento à Mulher, vinculada à Coordenadoria Especial da Mulher - CEM, da Secretaria do Governo Municipal.

Caderno Centros de Cidadania da Mulher do Município de São Paulo: CCM em Defesa da Igualdade - documento elaborado pela Secretaria Municipal de Participação e Parceria da Prefeitura de São Paulo, 2007.

Decreto nº 49.135, de 15 de janeiro de 2008 (alterado pelo decreto nº 51.915, de 9 de novembro de 2010) - Cria Centros de Cidadania da Mulher, vinculando-os às Subprefeituras de Parelheiros, Itaquerá, Perus, Capela do Socorro e Santo Amaro.

Guia de Procedimentos para o Atendimento à Mulheres em situação de violência nos centros de Referência da Mulher e nos Centros de Cidadania da Mulher, 2010.

Lei nº 15.764, de 27 de maio de 2013 - Dispõe sobre a criação e alteração da estrutura organizacional das Secretarias Municipais que especifica, cria a Subprefeitura de Sapopemba e institui a Gratificação pela Prestação de Serviços de Controladoria.

Decreto nº 55.089 em 08 de Maio de 2014 - Institui o Projeto Guardiã Maria da Penha.

Decreto nº 57.576, de 1 de janeiro de 2017 - Dispõe sobre a organização, as atribuições e o funcionamento da Administração Pública Municipal Direta.

Decreto nº 58.123, de 8 de março de 2018 - Modifica parcialmente a estrutura organizacional da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania, altera a lotação e a denominação dos cargos de provimento em comissão que especifica, transfere cargos de provimento em comissão entre órgãos e do Quadro Específico de Cargos de Provimento em Comissão, bem como modifica dispositivos do Decreto nº 58.079, de 24 de janeiro de 2018.

Lei nº 17.320, de 18 de março de 2020 - Dispõe sobre concessão de auxílio-aluguel às mulheres vítimas de violência doméstica, no Município de São Paulo, e dá outras providências.

Decreto nº 60.111, de 8 de Março de 2021 - Regulamenta a Lei nº 17.320, de 18 de março de 2020, que dispõe sobre concessão de auxílio aluguel às mulheres vítimas de violência doméstica no Município de São Paulo.

Objetivos do equipamento

OBJETIVO GERAL

Promover, sob a coordenação e supervisão da Coordenação de Políticas para Mulheres (CPM) da SMDHC, o acesso a espaço de acolhimento seguro e atendimento especializado para mulheres em situação de violência, e seus filhos(as) /dependentes com idade inferior a 18 anos, visando garantir a sua integridade física e psicológica e a superação de situações de violência sem ferir o seu direito à autodeterminação, mas promovendo meios para que ela fortaleça sua autoestima e tome decisões relativas à situação de violência por ela vivenciada.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1.** Ofertar a proteção e atendimento visando cessar a situação de violência vivenciada pelas mulheres atendidas;
- 2.** Promover o acesso a direitos por meio de acolhimento especializado;
- 3.** Apoiar a reorganização da vida das mulheres atendidas com vistas à promoção da sua autonomia, segurança e autoestima;
- 4.** Potencializar atuação da Rede de Direitos Humanos por meio de ações conjuntas e transversais.

Princípios para o atendimento

São princípios que devem ser obrigatoriamente observados pelas(os) agentes públicos envolvidas(os) na oferta dos serviços no âmbito do equipamento, como norteadores de sua atuação e conduta:

- 1.** Defesa da cidadania e da dignidade da pessoa humana;
- 2.** Respeito à diversidade;
- 3.** Segurança e confidencialidade das informações sobre atendimentos e pessoas atendidas;
- 4.** Gratuidade do serviço sob qualquer circunstância;
- 5.** Não discriminação por motivo de gênero, orientação sexual, origem étnica ou social, procedência ou nacionalidade, atuação profissional, raça, religião, faixa etária, situação migratória ou outras condições;
- 6.** Promoção da liberdade e autonomia das mulheres;
- 7.** Incentivo à superação de situações de vulnerabilidade e violação de direitos;
- 8.** Defesa da igualdade de oportunidades;
- 9.** Transversalidade e interseccionalidade das dimensões de gênero, orientação sexual, origem étnica ou social, procedência, raça e faixa etária nas políticas públicas;
- 10.** Transversalidade e articulação territorial das políticas públicas municipais;
- 11.** Incentivo e apoio à participação da população atendida nas diversas instâncias de formulação, controle social, monitoramento e avaliação das políticas públicas;
- 12.** Respeito às singularidades de cada território e ao aproveitamento das potencialidades e recursos locais na elaboração, execução, acompanhamento e monitoramento das políticas públicas;
- 13.** Democratização do acesso e fruição dos espaços e serviços públicos garantindo a comunicação linguística adequada e comunicação com redes de parceiros;

- 14.** Transparência no atendimento e na comunicação junto à equipe e outros agentes envolvidos no trabalho;
- 15.** Gestão democrática e participativa do equipamento, com compartilhamento entre equipe sobre demandas complexas e apoio mútuo para o trabalho.

Diretrizes para prestação dos serviços

São regras e normas de conduta que deverão orientar e disciplinar a ação da equipe interdisciplinar na relação com a cidadã:

- 1.** Oferecer tratamento acolhedor e humanizado de forma digna, respeitosa e culturalmente adequada, considerando as especificidades de cada caso e cada mulher seja qual for a condição em que se apresente;
- 2.** Criar ambiente propício para o atendimento, sem realizar qualquer tipo de julgamento, estabelecendo vínculo de confiança para que o cidadão ou cidadã consiga formular livremente sua manifestação, com objetivo de extrair fatos que possam elucidar sua demanda;
- 3.** Garantir a identificação do nome e sobrenome civil, devendo sempre respeitar o nome social quando for o caso, assegurando-lhe o tratamento através do nome de sua preferência (civil ou social);
- 4.** Garantir privacidade do atendimento e sigilo das informações referentes à demanda apresentada, conforme normas e princípios éticos das categorias profissionais e a Lei Geral de Proteção de Dados;
- 5.** Não permitir que a cidadã seja exposta a fotografias ou gravações sem que haja sua permissão;
- 6.** Nunca reter documentos originais e, caso necessário para avaliação e/ou análise, providenciar cópias, desde que tenha sua permissão;
- 7.** Atentar para a coesão quanto às orientações fornecidas entre os membros da equipe multidisciplinar, evitando informações divergentes à cidadã;
- 8.** Esclarecer sobre direitos e limites institucionais, e as possibilidades de condução para o caso em atendimento, nunca se comprometendo com ações que não sejam passíveis de acontecer, evitando falsas expectativas;
- 9.** Fornecer orientações efetivas e suficientes sobre sua demanda, bem como sobre prazos para resposta, quando encaminhados a outras instâncias;
- 10.** Pactuar com a cidadã as providências a serem adotadas diante das

possibilidades de encaminhamentos apresentadas, respeitando sua liberdade de decisão;

11. Orientar sobre os acessos a outras instâncias da rede de proteção e defesa, quando for o caso;

12. Não se comprometer com garantir de contratação quando realizadas atividades e encaminhamentos para o mercado de trabalho;

13. Não oferecer como saídas para atendimento o uso de recursos pessoais dos profissionais da equipe (dinheiro para condução, lanches, acolhimento, abrigo etc.), na tentativa de resolver situações emergenciais;

14. Indicar os recursos oferecidos nos programas e políticas públicas existentes, realizando articulação com os provedores de serviço quando se tratar de caso emergencial em que há risco do perecimento do direito e risco de violação de direito na falta do acesso ao serviço público;

15. Não encaminhar a pessoa para entidades privadas que exijam contrapartida pelo acesso a bem ou serviço, tais como frequentar culto e reuniões, prestação pecuniária ou atividades obrigatórias;

16. Pautar a atuação na laicidade do estado e na natureza técnica do atendimento e das atividades, não realizando atividades de caráter religioso dentro do serviço e não recomendando às usuárias do serviço que acessem especificamente qualquer religião a fim de respeitar o direito à liberdade religiosa.

17. Nunca se comprometer a priorizar lugar nas filas de demandas dos serviços, pois são critérios previstos em cada serviço e devem ser respeitados;

18. Para contato com a cidadã, privilegiar sempre os meio de contato institucionais do serviço, não fornecendo contato telefônico e redes sociais pessoais para a cidadã, em qualquer hipótese, tão pouco como meio de coleta de provas dos argumentos expostos durante os atendimentos;

19. Recorrer, durante a atuação profissional técnica especializada, aos respectivos códigos de ética, normas técnicas e demais orientações dos conselhos profissionais.

Direitos da(o) cidadã(o) que acessa o serviço e orientações

DIREITOS	ORIENTAÇÕES
<ul style="list-style-type: none"> - Escolher participar ou não de pesquisas; - Estar acompanhado(a) por pessoa de sua escolha nos atendimentos; - Ter interpretação de LIBRAS, se necessário e/ou requisitado; - Ter privacidade e sigilo preservados; - Ser informada(o) sobre as possibilidades de intervenção e ter liberdade de escolha sobre elas; - Ser tratada(o) com urbanidade e respeito no atendimento e protegida(o) de qualquer tipo de discriminação; - Ter sua boa-fé presumida; - Ser atendida(o) conforme agendamento prévio, ressalvados os casos de urgência; - Ver respeitadas as prioridades legais às pessoas com deficiência, às pessoas idosas, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo quando houver fila; - Ter prazos e normas procedimentais cumpridos; - Ter sua saúde e segurança resguardadas, devendo ser adotadas as medidas necessárias para isso; - Ser atendido em serviços com instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas; - Ser atendido com linguagem simples e compreensível, evitando-se o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; 	<ul style="list-style-type: none"> - Atualizar seus dados cadastrais; - Manter o serviço informado sobre novidades da situação apresentada; - Comunicar seu desligamento do serviço quando não mais lhe interessar o acompanhamento e/ou atendimento prestado; - Utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé; - Fornecer as informações pertinentes, quando solicitadas, prestando informações verídicas relativas à manifestação e aos dados cadastrais; - Colaborar para a adequada prestação do serviço; - Preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços.

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Não ser exigida nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada;- Acompanhar e avaliar o serviço prestado;- Ter acesso a informações, constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do "caput" do artigo 5º da Constituição Federal e na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;- Ter suas informações pessoais protegidas, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011;- Acessar os arquivos referentes ao seu caso, respeitando as especificidades das categorias profissionais;- Ser informada(o) sobre o período de manutenção de arquivos referentes ao seu caso;- Ter atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidades em geral expedidos, quando solicitados;- Receber informações precisas, tendo suas solicitações respondidas adequadamente. | |
|---|--|

OPERACIONALIZAÇÃO DO SERVIÇOS

As Casas Abrigo e de Passagem oferecem serviços diretamente à cidadã, quando em situação de violência em que se verifica a demanda por acolhimento institucional. O grupo de serviços ofertados pelos equipamentos é igual, com exceção, apenas do período de acolhimento ofertado e restrições à sua localização.

SERVIÇOS OFERTADOS

Considerando o disposto na Portaria SMDHC nº 15/2021, os serviços ofertados pelas Casas Abrigo e de Passagem são:

CASA ABRIGO	CASA DE PASSAGEM
<ol style="list-style-type: none"> 1. Acolhimento sigiloso e temporário de longa duração (90 à 180 dias); 2. Orientações e encaminhamento para rede de serviços e políticas públicas; 3. Acompanhamento técnico especializado interdisciplinar visando à superação da situação de violência e risco e fortalecimento da autonomia. 4. Atividades coletivas de caráter sociocultural e terapêutico. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acolhimento temporário de curta duração (15 à 30 dias); 2. Orientações e encaminhamento para rede de serviços e políticas públicas; 3. Acompanhamento técnico especializado interdisciplinar visando à superação da situação de violência e risco e fortalecimento da autonomia; 4. Atividades coletivas de caráter sociocultural e terapêutico.

FORMAS DE ACESSO

A acesso às Casas de Acolhimento se dá, somente pelo encaminhamento ou encaminhamento por outros serviços da rede de atendimento local.

MODELO DE OFERTA DO ATENDIMENTO

Além do acolhimento, os serviços serão ofertados também através de atendimento individual especializado e interdisciplinar e atividades coletivas;

Para a viabilização de atividades coletivas poderão ser realizadas oficinas e ações de sensibilização diversas, priorizando-se que estas sejam realizadas diretamente pela equipe do serviço ou em parceria com as Casas da Mulher. Não é recomendada a parceria com pessoas voluntárias considerando a necessidade de preservar a identidade das mulheres acolhidas.

MATRIZ DE SERVIÇOS - CASAS DE ACOLHIMENTO PARA MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA

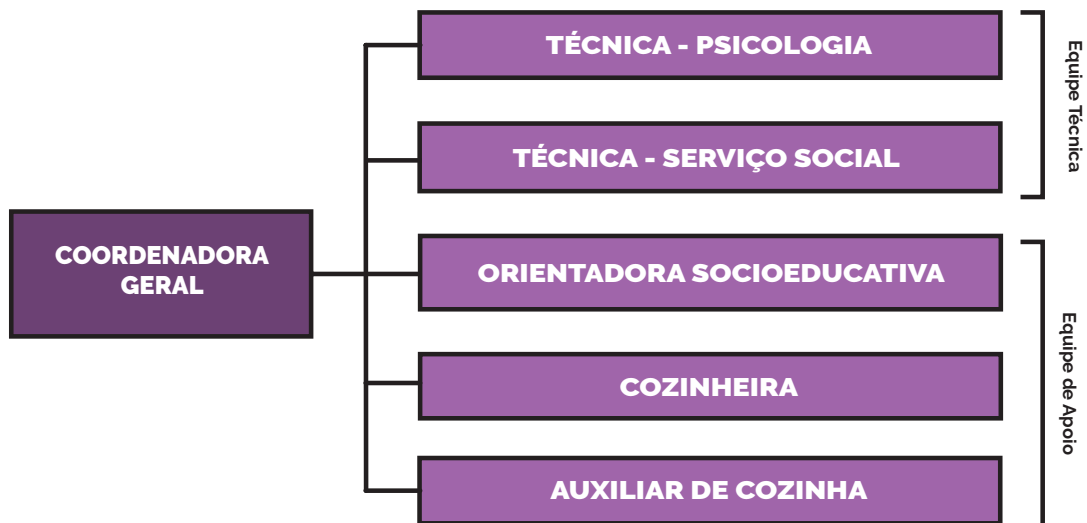
SOLICITANTE	DEMANDA	SERVIÇOS OFERECIDOS (RESPOSTAS)	AQUISIÇÃO DA USUÁRIA	MODELO DE OFERTA
Mulher cidadã	Proteção em acolhimento especializado	Casa Abrigo: Acolhimento sigiloso e temporário de longa duração (90 à 180 dias); Casa de Passagem: Acolhimento temporário de curta duração (15 à 30 dias).	Proteção e segurança quando em situação de risco	Acolhimento especializado
	Acesso a outros serviços e defesa em caso de violação de direitos	Orientações e encaminhamento para rede de serviços e políticas públicas	Informações sobre direitos, com apoio para acesso ao sistema de justiça e defesa em caso de violação/violência	Atendimento e acompanhamento individual especializado e interdisciplinar
		Acompanhamento técnico especializado interdisciplinar visando a superação da situação de vulnerabilidade e risco e fortalecimento da autonomia.	Plano de Atendimento e apoio para superação da situação de violência e fortalecimento da autonomia	
Fortalecimento da autonomia	Atividades coletivas de caráter sociocultural e terapêutico	Informações e integração por meio de atividades diversas visando a superação da situação de violência e fortalecimento da autonomia	Atividades coletivas	

Recursos necessários para oferta dos serviços

Equipe

As equipes das Casas de acolhimento para mulheres em situação de violência devem ser multiprofissionais e preferencialmente compostas por profissionais mulheres visando promover a melhor acolhida, representatividade e identificação das usuárias do serviço.

ORGANOGRAMA DA EQUIPE - CASA DE PASSAGEM

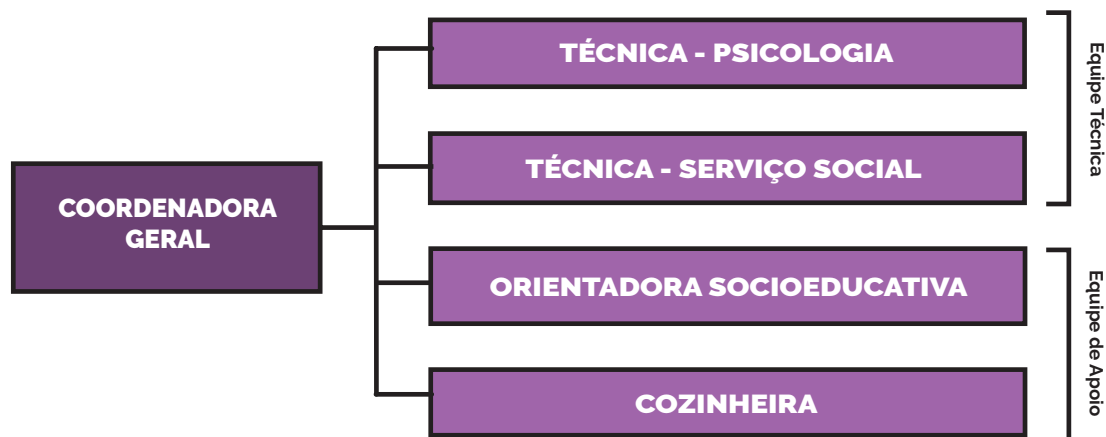


PERFIL DA EQUIPE

FUNÇÃO	PERFIL DO PROFISSIONAL	ATRIBUIÇÕES DO CARGO	CARGA HORÁRIA SEMANAL	QTD
Coordenadora Geral	Ensino Superior em Ciências Humanas ou Sociais, com experiência comprovada na temática de gênero e/ou violência contra a mulher, em gestão de equipes e gestão administrativa de serviço de atendimento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Articular e promover a interlocução com a CPM; 2. Elaborar e implementar, com a participação da equipe, o plano de ação do serviço; 4. Fazer a gestão orçamentária e financeira do equipamento; 5. Fazer a articulação com os serviços da rede local e parceiros; 6. Realizar formações e debates sobre a temática; 7. Produzir relatórios e manter atualizado banco de dados sobre o público atendido e atividades realizadas. 	40H	1
Técnica - Serviço Social	Ensino superior em Serviço Social, com inscrição regular no Conselho Regional de Serviço Social e experiência comprovada na temática de gênero e/ou violência contra a mulher	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar atendimento social, identificando e orientando demandas na sua área de especialidade em conjunto com a equipe interdisciplinar; 2. Orientar e encaminhar as usuárias para acesso a serviços e programas; 3. Realizar a interlocução com demais serviços para o atendimento; 4. Elaborar relatórios sobre o atendimento e fornecer suporte e informações para coordenação do serviço; 5. Participar da discussão de caso/situação com os demais membros da equipe técnica e/ou com outros serviços; 6. Realizar e participar de atividades sobre direitos das Mulheres quando solicitado pela coordenação do serviço ou pela CPM; 7. Supervisionar e orientar as atividades dos estagiárias de serviço social vinculados ao serviço, se houver. 	30H	2
Técnica - Psicologia	Ensino Superior em Psicologia, com inscrição regularizada no Conselho Regional de Psicologia e experiência comprovada na temática de gênero e/ou violência contra a mulher.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar atendimento psicossocial, identificando e orientando demandas na sua área de especialidade em conjunto com a equipe interdisciplinar; 2. Orientar e encaminhar os(as) usuários(as) para acesso a serviços e programas; 3. Realizar a interlocução com demais serviços para o atendimento; 4. Elaborar relatórios sobre o atendimento e fornecer suporte e informações para coordenação do serviço; 5. Participar da discussão de caso/situação com os demais membros da equipe técnica e/ou com outros serviços; 6. Realizar e participar de atividades sobre direitos das Mulheres quando solicitado pela coordenação do serviço ou pela CPM; 7. Supervisionar e orientar as atividades dos estagiárias de psicologia vinculados ao serviço, se houver. 	40H	1

Cozinheira	Ensino Fundamental com experiência na função	Preparar as refeições servidas às pessoas acolhidas no serviço	40H	1
Auxiliar de cozinha	Ensino Fundamental completo e experiência na função.	Apoiar na produção das refeições servidas às pessoas acolhidas e outras demandas relacionadas à alimentação	Noturna: 12h/36h	3
Orientadora Socioeducativa	Ensino médio, preferencialmente com experiência no cuidado de crianças e adolescentes e com formação em andamento nas áreas de pedagogia ou assistência social	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desenvolver atividades lúdicas, pedagógicas e de sensibilização com as mulheres e seus dependentes acolhidos; 2. Fazer o acompanhamento das mulheres e seus dependentes em atividades externas, quando necessário; 3. Realizar o plantão noturno do serviço; 4. Elaborar relatórios sobre o atendimento e fornecer suporte e informações para coordenação do serviço; 5. Participar da discussão de casos com os demais membros da equipe técnica e/ou com outros serviços. 	40H	4
Equipe total				17

ORGANOGRAMA DA EQUIPE - CASA ABRIGO



PERFIL DA EQUIPE

FUNÇÃO	PERFIL DO PROFISSIONAL	ATRIBUIÇÕES DO CARGO	CARGA HORÁRIA SEMANAL	QTD
Coordenadora Geral	Ensino Superior em Ciências Humanas ou Sociais, com experiência comprovada na temática de gênero e/ou violência contra a mulher, em gestão de equipes e gestão administrativa de serviço de atendimento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Articular e promover a interlocução com a CPM; 2. Elaborar e implementar, com a participação da equipe, o plano de ação do serviço; 4. Fazer a gestão orçamentária e financeira do equipamento; 5. Fazer a articulação com os serviços da rede local e parceiros; 6. Realizar formações e debates sobre a temática; 7. Produzir relatórios e manter atualizado banco de dados sobre o público atendido e atividades realizadas. 	40H	1
Técnica - Serviço Social	Ensino superior em Serviço Social, com inscrição regular no Conselho Regional de Serviço Social e experiência comprovada na temática de gênero	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar atendimento social, identificando e orientando demandas na sua área de especialidade em conjunto com a equipe interdisciplinar; 2. Orientar e encaminhar os(as) usuários(as) para acesso a serviços e programas; 3. Realizar a interlocução com demais serviços para o atendimento; 4. Elaborar relatórios sobre o atendimento e fornecer suporte e informações para coordenação do serviço; 5. Participar da discussão de casos com os demais membros da equipe técnica e/ou com outros serviços; 6. Realizar e participar de atividades sobre direitos das Mulheres quando solicitado pela coordenação do serviço ou pela CPM. 	40H	1
Técnica - Psicologia	Ensino Superior em Psicologia, com inscrição regularizada no Conselho Regional de Psicologia e experiência comprovada na temática de gênero	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar atendimento psicossocial, identificando e orientando demandas na sua área de especialidade em conjunto com a equipe interdisciplinar; 2. Orientar e encaminhar os(as) usuários(as) para acesso a serviços e programas; 3. Realizar a interlocução com demais serviços para o atendimento; 4. Elaborar relatórios sobre o atendimento e fornecer suporte e informações para coordenação do serviço; 5. Participar da discussão de casos com os demais membros da equipe técnica e/ou com outros serviços; 6. Realizar e participar de atividades sobre direitos das Mulheres quando solicitado pela coordenação do serviço ou pela CPM. 	40H	1

Orientadora socioeducativa	Ensino médio, preferencialmente com experiência no cuidado de crianças e adolescentes e com formação em andamento nas áreas de pedagogia ou assistência social	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desenvolver atividades lúdicas, pedagógicas e de sensibilização com as mulheres e seus dependentes acolhidos; 2. Fazer o acompanhamento das mulheres e seus dependentes em atividades externas, quando necessário; 3. Realizar o plantão noturno do serviço; 4. Elaborar relatórios sobre o atendimento e fornecer suporte e informações para coordenação do serviço; 5. Participar da discussão de casos com os demais membros da equipe técnica e/ou com outros serviços. 	Diurna: 40h	1
			Diurna: 12h/36h	3
			Noturna: 12h/36h	5
Cozinheira	Ensino Fundamental com experiência na função	Preparar as refeições servidas às pessoas acolhidas no serviço	40H	1
Equipe total				13

FORMAÇÃO CONTINUADA

À equipe dos serviços deve ser ofertada formação continuada pela SMDHC, por meio do Departamento de Educação em Direitos Humanos (DEDH) e pela Coordenação de Políticas para as Mulheres (CPM). Não obstante, recomenda-se que a equipe do serviço também busque seu constante aprimoramento, por meio de cursos, treinamentos e atividades.

São consideradas temáticas prioritárias para treinamento e formação da equipe:

TEMAS
Gestão de serviços: gestão de equipe, gestão de parcerias, metodologias de monitoramento e avaliação do serviço.
Política de Atendimento ao Cidadão: noções sobre atendimento ao público, especificidades do atendimento a populações vulneráveis, fluxos de atendimento e encaminhamento.
Educação em Direitos Humanos: Metodologias para disseminação da cultura de Direitos Humanos.
Direitos Humanos na administração pública municipal e a rede de serviços de proteção e defesa de direitos.
Temas de Direitos Humanos.
Direitos Sexuais e Reprodutivos.
A atenção integral às mulheres situação de violência e o enfrentamento à violência contra as mulheres: combate, prevenção, assistência e garantia de direitos humanos das mulheres.
Atendimento humanizado e especializado às mulheres em situação de violência: especificidade da escuta qualificada, fluxos e encaminhamentos.
Legislação sobre Defesa de Direitos das Mulheres.

Infraestrutura

LOCAL DE OFERTA DE SERVIÇO

Os serviços das Casas de Acolhimento para Mulheres em situação de violência serão ofertados em ambiente fixo, podendo funcionar em Imóvel próprio ou locado pelo poder público, bem como Imóvel locado ou cedido pela organização gestora. O perfil do imóvel deve ser o de um domicílio, acolhedor, arejado e que garanta a privacidade as usuárias durante o período de acolhimento.

AMBIENTES / MOBILIÁRIO BÁSICO

- **Sala de atendimento especializado:** ambiente acolhedor que permita a escuta da usuária mantendo-se o sigilo da informação e composto por 1 mesa para atendimento individualizado, 3 cadeiras estofadas e 1 computador com pacote office atualizado e acesso a rede de internet. (1 unidade)
- **Sala de apoio técnico, administrativo com 5 postos de trabalho individuais:** 5 mesas de trabalho individual, 5 cadeiras estofadas para uso dos profissionais, 5 computadores com pacote office atualizado e acesso a rede de internet, 1 impressora e 3 armários multiuso. (1 unidade)
- **Espaço para recreação infantil:** espaço acolhedor e lúdico para entretenimentos de crianças que estejam acompanhando usuárias em atendimento. Deve ser composto por conjunto de brinquedos educativos, livros infantis, mesa e cadeiras infantis, piso de E.V.A. (1 unidade)
- **Área de alimentação:** espaço amplo com capacidade para 20 pessoas contendo 4 mesas com 5 cadeiras, cada, destinada a realização de refeições.

- **Cozinha/Copa:** espaço contendo 2 refrigeradores sendo 1 refrigerador e 1 freezer, 1 microondas, 1 pias, 1 fogão tipo industrial com forno e 1 armário tipo dispensa para alimentos. (1 unidade)
- **Almoxarifado:** espaço reservado voltado ao armazenamento de produtos de limpeza e itens de manutenção. (1 unidade)
- **Maleiro:** espaço reservado de acesso exclusivo pela equipe para armazenamento de itens pessoais das mulheres acolhidas.
- **Dormitório com capacidade para 4 pessoas:** espaço reservado contendo 4 leitos, 1 berço. (5 unidades)
- **Banheiros:** ambiente com sanitário, pia, trocador de fralda e chuveiro. (6 unidades)

OUTRAS DEMANDAS ESTRUTURAIS PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- Conjunto de equipamentos de multimídia portátil e compatível às necessidades das atividades do serviço, composto por 1 projetor e 1 computador portátil com acesso a rede de internet.
- Adequada iluminação, ventilação, conservação, salubridade, limpeza e acessibilidade em todos os ambientes.
- Banco de dados sobre o público atendido e atividades realizadas compartilhado com a Coordenação de Políticas para Mulheres da SMDHC;
- Materiais institucionais de identidade visual do serviço (Placa de identificação do serviço e banner).
- Ferramentas de comunicação institucional eletrônica vinculadas a Prefeitura de São Paulo.
- Materiais de apoio necessários ao desempenho das atividades do serviço.
- Material impresso de divulgação dos serviços da rede de proteção e

defesa de direitos para distribuição às usuárias.

- Artigos pedagógicos, lúdicos e culturais pertinentes às atividades coletivas realizadas.

ATUAÇÃO INTEGRADA NO TERRITÓRIO E ARTICULAÇÃO EM REDE

DIRETRIZES PARA ATUAÇÃO EM REDE

A atuação intersetorial é um dos pilares do trabalho da Rede de Atendimento de Direitos Humanos. Essa perspectiva considera que a realidade social é complexa e exige um olhar que não se esgota no âmbito de uma única política; é uma nova maneira de abordar os problemas sociais, buscando superar a fragmentação das políticas, considerando o cidadão na sua totalidade por meio da integração e articulação entre serviços e políticas. (Junqueira, 2004)

Entende-se que tratar as mulheres cidadãs e seus problemas, de maneira integrada, exige um planejamento articulado das ações e serviços. Esse novo fazer envolve mudanças de valores, de cultura, que são percebidas nas normas sociais e regras que pautam o agir diário dos profissionais que atuam nos diferentes setores. (Junqueira, 2004) Para isso, apresentamos como sugestões de estratégias para o fortalecimento do trabalho em rede:

- 1.** Promover a divulgação do serviço junto a diferentes serviços de atendimento visando o conhecimento sobre a existência do serviço, formas de acesso e situações em que deve ser acionado;
- 2.** Incentivar a formação multidisciplinar da equipe do serviço e a sua interação com diferentes setores visando transversalizar a discussão sobre temas relacionados às mulheres;
- 3.** Constituir grupos de trabalho com outros serviços visando o desenvolvimento de ações conjuntas e o compartilhamento de recursos e esforços;

4. Promover momentos e espaços de discussão de caso com profissionais de diferentes equipamentos e especialidades visando o alinhamento das expectativas sobre o trabalho e a troca de experiências na rede;
5. Manter uma rede de profissionais com mecanismos de comunicação de informações entre equipes que assegurem a compreensão e a aplicação das regras do sigilo e da partilha de informação;
6. Avaliar conjuntamente e de forma periódica a resposta articulada dos serviços que compõe a rede, em especial das respostas da polícia, ministério público e judiciário a fim de ampliar a eficácia dos atendimentos e evitar a revitimização das mulheres atendidas.

POTENCIAIS PARCEIROS PARA ATUAÇÃO EM REDE

Para implementação das estratégias sugeridas visando a atuação integrada no território e a articulação em rede, sugere-se a interação, prioritária dos equipamentos com os potenciais parceiros indicados na tabela a seguir.

PARCEIRO POTENCIAL	OBJETIVO DA ARTICULAÇÃO
Equipamentos de Saúde, especialmente Unidades Básicas de Saúde (UBS), Centro de Atenção Psicossocial (CAPS), Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas (CAPS AD) e Equipes de Consultório na Rua	Encaminhar demandas que venham a ser identificadas no serviço e demandem atendimento especializado de saúde; Promover o trabalho desenvolvido pelo serviço, considerando os serviços de saúde como atores estratégicos no território de abrangência; Discutir estratégias para identificação de mulheres em situação de violação de direitos ou violência a fim de que consigam acessar os serviços da rede de enfrentamento à violência.
Serviços de Segurança Pública, especialmente a Guarda Civil Metropolitana (GCM), Polícia Militar do Estado de São Paulo (PM), por meio das delegacias especializadas, especialmente a Delegacias de Defesa da Mulher (DDM)	Construir parcerias visando a implementação de ações articuladas de promoção dos direitos das mulheres e de atividades de formação pra servidoras e servidores no âmbito dos órgãos visando qualificar o seu atendimento para as demandas mulheres, especialmente mulheres em situação de violência que acessam os serviços.
Equipamentos de Educação como Escolas e Diretorias Regionais de Ensino (DRE)	Desenvolver ações visando a promoção do o acesso da mulher e seus dependentes à educação, quando necessário e desenvolvimento de ações para ampliar a discussão sobre os seus direitos no ambiente escolar.
Organizações da Sociedade Civil (OSC) especialmente as que atuam com a temática da igualdade de gênero e combate à violência contra a mulher	Promover o trabalho em rede, ações focalizadas no público atendido, campanhas e sensibilizações de agentes locais e do público em geral para promoção dos direitos das mulheres.
Defensoria Pública da União (DPU) e do Estado (DPE)	Promover o acesso à assistência jurídica integral e gratuita das mulheres, em relação a diversas demandas jurídicas e especialmente sua defesa em situações de violência de gênero e violação de direitos.
Subprefeituras	Construir parcerias visando a implementação de ações articuladas de promoção dos direitos das mulheres e de atividades de formação pra servidoras e servidores no âmbito do órgão visando qualificar o seu atendimento para as demandas mulheres, especialmente mulheres em situação de violência que acessam o serviço.
Equipamentos de Assistência Social, especialmente Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), Centros de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), Centros de Acolhimento e outros.	Fortalecer a rede de enfrentamento, discutir fluxo de atendimento e encaminhamento, promover discussões de casos e orientar sobre o acolhimento de mulheres em situação de violência. Realizar atividades para o fortalecimento da própria equipe destes equipamentos, por lidarem continuamente com as diversas vulnerabilidades sociais e violências.
Universidades e Instituições de Ensino Técnico e Superior	Promover o acesso à educação e ao trabalho decente para mulheres e desenvolver parcerias para ampliar a discussão sobre a temática de gênero.
Ministério Público	Encaminhamento das municipais para ajuizamento de demandas que se enquadram nos parâmetros para abertura de processos.

A partir dessa relação e considerando os objetivos da articulação com os serviços e órgãos indicados é importante que a equipe produza e mantenha sempre atualizado um documento com a relação dos serviços com os quais o equipamento se relaciona nos territórios, e de forma mais

ampla na cidade, contendo informações importantes para o contato com estes parceiros, como o horário de funcionamento e endereço, quando acioná-lo e um contato de referência. Também podem ser consideradas redes de instituições ou atores que atuam com a temática e que de alguma forma apoiam ou são importantes para o trabalho realizado.

Essas informações devem ser de conhecimento de toda a equipe e para sua atualização periódica podem ser usadas diferentes metodologias, como por exemplo, o Biomapa, Mapa falado, Mapa de Redes e Instituições e outras indicados no Anexo – Mapeamento de Redes Locais.

SUPERVISÃO, MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DO SERVIÇO

SUPERVISÃO

A Supervisão técnica do serviço consiste no acompanhamento contínuo da equipe de atendimento visando orientar o trabalho, solucionar dúvidas e fornecer suporte técnico e a estrutura necessárias aos profissionais que, devido a diversidade e complexidade do trabalho, são colocados em situações nas quais necessitam de maior apoio visando o adequado direcionamento dos casos atendidos.

O trabalho deve ser orientado de forma direta pela coordenação temática responsável através do desenvolvimento de atividades que promovam a reflexão sobre o trabalho coletivo e individual, articulando e compartilhando subsídios teóricos, metodológicos, técnicos, operativos e éticos suficientes para o desempenho seguro das suas funções, e para a efetivação dos direitos da população atendida. Caso necessário, a função poderá ser realizada ainda, com o suporte de instituições especializadas na supervisão profissional de psicologia e serviço social.

MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

Adicionalmente para fins de acompanhamento dos resultados alcançados e população atendida, ocorrerá a Monitoramento e Avaliação dos serviços ofertados pelas Casas e Ônibus Lilás. Essa atividade é regulamentada pela portaria SMDHC nº 58/2020 e estruturas vinculadas, devendo ser, obrigatoriamente, pactuadas metas quando os serviços forem ofertados em parceria com Organizações da Sociedade Civil nos termos da Portaria SMDHC nº 121/2019 e indicadores relacionados nas tabelas abaixo.

O grupo de indicadores sugeridos neste documento é o mínimo proposto para o acompanhamento e avaliação do serviço. Outros parâmetros e indicadores poderão ser adotados em caráter complementar.

MODELO DE OFERTA	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	INDICADOR
Acolhimento Especializado	Acolhimento temporário para mulheres em situação de violência	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de mulheres abrigadas no período; 2. Número de filhos(as) ou dependentes abrigados(as) no período; 3. Perfil social das pessoas abrigadas; 4. Frequência diária; 5. Número de solicitações de acolhimento não efetivadas (demanda reprimida).
Atendimento individual especializado e interdisciplinar	Orientações e Encaminhamento para rede de serviços e políticas públicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de atendimentos realizados no período; 2. Número de mulheres atendidas no período; 3. Número de encaminhamentos realizados, por órgão; 4. Número de encaminhamentos recebidos, por órgão; 5. Nível de satisfação das mulheres atendidas com o atendimento.
	Acompanhamento técnico especializado interdisciplinar visando a superação da situação de vulnerabilidade e risco e fortalecimento da autonomia	
Atividades coletivas	Atividades coletivas de caráter sociocultural e terapêutico	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de atividades coletivas realizadas no período; 2. Carga horária realizada em atividades coletivas no período; 3. Número de participantes das atividades coletivas no período, por tipo de atividade; 4. Nível de satisfação dos participantes, com as atividades ofertadas.



PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO

ACOLHIMENTO INICIAL (ENTRADA)

PROCEDIMENTO

O acesso às Casas de Passagem e Abrigo é realizado por meio de encaminhamento de serviços especializados como Centros de Referência e Cidadania da Mulher (Casas da Mulher), Casa da Mulher Brasileira (CMB) e Centros de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), quando em dia/horário de atendimento comercial. Em qualquer das circunstâncias, é responsabilidade da instituição que encaminha a usuária articular o encaminhamento previamente com o serviço que a receberá e ainda,

- 1.** Orientar a mulher a ser encaminhada sobre todas as regras e normas da Casa em que será acolhida;
- 2.** Encaminhar a documentação já produzida e que será necessária para o seu plano atendimento na Casa Abrigo ou de Passagem;
- 3.** Providenciar/Solicitar, nos casos em que a usuária não tenha acesso a documentação demandada, a obtenção de segunda via dos documentos junto aos órgãos competentes;
- 4.** Assegurar a assistência jurídica indispensável à preservação dos direitos e interesses da mulher atendida e de seus filhos(as)/ dependentes;
- 5.** Providenciar o deslocamento da usuária até a casa em que será acolhida;
- 6.** Atuar em cooperação com a casa de destino por ocasião do desacolhimento.

Fora do horário de atendimento da rede especializada, o encaminhamento poderá ocorrer desde outros serviços da rede de atendimento às mulheres com atendimento 24h como Unidades de Saúde, Delegacias e a Casa da Mulher Brasileira, aplicando-se à estes, durante a articulação, breve roteiro para melhor compreensão do caso e adequado direcionamento da usuária.

Roteiro básico de perguntas ao agente que está solicitando o acolhimento (captação da vaga), no casos em que o direcionamento não estiver sendo feito por serviço especializado:

- 1.** Identificar nome completo da usuária e filhos(as)/ dependentes, verificando se já passaram pelo acolhimento anteriormente;
- 2.** Solicitar informação sobre os tipos de violência sofridos pela usuária e breve relato sobre o histórico de violência;
- 3.** Verificar se a usuária já realizou o Boletim de Ocorrência (BO) ou, em caso negativo, se pretende realizá-lo;
- 4.** Verificar quais riscos o autor da violência representa;
- 5.** Verificar se a usuária em potencial possui rede de apoio;
- 6.** Solicitar informação sobre a situação de saúde da usuária em potencial (Possui transtorno mental, dependência química, doença crônica, deficiência? E, em caso positivo, verificar se está medicada e tem autonomia para se cuidar).

Durante a articulação para acolhimento é necessária entre outras coisas a análise sobre a capacidade estrutural de atendimento da usuária no serviço. Uma vez confirmada pela equipe a disponibilidade para recebê-la, e articulada a sua recepção, a cidadã que for encaminhado à Casa de Passagem ou à Casa Abrigo chegará ao equipamento acompanhada por um(a) profissional técnico(a) do serviço que realizou seu primeiro atendimento e avaliação do caso. No momento em que a usuária chegar ao serviço, a equipe deve verificar se ela apresenta necessidades imediatas como alimentação, banho ou uso do banheiro, para em seguida lhe apresentar a casa, suas rotinas/atividades, bem como o restante da equipe e outras mulheres acolhidas, quando for o caso. Uma vez sanadas essas demandas será realizada a conferência e armazenagem dos itens pessoais que não será usados durante a acolhida e ofertado o atendimento

especializado, para só depois levá-la aos seus aposentos.

A profissional responsável por este acolhimento deverá orientar sua abordagem sempre por uma escuta ativa da cidadã, oferecendo todo atendimento disponível conforme necessidade da usuária. Também é importante que nesta fase a cidadã seja informado sobre a gratuidade do serviço e a profissional verifique se a mulher acolhida tem histórico de acolhimento no serviço ou em outros equipamentos da rede, a fim de, se necessário, explicar mais detalhadamente as etapas e metodologia de atendimento do serviço, bem como trocar informações com os serviços pelos quais já tenha passado com o propósito de garantir o melhor atendimento possível à usuária.

QUADRO SÍNTESE

AÇÃO	PRAZO	DOCUMENTOS GERADOS	RESPONSÁVEL	LOCAL	ARMAZENAMENTO
Realizar articulação para o acolhimento junto ao serviço demandante	Antes de confirmar o acolhimento da usuária	Não há	Equipe técnica	Não há	Não há
Realizar primeiro acolhimento da cidadã, apresentando a Casa	Antes de encaminhar para dormitório	Relatório de Atendimento	Equipe técnica	Sala recepção	Arquivo físico ou digital
Fazer Conferência de Itens pessoais	Antes de encaminhar para dormitório	Termo de conferência e posse de itens pessoais	Equipe técnica	Sala atendimento individual	Arquivo físico ou digital



Clique no ícone ao lado para ver o fluxograma relacionado

ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO ESPECIALIZADO

O Atendimento especializado se dará pelas equipes multidisciplinares dos serviços composta por profissionais de Psicologia (com o objetivo de promover a autonomia e resiliência da atendida visando o reconhecimento e superação de situações de vulnerabilidade e violência), Serviço Social (a fim de orientar e promover o acesso a programas sociais e serviços que tenha direito) e Orientadora Socioeducativa (a fim de acompanhar a mulher atendida e seus filhos(as)/ dependentes).

Essa equipe atenderá de forma conjunta (atendimento interdisciplinar), ou de forma setorial, (apenas uma especialidade por vez) e o atendimento será ofertado no serviço com o objetivo de fornecer à usuária o acompanhamento e apoio necessários durante a sua acolhida para que tenha atendidas demandas emergenciais ou consideradas pré-requisitos para superação da situação de violência:

- 1.** Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços e atividades;
- 2.** Orientações e encaminhamento para denúncia;
- 3.** Orientações e encaminhamentos para atendimento de saúde (saúde mental, violência física ou sexual).

Com base nos resultados desse acompanhamento durante o período de acolhimento, a equipe definirá conjuntamente à cidadã e ao equipamento especializado ao qual ela está vinculada o seu plano de desacolhimento (saída).

Ressalta-se que o atendimento especializado na casa abrigo e casa de passagem deve ocorrer sempre de forma complementar e articulada ao atendimento do serviço especializado que a encaminhou ao qual será vinculada visando a orientação completa e atendimento integral do caso.

A ordem de atendimento das demandas trazidas deve considerar a urgência do caso, buscando-se acima de tudo a segurança, integridade e a saúde da pessoa atendida.

ORIENTAÇÕES E ENCAMINHAMENTOS PARA ACESSO A SERVIÇOS E ATIVIDADES

PROCEDIMENTO

A oferta desse atendimento pode ocorrer por profissional de qualquer das especialidades, considerando-se, preferencialmente, a demanda da usuária, o perfil de profissional que pode melhor orientá-la e está disponível no momento. Pode ser agendado um horário ou a demanda pode ser apresentada de forma espontânea durante a permanência da usuária no serviço.

Para iniciar o atendimento, a profissional consulta o prontuário e formulário de atendimento da usuária. O atendimento deve ocorrer em espaço reservado, preferencialmente, a sala de atendimento individual. A profissional deve solicitar que a usuária se acomode confortavelmente e para que fale mais a respeito de sua demanda, informando que tipo de informação que registrará em prontuário e formulário de atendimento, bem como, que poderá fazer perguntas que forem necessárias para o seu pleno atendimento, assegurando-lhe de que o sigilo e a privacidade do atendimento estarão garantidos.

A profissional técnica faz a escuta ativa e qualificada da usuária e suas demandas para definir conjuntamente à cidadã a melhor estratégia para seu atendimento. Neste momento é importante que se estabeleça uma relação de confiança e credibilidade da cidadã com o serviço, ouvir o seu relato de forma respeitosa e não julgadora informando sobre seus direitos quanto ao atendimento.

Deve-se buscar qualificar o diagnóstico preliminar do risco para a vida e saúde da mulher atendida e apresentar opções de atendimento e encaminhamento interno e externo, além de discuti-las com a mulher atendida elaborando, em conjunto com ela, um plano de atendimento e desacolhimento.

Sobre os encaminhamentos, tal como indicado na Norma Técnica Federal (2006),

É importante ressaltar que não apenas a mulher deve ser direcionada aos equipamentos: o(a) técnico(a) responsável pelo atendimento especializado deve discutir o caso com o novo serviço, informando-o do encaminhamento e verificando a real necessidade de atendimento, com fins a evitar a revitimização da mulher em situação de violência.(...)

Cabendo ainda ressaltar, nesses casos, a possibilidade de que a mulher seja acompanhada pela equipe ao serviços externos, quando necessário.

Durante a orientação deve ser sempre perguntado à cidadã se ela apresenta dúvidas ou outras demandas. Caso a pessoa traga outros questionamentos deve-se buscar fornecer as orientações solicitadas, ou, em casos mais complexos, orientar que passe por um novo atendimento para abordagem mais completa da demanda.

Ao fim, deve-se produzir e fornecer à cidadã os documentos associados ao atendimento, como por exemplo: encaminhamentos e declarações; orientando, de forma objetiva como poderá acessar o serviço demandado de forma segura.

Todos os atendimentos e atividades além do atendimento das demandas objetivas apresentadas devem ser pautados pela busca da superação da situação de violência e o fortalecimento de mecanismos psicológicos e sociais que tornem viáveis o exercício pleno da autonomia e cidadania da mulher atendida.

QUADRO SÍNTESE

AÇÃO	PRAZO	DOCUMENTOS GERADOS	RESPONSÁVEL	LOCAL	ARMAZENAMENTO
Realizar a escuta ativa e qualificada da mulher para qualificação das demandas	Durante o atendimento	- Formulário de Atendimento - Relatório de Atendimento	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	- Base de Dados: Atendimentos - Prontuário de Atendimento: Arquivo com acesso somente pela equipe técnica.
Realizar a orientação sobre as demandas apresentadas	Durante o atendimento	- Formulário de Atendimento - Relatório de Atendimento	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	- Base de Dados: Atendimentos - Prontuário de Atendimento: Arquivo com acesso somente pela equipe técnica.
Fazer os encaminhamentos pertinentes e articulá-los junto a Rede de serviços local	Durante o atendimento	Relatórios de encaminhamento; E-mails para outros serviços; etc.	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	- Prontuário de Atendimento: Arquivo com acesso somente pela equipe técnica.
Produzir a documentação necessária, se for o caso	Finalização do atendimento	Declarações; Cópia do encaminhamento	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	Não há



Clique no ícone ao lado para ver o fluxograma relacionado

ORIENTAÇÕES E ENCAMINHAMENTO PARA DENÚNCIAS

PROCEDIMENTO

A oferta desse atendimento pode ocorrer por profissional de qualquer das especialidades, mas preferencialmente por técnica psicóloga ou pela profissional que já acompanha de forma mais próxima a usuária no serviço.

O atendimento deve ocorrer em espaço reservado, sala de atendimento individual. A profissional deve solicitar que a usuária se acomode confortavelmente e para que fale mais a respeito de sua demanda, informando o tipo de informação que registrará em prontuário (formulário de atendimento) e que poderá fazer perguntas que forem necessárias para o seu pleno atendimento, assegurando-lhe que o sigilo e a privacidade do atendimento estarão garantidos.

A profissional técnica faz a escuta ativa e qualificada da usuária e suas demandas para definir conjuntamente à cidadã a melhor estratégia para seu atendimento e para realização da denúncia nas delegacias comuns ou delegacias especializadas - Delegacias de Defesa da Mulher (DDMs) ou Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (DEAMs), articulando com o serviço especializado que está acompanhando a usuária, o encaminhamento que será realizado.

Deve ser apresentada à usuária suas opções de atendimento e encaminhamento, fornecendo, sempre que necessário, o apoio para que ela tenha garantida sua segurança. Neste momento é importante que se estabeleça uma relação de confiança e credibilidade da cidadã com o serviço, ouvir o seu relato de forma respeitosa e não julgadora informando sobre seus direitos quanto ao atendimento no serviço e na delegacia, durante o registro da denúncia. A técnica responsável pelo atendimento especializado deve, sempre que possível, discutir o caso com a delegacia que receberá a usuária, informando-a do encaminhamento e verificando a real disponibilidade de atendimento naquele momento, com fins a

evitar a revitimização da mulher em situação de violência. Cabe ainda, ressaltar, nesse sentido o cuidado necessário no registro das informações durante a abordagem, visto que a documentação deve constar de relatos sintetizados, registrados em linguagem direta, indicando exatamente o quê e como foi dito.

Durante a orientação deve ser perguntado sempre a cidadã se ela apresenta dúvidas ou e esclarecê-las, sempre que possível. Caso a pessoa traga questionamentos além do escopo de atendimento, orientar que passe por um novo atendimento para abordagem mais completa da demanda. Ao fim, deve-se produzir e fornecer à cidadã os documentos associados ao atendimento, como por exemplo: encaminhamentos, mapas e declarações.

IMPORTANTE: Todas as ações realizadas pela equipe da Casa de Acolhimento devem ser informadas e articuladas com a equipe do serviço especializado que faz o acompanhamento da usuária. As orientações e atendimentos realizados a partir das casas de acolhimento são complementares e não substituem a do serviço ao qual a usuária está vinculada, porque as casas da mulher ou outro serviço especializado devem ser a principal referência da cidadã durante e , principalmente, após o seu o seu acolhimento.

QUADRO SÍNTESE

AÇÃO	PRAZO	DOCUMENTOS GERADOS	RESPONSÁVEL	LOCAL	ARMAZENAMENTO
Realizar a escuta ativa e qualificada da(o) cidadão para qualificação das demandas	Durante o atendimento	- Formulário de Atendimento - Relatório de Atendimento	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	- Base de Dados: Atendimentos - Prontuário de Atendimento: Arquivo com acesso somente pela equipe técnica.
Realizar a orientação sobre as demandas apresentadas	Durante o atendimento	- Formulário de Atendimento - Relatório de Atendimento - Plano de segurança	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	- Base de Dados: Atendimentos - Prontuário de Atendimento: Arquivo com acesso somente pela equipe técnica.
Fazer os encaminhamentos pertinentes e articulá-los junto a junto a rede de saúde	Durante o atendimento	- Formulário de Atendimento - Relatório de Atendimento; E-mails para outros serviços; etc.	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	- Base de Dados: Atendimentos - Prontuário de Atendimento: Arquivo com acesso somente pela equipe técnica.
Produzir a documentação necessária, se for o caso	Finalização do atendimento	Declarações; Cópia do encaminhamento	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	Prontuário de Atendimento - Arquivo com acesso somente pela equipe técnica.



Clique no ícone ao lado para ver o fluxograma relacionado

ORIENTAÇÕES E ENCAMINHAMENTOS PARA ATENDIMENTO DE SAÚDE

PROCEDIMENTO

A oferta desse atendimento pode ocorrer por profissional de qualquer das especialidades, mas, preferencialmente, por técnica psicóloga ou a profissional que já acompanha de forma mais próxima a usuária no serviço.

O atendimento deve ocorrer em espaço reservado, sala de atendimento individual. A profissional deve solicitar que a usuária se acomode confortavelmente e para que fale mais a respeito de sua demanda, informando que tipo de informação registrará em prontuário (formulário de atendimento) e que poderá fazer perguntas que forem necessárias para o seu pleno atendimento, assegurando-lhe de que o sigilo e a privacidade do atendimento estarão garantidos.

A profissional técnica faz a escuta ativa e qualificada da usuária e suas demandas para definir conjuntamente à cidadã a melhor estratégia para seu atendimento. Verificando-se que a demanda é de saúde mental, atendimento em caso de violência física ou sexual, deverá adotar a conduta mais adequada considerado o grau de emergência da situação;

A emergência é verificada em situações onde se observa que a usuária ainda não foi atendida por serviço de saúde, relata dor/possuir ferimentos ou ainda, representa risco para si mesma ou para equipe e demais pessoas acolhidas. Neste momento é importante que se estabeleça uma relação de confiança e credibilidade da cidadã com o serviço, ouvir o seu relato de forma respeitosa e não julgadora informando sobre seus direitos quanto ao atendimento no serviço e necessidade de acesso rápido a serviço de saúde.

Os Serviços de saúde que devem ser, prioritariamente, acionados são os listados abaixo. Na impossibilidade de acesso a estes, deve ser buscado o serviço mais próximo como Unidades Básicas de Saúde (UBS), Assistências Médica Ambulatoriais (AMA).

SAÚDE MENTAL	VIOLÊNCIA SEXUAL	VIOLÊNCIA FÍSICA
Centro de Atenção Psicossocial (CAPS) CAPS Álcool e drogas Hospitais com Pronto Socorro Psiquiátrico	Hospital Pérola Byton Instituto Médico Legal (IML)	Hospitais com Pronto Socorro

Em qualquer circunstância deve ser apresentada à usuária suas opções de atendimento e encaminhamento, fornecendo, sempre que necessário, o apoio para que ela tenha garantida sua segurança. É importante ressaltar que a técnica responsável pelo atendimento deve, discutir o caso com o novo serviço que receberá a usuária e notificar o serviço especializado que a acolheu previamente sobre os desdobramentos do seu atendimento, com fins a evitar a revitimização da mulher em situação de violência e otimizar seu atendimento em toda a rede. Deve-se ter cuidado ao registrar as informações durante a abordagem, visto que a documentação deve constar de relatos sintetizados, registrados em linguagem direta, indicando exatamente o quê e como foi dito, facilitando a interpretação pelos agentes que terão acesso à informação.

Durante a orientação deve ser sempre perguntado à cidadã se ela apresenta dúvidas ou outras demandas. Caso a pessoa traga outros questionamentos deve-se buscar fornecer as orientações solicitadas, ou, em casos mais complexos, orientar que passe por um novo atendimento para abordagem mais completa da demanda.

Ao fim, deve-se produzir e fornecer à cidadã os documentos associados ao atendimento, como por exemplo: encaminhamentos e declarações; orientando, de forma objetiva como poderá acessar o serviço demandado de forma segura.

QUADRO SÍNTESE

AÇÃO	PRAZO	DOCUMENTOS GERADOS	RESPONSÁVEL	LOCAL	ARMAZENAMENTO
Realizar a escuta ativa e qualificada da(o) cidadão para qualificação das demandas	Durante o atendimento	- Formulário de Atendimento - Relatório de Atendimento	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	- Base de Dados: Atendimentos - Prontuário de Atendimento: Arquivo com acesso somente pela equipe técnica.
Realizar a orientação sobre as demandas apresentadas	Durante o atendimento	- Formulário de Atendimento - Relatório de Atendimento	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	- Base de Dados: Atendimentos - Prontuário de Atendimento: Arquivo com acesso somente pela equipe técnica.
Fazer os encaminhamentos pertinentes e articulá-los junto a junto a rede de saúde	Durante o atendimento	Relatório de Atendimento; E-mails para outros serviços; etc.	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	Prontuário de Atendimento: Arquivo com acesso somente pela equipe técnica.
Produzir a documentação necessária, se for o caso	Finalização do atendimento	Declarações; Cópia do encaminhamento	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	Não há



Clique no ícone ao lado para ver o fluxograma relacionado

ATIVIDADES COLETIVAS

PROCEDIMENTO

As atividades coletivas poderão ser desenvolvidas pela equipe do serviço com a finalidade de promover a troca de experiências entre as usuárias; a sua reflexão sobre o tema, a recreação com finalidade terapêutica e o fortalecimento da autonomia para enfrentamento da situação de violência.

Durante os atendimentos individuais especializados devem ser apresentadas as atividades ofertadas no período e mapeados os interesses da usuária. A partir disso a equipe deverá orientá-la, recomendando as atividades que poderão contribuir mais para que tenha atendidos os objetivos definidos conjuntamente no plano de atendimento.

Uma vez avaliado o grau de risco da usuária acolhida, no caso de mulheres acolhidas que estejam em situação de menor risco, é possível direcionar para participação em atividades coletivas ofertadas em outros locais visando incentivar a sua autonomia. Para tais atividades será adotado o mesmo procedimento de encaminhamento utilizado para o atendimento especializado, em especial, a articulação prévia com a equipe técnica do serviço que deve acompanhá-la, mapeando outros riscos que possam estar associados à sua participação.

A participação da usuária nas atividades coletivas ofertadas no âmbito do serviço ou, eventualmente, em outro equipamento da rede de atendimento deverá ser registrada pela equipe no prontuário da cidadã a fim de apoiar a análise integral da situação da usuária e orientar seu atendimento futuro.

QUADRO SÍNTESE

AÇÃO	PRAZO	DOCUMENTOS GERADOS	RESPONSÁVEL	LOCAL	ARMAZENAMENTO
Informar sobre as atividades coletivas	Antes da atividade	Não há	Orientadora socioeducativa	Sala de atendimento individual	Não há
Orientar a usuária para atividade ou articular sua participação (em caso de atividade externa)	Antes da atividade	Não há	Orientadora socioeducativa	Sala de atendimento individual	Não há
Ofertar a atividade para usuária	Durante a atividade	Não há	Orientadora socioeducativa	Não há local específico	Não há
Registrar a participação da usuária em atividade	Após a atividade	Registro de Atividade	Orientadora socioeducativa	Não há local específico	- Base de Dados: Atendimentos - Prontuário de Atendimento: Arquivo com acesso somente pela equipe técnica.

DESACOLHIMENTO (SAÍDA)

PROCEDIMENTO

O plano de desacolhimento da usuária é um guia personalizado de atendimento produzido considerando o caso da usuária em acolhimento, os desdobramentos dos atendimentos pelos quais passou junto à rede local antes e durante todo o período em que a mulher está acolhida e que visa conduzi-la à superação da situação de violência de forma segura e protegida.

A equipe deve verificar qual o perfil de encaminhamento mais adequado para o desacolhimento da usuária considerando como opções:

(1) a sua ida para outro serviço de acolhimento institucional, quando não foi possível reestabelecer vínculos/redes de apoio e não há garantia de segurança fora do acolhimento institucional;

(2) Retorno ao território de origem, quando a usuária aceita o risco de retornar à região em que vivia anteriormente;

(3) Ida para outra cidade/estado, quando o reestabelecimento de vínculos e redes de apoio ocorre em território diferente do de origem, normalmente levando ao convívio com familiares e/ou amigos na cidade/estado natal.

No desabrigo, é fundamental que a Casa Abrigo ou a Casa de Passagem e os serviços especializados de referência articulem estratégias conjuntas para garantir à mulher acesso permanente às políticas públicas e serviços como à habitação (auxílio aluguel) e ao trabalho, à inclusão em programas sociais e de geração de renda, etc. Assim como, devem sempre buscar o fortalecimento de vínculos e o reestabelecimento ou criação de redes de apoio para a usuária garantindo o suporte necessário para que não se veja obrigada a retornar ao convívio com o agressor e se exponha a novas situações de violência.

QUADRO SÍNTESE

AÇÃO	PRAZO	DOCUMENTOS GERADOS	RESPONSÁVEL	LOCAL	ARMAZENAMENTO
Definir com a usuária a estratégia de desacolhimento	Durante o atendimento	- Formulário de Atendimento - Relatório de Atendimento	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	- Base de Dados: Atendimentos - Prontuário de Atendimento: Arquivo com acesso somente pela equipe técnica.
Promover as articulações necessárias ao desacolhimento	Durante o atendimento	Relatório de Atendimento; E-mails para outros serviços; etc.	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	- Prontuário de Atendimento: Arquivo com acesso somente pela equipe técnica.
Apoiar e orientar a usuária visando o êxito do desacolhimento e a retomada das condições de vida e segurança adequados	Durante o atendimento	- Formulário de Atendimento - Relatório de Atendimento	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	- Base de Dados: Atendimentos - Prontuário de Atendimento: Arquivo com acesso somente pela equipe técnica.



Clique no ícone ao lado para ver o fluxograma relacionado

ANEXOS



Modelo termo trabalho voluntário



Apresentação metodologias de mapeamento de redes locais.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição Federal de 1998. **Parágrafo 8º, art. 226**. Dispõe que o Estado criará mecanismos para coibir a violência no âmbito das relações familiares. Disponível em: <http://www.compromissoeatitude.org.br/constituicao-federal-parag-8oart-226/>. Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Governo Federal. **Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres**. Secretaria de Políticas para as Mulheres - Presidência da República. Brasília, DF: 2011.

BRASIL, Governo Federal. **Rede de Enfrentamento à Violência contra as mulheres**. Secretaria de Políticas para as Mulheres - Presidência da República. Brasília, DF: 2011.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Decreto nº 2.848, de 07 de dezembro de 1940**. Código Penal Brasileiro. Disponível em: <http://www.compromissoeatitude.org.br/codigo-penal-brasileiro-decreto-lei-no-2-848-de-07121940/>. Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Decreto nº 7.393, de 15 de dezembro de 2010**. Dispõe sobre o funcionamento do Ligue 180 – Central de Atendimento à Mulher. Disponível em: <http://www.compromissoeatitude.org.br/decreto-no-7->

[393-de-15122010-dispoe-sobre-a-central-de-atendimento-a-mulher-
ligue-180/](#). Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Decreto nº 7.958, de 13 de março de 2013**. Estabelece diretrizes para o atendimento às vítimas de violência sexual pelos profissionais de segurança pública e da rede de atendimento do Sistema Único de Saúde. Disponível em: <http://www.compromissoeatitude.org.br/decreto-no-7-958-de-13032013-estabelece-diretrizes-para-o-atendimento-as-vitimas-de-violencia-sexual-pelos-profissionais-de-seguranca-publica-e-da-rede-de-atendimento-do-sistema-unico-de-saude/>. Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria Geral. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Decreto nº 9.586, de 27 de novembro de 2018**. Institui o Sistema Nacional de Políticas para as Mulheres e o Plano Nacional de Combate à Violência Doméstica. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Decreto/D9586.htm. Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei Complementar nº 80, de 12 de janeiro de 1994**. Lei Orgânica da Defensoria Pública. Disponível em: <http://www.compromissoeatitude.org.br/lei-organica-da-defensoria-publica-preve-a-defesa-da-mulher-vitima-de-violencia-domestica/>. Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 10.778, de 24 de novembro de 2003**. Lei da Notificação Compulsória dos casos de violência contra a mulher que forem atendidos em serviço de saúde pública ou privada. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/2003/L10.778.htm. Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria Geral. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 11.340, de 07 de agosto de 2006**. Lei Maria da Penha, cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Lei/L11340.htm. Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 12.015, de 07 de agosto de 2009**. Dispõe sobre os crimes contra a dignidade sexual. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2009/Lei/L12015.htm. Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 12.845, de 01 de agosto de 2013**. Dispõe sobre o atendimento obrigatório e integral de pessoas em situação de violência sexual. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2013/Lei/L12845.htm. Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria Geral. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 13.104, de 09 de março de 2015**. Altera o art. 121 do Código Penal, para prever o feminicídio como circunstância qualificadora do crime de homicídio, e o art. 1º da Lei de Crimes Hediondos, para incluir o feminicídio no rol dos crimes hediondos. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13104.htm. Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria Geral. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 13.285, de 10 de maio de 2016**. Dispõe sobre a preferência de julgamento dos processos concernentes a crimes hediondos. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/_Ato2015-2018/2016/Lei/L13285.htm. Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria Geral. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 13.505, de 08 de novembro de 2017**. Acrescenta dispositivos à Lei no 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha),

para dispor sobre o direito da mulher em situação de violência doméstica e familiar de ter atendimento policial e pericial especializado, ininterrupto e prestado, preferencialmente, por servidores do sexo feminino. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/Lei/L13505.htm. Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria Geral. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 13.641, de 03 de abril de 2018**. Altera a Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha), para tipificar o crime de descumprimento de medidas protetivas de urgência. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/Lei/L13641.htm. Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria Geral. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 13.642, de 03 de abril de 2018**. Altera a Lei nº 10.446, de 8 de maio de 2002, para acrescentar atribuição à Polícia Federal no que concerne à investigação de crimes praticados por meio da rede mundial de computadores que difundam conteúdo misógino, definidos como aqueles que propagam o ódio ou a aversão às mulheres. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/Lei/L13642.htm. Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria Geral. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 13.718, de 24 de setembro de 2018**. Altera o Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), para tipificar os crimes de importunação sexual e de divulgação de cena de estupro, tornar pública incondicionada a natureza da ação penal dos crimes contra a liberdade sexual e dos crimes sexuais contra vulnerável, estabelecer causas de aumento de pena para esses crimes e definir como causas de aumento de pena o estupro coletivo e o estupro corretivo. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Lei/L13718.htm. Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria Geral. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 13.772, de 19 de dezembro de 2018**. Altera a Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha), e o Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), para reconhecer que a violação da intimidade da mulher configura violência doméstica e familiar e para criminalizar o registro não autorizado de conteúdo com cena de nudez ou ato sexual ou libidinoso de caráter íntimo e privado. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13772.htm. Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria Geral. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 13.827 de 13 de maio de 2019**. Altera a Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha), para autorizar, nas hipóteses que especifica, a aplicação de medida protetiva de urgência, pela autoridade judicial ou policial, à mulher em situação de violência doméstica e familiar, ou a seus dependentes, e para determinar o registro da medida protetiva de urgência em banco de dados mantido pelo Conselho Nacional de Justiça. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/lei/L13827.htm. Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria Geral. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 13.836, de 4 de junho de 2019**. Acrescenta dispositivo ao art. 12 da Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006, para tornar obrigatória a informação sobre a condição de pessoa com deficiência da mulher vítima de agressão doméstica ou familiar. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/lei/L13836.htm. Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria Geral. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 13.871, de 17 de setembro de 2019**. Altera a Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha), para dispor sobre a responsabilidade do agressor pelo ressarcimento dos custos relacionados aos serviços de saúde prestados pelo Sistema Único de Saúde (SUS) às

vítimas de violência doméstica e familiar e aos dispositivos de segurança por elas utilizados. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2019/Lei/L13871.htm. Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria Geral. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 13.880, de 08 de outubro de 2019**. Altera a Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha), para prever a apreensão de arma de fogo sob posse de agressor em casos de violência doméstica, na forma em que especifica. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2019/Lei/L13880.htm. Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria Geral. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 13.882, de 08 de outubro de 2019**. Altera a Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha), para garantir a matrícula dos dependentes da mulher vítima de violência doméstica e familiar em instituição de educação básica mais próxima de seu domicílio. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/lei/L13882.htm. Acesso em: 02 ago. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria Geral. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 13.894, de 29 de outubro de 2019**. Altera a Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha), para prever a competência dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher para a ação de divórcio, separação, anulação de casamento ou dissolução de união estável nos casos de violência e para tornar obrigatória a informação às vítimas acerca da possibilidade de os serviços de assistência judiciária ajuizarem as ações mencionadas; e altera a Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015 (Código de Processo Civil), para prever a competência do foro do domicílio da vítima de violência doméstica e familiar para a ação de divórcio, separação judicial, anulação de casamento e reconhecimento da união estável a ser dissolvida, para determinar a intervenção obrigatória do Ministério Público nas ações de família em que figure como parte vítima

de violência doméstica e familiar, e para estabelecer a prioridade de tramitação dos procedimentos judiciais em que figure como parte vítima de violência doméstica e familiar. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2019/Lei/L13894.htm. Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria Geral. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 13.931, de 10 de dezembro de 2019**. Altera a Lei nº 10.778, de 24 de novembro de 2003, para dispor sobre a notificação compulsória dos casos de suspeita de violência contra a mulher. Disponível em: <https://presrepublica.jusbrasil.com.br/legislacao/791163147/lei-13931-19>. Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria Geral. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 13.984, de 03 de abril de 2020**. Altera o art. 22 da Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha), para estabelecer como medidas protetivas de urgência frequência do agressor a centro de educação e de reabilitação e acompanhamento psicossocial. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2020/Lei/L13984.htm. Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Presidência do Senado Federal. Congresso Nacional. **Resolução nº 1, de 16 de janeiro de 2014**. Dispõe sobre a criação da Comissão Permanente Mista de Combate à Violência contra a Mulher. Disponível em: <http://www.compromissoeatitude.org.br/resolucao-no-1-de-16012014-dispoe-sobre-a-criacao-da-comissao-permanente-mista-de-combate-a-violencia-contra-a-mulher-do-congresso-nacional/>. Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Secretaria de Políticas para as Mulheres da Presidência da República. **Norma Técnica de Uniformização dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência** (SPM-PR, 2006). Disponível em: <http://www.compromissoeatitude.org.br/norma-tecnica->

[de-uniformizacao-dos-centros-de-referencia-de-atendimento-a-mulher-em-situacao-de-violencia/](#). Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Secretaria Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres. **Diretrizes Nacionais de Abrigamento às Mulheres em Situação de Violência** (SPM-PR, 2011). Secretaria de Políticas para as Mulheres - Presidência da República. Disponível em: <http://www.compromissoeatitude.org.br/diretrizes-nacionais-para-abrigamento-as-mulheres-em-situacao-de-risco-e-violencia/>. Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Secretaria Nacional de Enfrentamento à Violência Contra as Mulheres. **Rede de Enfrentamento à Violência contra as mulheres** (SPM-PR, 2011). Secretaria de Políticas para as Mulheres - Presidência da República. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/institucional/omv/entenda-a-violencia/pdfs/rede-de-enfrentamento-a-violencia-contra-as-mulheres>. Acesso em: 30 jun. 2021.

CEDAW (Comitê para a Eliminação da Discriminação contra a Mulher). **Observações e recomendações do Comitê CEDAW sobre o Relatório do Brasil**. Genebra, Suíça: Fevereiro de 2012. Disponível em: <http://www.compromissoeatitude.org.br/observacoes-e-recomendacoes-do-comite-cedaw-sobre-o-relatorio-do-brasil-fevereiro-2012/>. Acesso em: 29 jun. 2021.

CEDAW (Comitê para a Eliminação da Discriminação contra a Mulher). **Recomendaciones Generales Adoptadas Por El Comité Para La Eliminación De La Discriminación Contra La Mujer**. 11º período de sesiones, 1992. Disponível em: <http://www.compromissoeatitude.org.br/recomendacion-general-no-19-adoptada-por-el-comite-para-la-eliminacion-de-la-discriminacion-contra-la-mujer-cedaw-1992/>. Acesso em: 29 jun. 2021.

CIDH (Comissão Interamericana de Direitos Humanos). Relatório: **Acceso a la justicia para las mujeres víctimas de violencia en las Américas**. Organização dos Estados Americanos (OEA), 2007. Disponível em: <http://www.compromissoeatitude.org.br/relatorio-acceso-a-la-justicia-para-las-mujeres-victimas-de-violencia-en-las-americas-cidhoea-2007/>. Acesso em: 29 jun. 2021.

CONFERÊNCIA Mundial sobre a Mulher. **Declaração e Plataforma de Ação da 4ª Conferência Mundial sobre a Mulher**. Pequim, China: 1995. Disponível em: <http://www.compromissoeatitude.org.br/declaracao-e-plataforma-de-acao-da-4a-conferencia-mundial-sobre-a-mulher-pequim-1995/>. Acesso em: 29 jun. 2021.

JUNQUEIRA, Luciano A. Prates. A gestão intersetorial das políticas sociais e o terceiro setor. In.: **Saúde e Sociedade** [online], vol. 13, n.1, p.25-36, 2004. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sausoc/a/ndN8rgZC7mzXdrFL39q7VSC/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 29 jun. 2021.

OEA (Organização dos Estados Americanos). Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher - Convenção de Belém do Pará, 1994. Promulgada nacionalmente pelo **Decreto nº 1.973, de 01 de agosto de 1996**. Disponível em: <http://www.compromissoeatitude.org.br/convencao-interamericana-para-prevenir-punir-e-erradicar-a-violencia-contra-a-mulher-convencao-de-belem-do-para-1994/>. Acesso em: 29 jun. 2021.

ONU (Organização das Nações Unidas). Convenção Sobre a Eliminação de todas as formas de Discriminação contra a Mulher da Organização das Nações Unidas (1979). Promulgada nacionalmente pelo **Decreto nº 4.377, de 13 de setembro de 2002**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2002/D4377.htm. Acesso em: 06 jul. 2021.

ONU (Organização das Nações Unidas). **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. Promulgada pela Resolução nº 217 A (III), da Assembleia Geral

das Nações Unidas, de 10 de Outubro de 1948. Disponível em: https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/por.pdf.

Acesso em: 29 jun. 2021.

PACTO de São José da Costa Rica. Convenção Americana sobre os Direitos Humanos. Celebrado em 1969, por ocasião da Conferência Especializada Interamericana sobre Direitos Humanos. Promulgado nacionalmente pelo **Decreto Legislativo nº 27, de 1992**. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decleg/1992/decretolegislativo-27-26-maio-1992-358314-exposicaoodemotivos-143572-pl.html>. Acesso em: 07 jul. 2021.

PROTOCOLO de Palermo. **Decreto nº 5.017, de 12 de março de 2004**. Relativo ao tráfico de pessoas, em especial mulheres e crianças. Disponível em: <http://www.compromissoeatitude.org.br/protocolo-de-palermo/>. Acesso em: 29 jun. 2021.

SÃO PAULO. Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo. **Lei Estadual nº 10.291, de 07 de abril de 1999**. Obriga os servidores das Delegacias de Polícia a informarem às vítimas de estupro sobre o direito de aborto legal. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/norma/7761>. Acesso em: 01 jul. 2021.

SÃO PAULO. Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo. **Lei Estadual nº 12.251, de 09 de fevereiro de 2006**. Dispõe sobre a obrigatoriedade do procedimento de Notificação Compulsória da Violência contra a Mulher, atendida em serviços de urgência e emergência, e a criação da Comissão de Acompanhamento da Violência contra a Mulher, na Secretaria da Saúde. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/norma/60852>. Acesso em: 01 jul. 2021.

SÃO PAULO. Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo. **Lei Estadual nº 12.906, de 14 de abril de 2008**. Estabelece normas suplementares de direito penitenciário e regula a vigilância eletrônica, e dá outras

providências. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/norma/76795>. Acesso em: 01 jul. 2021.

SÃO PAULO. Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo. **Lei Estadual nº 13.813, de 13 de novembro de 2009**. Institui, no âmbito do Estado, o procedimento de atendimento especial às mulheres e crianças vítimas de violência sexual. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/norma/?id=158403>. Acesso em: 01 jul. 2021.

SÃO PAULO. Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo. **Lei Estadual nº 17.260, de 30 de março de 2020**. Dispõe sobre a criação do programa da Polícia Militar “Patrulha Maria da Penha”, que visa ao monitoramento da segurança das mulheres vítimas de violência doméstica no Estado de São Paulo. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/norma/193406>. Acesso em: 01 jul. 2021.

SÃO PAULO. Prefeitura Municipal. Câmara Municipal de São Paulo. **Lei Municipal nº 15.764, de 27 de maio de 2013**. Dispõe sobre a criação e alteração da estrutura organizacional das Secretarias Municipais que especifica, cria a Subprefeitura de Sapopemba e institui a Gratificação pela Prestação de Serviços de Controladoria. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/lei-15764-de-27-de-maio-de-2013/>. Acesso em: 01 jul. 2021.

SÃO PAULO. Prefeitura Municipal. Câmara Municipal de São Paulo. **Lei Municipal nº 17.320, de 18 de março de 2020**. Dispõe sobre concessão de auxílio-aluguel às mulheres vítimas de violência doméstica, no Município de São Paulo, e dá outras providências. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/lei-17320-de-18-de-marco-de-2020/consolidado>. Acesso em: 01 jul. 2021.

SÃO PAULO. Prefeitura Municipal. Coordenadoria da Mulher. **Guia de Procedimentos para o Atendimento à Mulheres em situação de violência**

nos centros de Referência da Mulher e nos Centros de Cidadania da Mulher. São Paulo, SP: 2010. Disponível em: http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/cao_civel/acoes_afirmativas/inc_social_mulheres/Diversos_Mulheres/guia_de_procedimentos_vio_mulher_sp_web1.pdf. Acesso em: 01 jul. 2021.

SÃO PAULO. Prefeitura Municipal. **Decreto Municipal nº 32.335, de 25 de setembro de 1992.** Cria, na condição de Projetos-Piloto, a Casa Eliane de Grammont e a Casa Abrigo Helenira Rezende De Souza Nazareth, e dá Outras Providências. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-32335-de-25-de-setembro-de-1992>. Acesso em: 01 jul. 2021.

SÃO PAULO. Prefeitura Municipal. **Decreto Municipal nº 44.149, de 24 de novembro de 2003.** Cria a Casa Brasilândia - Centro de Atendimento à Mulher, vinculada à Coordenadoria Especial da Mulher - CEM, da Secretaria do Governo Municipal. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-44149-de-24-de-novembro-de-2003#!>. Acesso em: 01 jul. 2021.

SÃO PAULO. Prefeitura Municipal. **Decreto Municipal nº 49.135, de 15 de janeiro de 2008** (alterado pelo decreto nº 51.915, de 9 de novembro de 2010). Cria Centros de Cidadania da Mulher, vinculando-os às Subprefeituras de Parelheiros, Itaquerá, Perus, Capela do Socorro e Santo Amaro. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-49135-de-15-de-janeiro-de-2008>. Acesso em: 01 jul. 2021.

SÃO PAULO. Prefeitura Municipal. **Decreto Municipal nº 55.089, de 08 de maio de 2014.** Institui o Projeto Guardiã Maria da Penha. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-55089-de-8-de-maio-de-2014>. Acesso em: 01 jul. 2021.

SÃO PAULO. Prefeitura Municipal. **Decreto Municipal nº 57.576, de 1 de janeiro de 2017.** Dispõe sobre a organização, as atribuições e o

funcionamento da Administração Pública Municipal Direta (Revogado por ADIN). Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-57576-de-01-de-janeiro-de-2017/>. Acesso em: 01 jul. 2021.

SÃO PAULO. Prefeitura Municipal. **Decreto Municipal nº 58.123, de 8 de março de 2018**. Modifica parcialmente a estrutura organizacional da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania, altera a lotação e a denominação dos cargos de provimento em comissão que especifica, transfere cargos de provimento em comissão entre órgãos e do Quadro Específico de Cargos de Provimento em Comissão, bem como modifica dispositivos do Decreto nº 58.079, de 24 de janeiro de 2018. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-58123-de-8-de-marco-de-2018>. Acesso em: 01 jul. 2021.

SÃO PAULO. Prefeitura Municipal. **Decreto Municipal nº 60.111, de 8 de março de 2021**. Regulamenta a Lei nº 17.320, de 18 de março de 2020, que dispõe sobre concessão de auxílio aluguel às mulheres vítimas de violência doméstica no Município de São Paulo. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-60111-de-8-de-marco-de-2021>. Acesso em: 01 jul. 2021.

SÃO PAULO. Prefeitura Municipal. Secretaria Municipal de Participação e Parceria. **Caderno Centros de Cidadania da Mulher do Município de São Paulo: CCM em Defesa da Igualdade**. São Paulo, SP: 2007.

SÃO PAULO. Prefeitura Municipal. Secretaria Municipal de Participação e Parceria. **Guia de Procedimentos para o Atendimento à Mulheres em situação de violência nos centros de Referência da Mulher e nos Centros de Cidadania da Mulher**. São Paulo, SP: 2010.

SÃO PAULO. Prefeitura Municipal. Secretaria Municipal de Participação e Parceria. **Norma Técnica de Atendimento para Centro de Referência em Direitos Humanos na Prevenção e Combate ao Racismo**. São Paulo, SP: 2011.



**CIDADE DE
SÃO PAULO**
DIREITOS HUMANOS
E CIDADANIA

