



Guia de procedimentos

para o Atendimento à mulheres em
situação de violência nos centros de
de Referência de atendimento à
mulher e nos centros de Cidadania da

Mulheri



PREFEITURA DE SÃO PAULO

Gilberto Kassab
Prefeito de São Paulo

Francisco Buonafina
Secretário Municipal de Participação e Parceria

Fátima Marques
Coordenadora da Mulher

Coordenadoria da Mulher
Rua Líbero Badaró, 119 - 7º Andar
Tel.: 11 3113-9774 - coordenadoriadamulher@prefeitura.sp.gov.br

Colaboradores

Márcia Regina Victoriano

Maria Janice de Souza

Renata Aparecida Ferreira

Ana Lúcia Cavalcanti

Branca Paperetti

Maria Eliza dos Santos Braga

Márcia Valéria Pereira

Maria Cristina Caetano

Ana Silvia Tomaselli Bochio

Rosely Aparecida Gati de Cerqueira Cesar

Edna Aparecida Pires de Moraes

TROCA DE EXPERIÊNCIAS

Os casos de violência contra a mulher ganharam mais evidência na sociedade com a implementação da Lei Maria da Penha, que caracteriza como crime específico os abusos cometidos pelo parceiro na relação afetiva. O respaldo da Lei proporciona, a princípio, o aumento da quantidade de denúncias.

Portanto, é necessário ter um poder público organizado, empenhado e preparado para acolher cada mulher vítima de violência. Quando esteve à frente da Secretaria de Participação e Parceria, o Deputado Ricardo Montoro, demonstrou o quão importantes são as trocas de experiências para a integração do tratamento das mulheres assistidas nos equipamentos da Secretaria.

Em virtude disso, nossa proposta é contribuir pela uniformidade dos serviços que atendam mulheres em situação de abuso tanto na capital quanto também em outras cidades do país.

A cidade de São Paulo com a intenção de fomentar políticas públicas que contribuam para minimizar os danos causados pela violência doméstica elaborou o Guia de Procedimentos. A presente cartilha tem a intenção de expor a qualidade e a excelência dos serviços prestados em todos os equipamentos da Secretaria, que cuidam desse problema social.

Francisco Buonafina
Secretário de Participação e Parceria

Sumário

APRESENTAÇÃO	07	
OBJETIVOS	09	
DIRETRIZES GERAIS		
Marco Legal	09	
Violência de Gênero e Violência Doméstica Familiar	11	
Formas de Violência	13	
Ciclo da Violência	16	
METODOLOGIA DE FUNCIONAMENTO/FLUXO DE ATENDIMENTO		
Recepção/ Triagem CRM	21	
Recepção/Triagem CCM	21	
Objetivos do Acolhimento/Escuta Técnica	22	
Procedimentos para ambos os serviços: CRMs, CCMs e Abrigo	25	
Procedimentos específicos dos CRMs	26	
Procedimentos específicos do Abrigamento	28	
Atendimento Técnico dos Serviços	31	
ROTINA DE FUNCIONAMENTO		
Prontuário da usuária nos serviços	35	
Encaminhamentos Internos	35	
Encaminhamentos Externos	36	
MONITORAMENTO E ENCERRAMENTO DO ATENDIMENTO		43
BANCO DE DADOS		45
FORMAÇÃO CONTINUADA DA EQUIPE		47
MONITORAMENTO DOS SERVIÇOS PELA COORDENADORIA DA MULHER.....		49

SUPERVISÃO INSTITUCIONAL	51
BIBLIOGRAFIA	53
ANEXOS	
01 – Modelo de ciência de encaminhamentos à usuária	55
02 – Plano de segurança/ciência	56
03 – Termo de compromisso de acesso ao abrigo	57
04 – Termo de abrigamento	60
05 – Notificação compulsória da violência/saúde	61
06 – Roteiro do relatório de encaminhamento	64
07 – Ficha de atendimento jurídico	65
08 – Controle de processos - Defensoria	67
09 – Ficha cadastral – Banco de Dados	68
10 – Síntese mensal de atividades	86
11 – Síntese quantitativa – CCMs	90
12 – Síntese quantitativa – Casa Abrigo	93
13 – Plano de Ação	96
14 – Relatório de Visita	97
15 – Avaliação do Plano de Trabalho	99



Apresentação

APRESENTAÇÃO

Desde 2009, a Coordenadoria da Mulher da Cidade – CM - de São Paulo tomou a iniciativa de discutir e elaborar, de forma coletiva e democrática com os serviços diretos e, recentemente com os conveniados da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social, um Guia de Procedimentos para o atendimento às mulheres em situação de violência. Este Guia contém uma síntese das concepções que orientam os serviços, a experiência acumulada dos mesmos e o que estabelece a legislação vigente no país sobre o tema.

Desta forma, a Coordenadoria da Mulher pretende contribuir para que essa situação complexa e muito freqüente de violação de direitos contra as mulheres na nossa cidade possa ter nos nossos serviços, maior organicidade, qualidade, articulação e efetividade.

Este guia pretende refletir a responsabilidade de nossos serviços no cumprimento do seu papel além de envidar esforços junto à rede de serviços para que todos possamos atuar, articuladamente, na ruptura do ciclo da violência contra a mulher e com isso dar passos largos na redução das desigualdades de gênero.

Fátima Marques

Coordenadora Geral da Coordenadoria da Mulher



Objetivos e Diretrizes Gerais

OBJETIVOS

O presente “Guia de Procedimentos Técnicos” visa estabelecer competências e procedimentos técnicos para os CENTROS DE REFERÊNCIA DA MULHER - **CRMs**¹ e CENTROS DE CIDADANIA DA MULHER – **CCMs** e Casa Helenira Resende de Souza Nazareth - **Abrigo**, bem como entre os mesmos, para garantir uniformidade e qualidade ao atendimentos às mulheres em situação de violência pelos serviços oferecidos pela Prefeitura de São Paulo.

DIRETRIZES GERAIS

MARCO LEGAL

A Coordenadoria da Mulher, criada primeiro através de decreto 28.245 de 10 de novembro de 1989 e depois regulamentada pela Lei 11.336 de 30 de dezembro de 1992, tem como atribuições formular, coordenar e acompanhar políticas públicas para mulheres no município de São Paulo, assim como desenvolver projetos, com foco no combate às desigualdades e discriminações de gênero, na defesa e garantia dos direitos econômicos, sociais, culturais e políticos das mulheres.

A criação de um órgão e de serviços² neste município, especialmente para tratar de políticas para as mulheres, originou-se da transformação da violência contra a mulher como questão de Estado e, em especial, de um processo de incorporação da violência contra as mulheres, como expressão da questão social e da violação dos direitos humanos. Ao tomar lugar numa estrutura governamental, concretiza-se como questão pública de Estado e outrora restrita às dimensões das relações privadas, no espaço do domicílio ou doméstico, como se essas relações, lugares e sujeitos não integrassem o mesmo território político, histórico e geográfico onde todos vivem, sejam homens ou mulheres.

¹ Os serviços conveniados com SMADS, apesar de terem a nomenclatura de “Centro de Defesa e Convivência da Mulher”, são considerados, para fins deste Guia, como “Centros de Referência da Mulher”, por terem a mesma natureza e objetivos de seus serviços.

² A casa Eliane de Grammont foi criada em 09/03/1990 e a Casa abrigo Helenira Rezende de Souza Nazareth foi criada em 1991, ambas regulamentadas em 1992, pelo Decreto 32.335 de 25 de setembro de 1992 e vinculadas à Coordenadoria da Mulher.

A defesa da igualdade de gênero tem o amparo legal na Constituição Brasileira, **promulgada em 1988**, que estabelece no Capítulo I - Dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivos, seu artigo 5º:

“Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

I - homens e mulheres são iguais em direitos e obrigações, nos termos desta Constituição; (....)

A atuação pública na questão da violência de gênero e mulher em situação de violência está amparada também em instrumentos internacionais dos quais o Brasil é signatário como

Na Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência Contra a Mulher - “Convenção de Belém do Pará” (1994), o conceito de violência de gênero, conforme estabelece - é amplo, denso e abarca a complexidade da violência praticada contra as mulheres pelo fato de serem mulheres. Alguns artigos em especial, reforçam a concepção aqui em pauta:

Artigo 1º

Para os efeitos desta Convenção deve-se entender por violência contra a mulher qualquer ação ou conduta, baseada no gênero, que cause morte, dano ou sofrimento físico, sexual ou psicológico à mulher, tanto no âmbito público como no privado.

Artigo 2º

Entender-se-á que violência contra a mulher inclui violência física, sexual e psicológica:

- 1. que tenha ocorrido dentro da família ou unidade doméstica ou em qualquer outra relação interpessoal, em que o agressor conviva ou haja convivido no mesmo domicílio que a mulher e que compreende, entre outros, estupro, violação, maus-tratos e abuso sexual;*
- 2. que tenha ocorrido na comunidade e seja perpetrada por qualquer pessoa e que compreende, entre outros, violação, abuso sexual, tortura, maus tratos de pessoas, tráfico de mulheres, prostituição forçada, seqüestro e assédio se-*

xual no lugar de trabalho, bem como em instituições educacionais, estabelecimentos de saúde ou qualquer outro lugar, e
3. que seja perpetrada ou tolerada pelo Estado ou seus agentes, onde quer que ocorra.

Capítulo II - Direitos Protegidos

Artigo 3º

Toda mulher tem direito a uma vida livre de violência, tanto no âmbito público como no privado.”

VIOLÊNCIA DE GÊNERO E VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR

A reflexão sobre a identidade de gênero, nos seus diferentes aspectos, sejam sociais, históricos, políticos, culturais ou de natureza subjetiva, é a mola motriz das ações profissionais dos nossos serviços.

A violência praticada contra as mulheres é milenar, histórica e que atravessou os diferentes modelos econômicos, tem raízes culturais profundas e, além disso, é um dos fenômenos sociais mais “democratizados” possíveis pois está presente em todos os segmentos sociais, independente de cor, etnia.

A violência de gênero na sua especificidade, quando praticada contra as mulheres deve ser orientadora dos trabalhos dos nossos serviços, pois sua amplitude garante a abertura de um canal com as paulistanas que vivem qualquer situação de violência, **independentemente do local onde ocorra, de quem quer que seja o autor e também do tipo de violência praticada** (seja física, sexual, moral, psicológica, patrimonial e institucional). Nesses termos, a concepção de “mulher em situação de violência” abrange a noção de violência doméstica e familiar.

O foco do atendimento nos nossos serviços é que a mulher seja protagonista do seu processo de ruptura com a violência sofrida.

A alta incidência da violência contra a mulher cometida no espaço doméstico e familiar juntamente com a luta das mulheres alcançou um marco jurídico fundamental, que é a Lei 11.340/2006 - Lei Maria da Penha. Através desse instrumento, configura-se como Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher toda e qualquer ação ou omissão que cause morte, lesão, sofrimento

físico, sexual ou psicológico e dano moral ou patrimonial, praticado por pessoa (homem ou mulher) com que a ofendida (somente a mulher) conviva no âmbito doméstico; ou que faça parte do seu âmbito familiar ou de qualquer relacionamento íntimo de afeto atual ou já encerrado. (art. 5º, incisos I, II, III).

A aplicação da nova lei somente cabe quando o sujeito passivo for do sexo feminino (ofendida: mulher), sendo que o autor do fato (da violência) poderá ser do sexo masculino ou feminino. Trata-se, também, de importante inovação, o reconhecimento legal das relações homossexuais, já que a violência doméstica contra a mulher independe de sua orientação sexual. (art. 5º, parágrafo único).³

Quem são as vítimas e os agressores na violência doméstica?⁴

Os agressores podem ser os parceiros, ex-parceiros, tios, filhos, ou qualquer parente. Apesar dos parceiros serem os agressores mais comuns, não são os únicos. Mulheres também podem agredir mulheres, e muitas vezes o fazem. Depois do parceiro/a, familiares do sexo feminino foram as maiores agressoras de mulheres de 15 a 49 anos em estudo na cidade de São Paulo e na zona da mata de Pernambuco (Schraiber et al, 2002a), secundadas por pai e depois outros parentes do sexo masculino.

Depois de muitos estudos com homens e mulheres em situação de violência doméstica, sabe-se que um dos fatores mais importantes do aumento do risco de agressão é o fato da pessoa haver sido testemunha de violência doméstica na infância. Apesar do abuso de álcool e da pobreza se constituírem em fatores que favorecem a violência, essas não são consideradas causas diretas do problema.

O que se sabe até hoje sobre o problema permite deduzir que:

- A violência doméstica é extremamente freqüente, mas raramente enunciada;
- Orientar a mulher sobre seus direitos é uma forma de prevenir a violência doméstica e pode auxiliar na redução da exposição e no envolvimento das crianças nestas relações, diminuindo riscos de reprodução da violência.

³ Manual Lei Maria da Penha (Lei 11.340/2006), p. 10

⁴ Lília Blima Schraiber; Ana Flávia P. L. d'Oliveira. "O Que Devem Saber os Profissionais de Saúde Para Promover os Direitos e a Saúde das Mulheres em Situação de Violência Doméstica, p. 15.

- Qualquer pessoa no serviço, seja ela profissional, usuária ou usuário, pode ter passado ou estar passando por eventos desta natureza e não há critérios simples ou aparentes para identificá-los.

Conforme a Lei 11.340/06 – Lei Maria da Penha – estão assim definidas as

FORMAS DE VIOLÊNCIA⁵

Violência Física – entendida como qualquer conduta que ofenda sua integridade ou saúde corporal, tais como: lesão corporal (agressões físicas, espancamento, surras), homicídio (matar ou tentar matar com golpes de facas, esganadura, disparos de arma de fogo, afogamento, envenenamento).

Violência Psicológica – toda ação ou omissão que causa ou visa causar dano à auto estima, à identidade, à liberdade ou ao desenvolvimento da pessoa. Segundo a OMS (Organização Mundial da Saúde, 1998), a violência psicológica inclui: ofensa verbal de forma repetida, reclusão ou privação de recursos materiais, financeiros e pessoais. A violência psicológica pode também abranger ameaças, humilhações, chantagens, cobranças ou controle de comportamento, crenças e decisões, discriminação, exploração, crítica pelo desempenho sexual, restringir a liberdade, constrangimento ilegal (obrigar a atos humilhantes, como usar cinto de castidade e andar somente de cabeça baixa), cárcere privado (trancar a esposa/companheira dentro de casa), manipulação, isolamento de seus amigos e familiares, vigilância constante, perseguição contumaz, ridicularização e outras deprecições e desrespeito quanto à aparência, atitudes, trabalho, família e escolhas da mulher; impedimento do uso de seu próprio dinheiro, limitação do direito de ir e vir ou qualquer outro meio que lhe cause prejuízo à saúde psicológica e à autodeterminação.

Dentre as modalidades da violência é a mais difícil de ser identificada, apesar de muito freqüente, e não afetar somente a vítima de forma direta. Atinge a todos que presenciam ou convivem com a situação de violência. Nem sempre as formas de violência psicológica são identificadas pela vítima e podem aparecer diluídas, por estarem associadas a fatores emocionais agravados pelo uso abusivo de álcool, perda de emprego, violência urbana, ou outras situações de crise em que o autor de agressão esteja envolvido.

⁵ Baseado no Manual Lei Maria da Penha (Lei 11.340/2006), p. 11

Negligência – é a omissão de responsabilidade de um dos membros da família, em relação a outro, sobretudo com aqueles que precisam de ajuda para questões de idade ou por condição específica, permanente ou temporária.

Violência Sexual – Entendida como qualquer medida que constranja a presenciar, manter ou a participar de relação sexual não desejada, mediante intimidação, ameaça, coação ou uso da força; que induza a mulher a comercializar ou a utilizar, de qualquer modo, a sua sexualidade, que a impeça de usar qualquer método contraceptivo ou que a force ao matrimônio, à gravidez, ao aborto ou à prostituição, mediante coação, chantagem, suborno ou manipulação; ou que limite ou anule o exercício de seus direitos sexuais e reprodutivos. A violência sexual pode ser: Estupro (conjunção carnal forçada, ou seja, penetração do pênis na vagina contra a vontade da mulher), Atentado violento ao pudor (ato sexual e libidinoso forçado que seja diferente da conjunção carnal, como o coito anal contra a vontade da mulher).

Violência Patrimonial – entendida como qualquer conduta que configure retenção, subtração, destruição parcial ou total de seus objetos (destruição de móveis dentro da casa), instrumentos de trabalho, documentos pessoais (queimar carteira de trabalho, rasgar escritura ou registro de propriedade), bens, valores e direitos ou recursos econômicos, incluindo os destinados a satisfazer suas necessidades; furto (subtração de bens pessoais da mulher).

Violência Moral – qualquer conduta que configure calúnia, difamação (xingamentos, insultos, agressões verbais) ou injúria.

Negligência – é a omissão de responsabilidade de um dos membros da família, em relação a outro, sobretudo com aqueles que precisam de ajuda para questões de idade ou por condição específica, permanente ou temporária.

Por que a mulher silencia a sua situação de violência?⁶

Existem diversas explicações pelas quais uma mulher não procura ajuda ou tem dificuldades de quebrar o silêncio de sua situação de violência. Eis alguns exemplos mais frequentes:

⁶ “O que devem saber os profissionais de saúde para promover os direitos e a saúde das mulheres em situação de violência doméstica”. CREMESP – Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo.

- Ela sente-se envergonhada ou humilhada.
- Ela sente-se culpada pela violência.
- Tem medo de ser culpada pela violência.
- Teme pela sua segurança pessoal e pela segurança de seus filhos/filhos ou demais familiares.
- Teve más experiências no passado quando contou sua situação.
- Sente que não tem controle sobre o que acontece na sua vida.
- Espera que o agressor mude como ele prometeu.
- Crê que suas lesões e problemas não são importantes.
- Quer proteger seu companheiro por razões de dependência econômica ou afetiva.
- Tem medo de perder patrimônio fruto da relação com o agressor.
- Tem medo de perder seus filhos e filhas.
- O agressor a acompanha ao serviço e não a deixa só com os profissionais.
- A mulher reside em territórios violentos e teme por si e por seus familiares, caso faça a denúncia policial
- Acredita que não vai conseguir chefiar a família caso esteja separada ou fique só com essas responsabilidades;
- A impunidade dos agressores é conhecida e as mulheres temem por reações mais violentas, durante o andamento da denúncia policial
- O isolamento familiar e social
- Não acredita nas ações governamentais seja de proteção social ou de proteção à sua segurança pessoal ou jurídica, com o cumprimento das medidas protetivas.

Os motivos citados nos mostram com clareza os conflitos enfrentados por essas mulheres, os preconceitos de que são vítimas e os fatores que dificultam a busca por ajuda e rompimento com esse ciclo de violência. Muitas mulheres não buscam ajuda porque acreditam que a violência, o medo e a vergonha são normais, e que só seria necessário a busca de ajuda em casos graves. Tem uma dificuldade em reconhecer a violência, a “gravidade” e a iminência do risco de morte.

“... denunciar o marido pode ser uma atitude bastante criticada pelas pessoas mais próximas, inclusive por ela mesma, e que a idéia de união e manutenção da família segue sendo uma concepção de muita força no discurso destas mulheres”.⁷

⁷ “Rota Crítica: Os Dez Caminhos Trilhados por Mulheres em Situação de violência Doméstica na Busca por Ajuda”. Miryam Cristina Mazieiro Vergueiro da Silva; página 21.

Há fatores que impulsionam e inibem a mulher quando esta decide revelar sua situação de violência e buscar soluções para o problema, tais como: a informação, o conhecimento, a percepção e as atitudes, os recursos disponíveis, a experiência prévia, o apoio e os obstáculos encontrados. No âmbito institucional, o acesso, a disponibilidade e qualidade dos serviços são determinantes.

“Entender as razões que levam uma mulher a permanecer em uma relação violenta, às vezes por anos, sobrevivendo em condições emocionais e de integridade física precárias, é uma das chaves para compreender a complexidade do fenômeno da violência intrafamiliar”⁸. Além disso, essa compreensão contribui para a busca de alternativas e de estratégias de enfrentamento e superação.

“A violência de gênero não é um episódio, é um processo, um ciclo contínuo que, sem uma oportunidade de interrupção, tende a permanecer alternando, sucessiva e estereotipadamente, tensão, violência e pedido de desculpas”⁹.

CICLO DA VIOLÊNCIA

O ciclo da violência é composto por três fases, conforme demonstrado abaixo:



1ª. Fase – A Construção da tensão no relacionamento

Esta fase tem um período de duração indefinido, pois é quando ocorrem incidentes menores como agressões verbais, crises de ciúmes, ameaças, destruição de objetos entre outros fatores. Nesta fase a mulher geralmente tenta acalmar o agressor, mostrando-se compreensiva, prestativa, atendendo a seus caprichos. Ela acredita que pode fazer algo para impedir a manifestação da rai-

⁸ “Mulheres Enfrentando a Violência de Gênero – A Voz dos Operadores Sociais – Programa de Pós- Saúde Coletiva. Adriana Dewes Presser”.

⁹ (Marimon, Sastre & Hernandez, 2003; McKie, 2003; Hollander, 2005; Weinberg, 2006).

va dele ou que ela torne-se cada vez maior. Ela sente-se responsável pelos atos do marido ou companheiro e que, se fizer às coisas “corretamente”, os incidentes podem cessar. Ela assume a culpa pelas explosões dele. Ela nega sua própria raiva e tenta se convencer de que “ele tem motivos para fazer isso” ou que esteja mesmo muito cansado, ou desiludido com o desemprego” ou ainda que o motivo desse comportamento é abuso de bebida alcoólica.

2ª. Fase – A Explosão da Violência – descontrole e destruição

Esta fase é marcada por agressões agudas, ou seja, quando a tensão atinge o seu ponto máximo e acontecem os ataques mais graves. Esses ataques podem ser de grande intensidade, onde a vítima por vezes pode ficar em estado bastante grave, necessitando de tratamento médico, ao qual o agressor nem sempre lhe dá acesso imediato. A relação se torna inadmissível e tudo se transforma em descontrole e destruição. Em algumas situações, a mulher percebe a aproximação dessa fase e acaba provocando os incidentes violentos por não suportar mais o medo, a raiva e a ansiedade. A experiência já lhe ensinou que essa fase é mais curta e que será seguida pela fase 3, a fase amorosa ou a da lua-de-mel.

3ª. Fase – A lua-de-mel – arrependimento do (a) agressor (a)- Reconciliação

Após o período da violência física, o agressor demonstra remorso e medo de perder a companheira. Ele pode prometer qualquer coisa, implorar por perdão, comprar presentes para a parceira e demonstrar efusivamente sua culpa e sua paixão. Ele promete que nunca mais irá voltar a agir de forma violenta, que ele será novamente o homem por quem um dia ela se apaixonou. Em geral, a mulher acredita na sua promessa de mudança.

Essas três fases constituem-se em situações padrão, não ocorrendo necessariamente da forma como foram descritas. O ciclo de violência não é circular, na verdade é semelhante a uma espiral onde as agressões que ocorrem na fase de explosão são cada vez mais violentas. A cada reconciliação segue-se uma fase de tensão e explosão mais violenta que a anterior. O ciclo da violência doméstica caracteriza-se pela sua continuidade no tempo, isto é, pela sua repetição sucessiva ao longo de meses ou anos, podendo ser cada vez menores as fases da tensão e de reconciliação e cada vez mais intensa a fase do ataque violento. Em situações limite, o culminar destes episódios poderá ser o homicídio.

A essas idas e vindas da mulher na procura de soluções nos diversos órgãos e instituições envolvidas no “Ciclo da Violência”, que pode perdurar por vários anos chamamos Rota Crítica. Parte das mulheres são impulsionadas a buscar soluções na medida em que observam os seus limites no sentido de mudar o outro, no caso, o autor da violência.

Rota crítica

A rota crítica é um processo constituído a partir da seqüência das ações/decisões tomadas e respostas encontradas pelas mulheres que sofrem violência familiar.

O início da rota crítica se dá quando a mulher decide “romper com o silêncio” sobre a violência e revelar para alguém de fora da vida doméstica ou familiar a situação vivida, como um primeiro movimento na busca por soluções.

Existem muitos fatores que interferem nesse processo, por isso este pode implicar ora avanços, ora retrocessos, comprovando o quanto se trata de um processo complexo e, em geral, múltiplo, podendo constituir-se de várias rotas críticas.

Esses fatores acabam por impulsionar ou inibir a busca de uma mulher por saídas, entre os quais: a informação, os recursos disponíveis, os apoios e/ou obstáculos encontrados, etc. Desta forma, a rota crítica compreende tanto as decisões das mulheres quanto as respostas encontradas no âmbito familiar, social e institucional. Neste último o acesso, a disponibilidade e a qualidade dos serviços são fatores que estão associados às respostas que à mulher em situação de violência busca.

Vale dizer, que estes fatores se inter-relacionam entre si e são determinantes, ao atuar sobre a subjetividade da mulher, tanto para seu fortalecimento quanto para sua inibição e, principalmente, que justamente pela complexidade do processo da rota crítica, e ter a mulher que percorrer, muitas vezes, diversos caminhos antes de encontrar uma resposta definitiva, este processo tende a ser visto como contraditório, embora possua a mulher, de fato, razões bem elaboradas para agir de tal forma, enquanto busca as respostas para se ver livre da violência.

A dinâmica de uma relação violenta é tão complexa quanto opressiva, o que não torna a saída da mulher mais fácil. Isto gera na mulher sentimentos

que a impulsionam a buscar alternativas para a situação vivida, o que pode resultar, pelo que se observa para a maioria das mulheres, em um longo e tortuoso processo (embora isso não seja uma regra).

No caso específico das mulheres em relação homoafetivas, pode haver um agravamento da situação na medida em que podem ser ameaçadas da revelação pública de sua homossexualidade, quando ainda não assumida.



Metodologia de funcionamento

Fluxo do Atendimento

RECEPÇÃO/TRIAGEM – CRM

No CRM o acolhimento é feito levando em conta a avaliação do grau de violência vivido por essa mulher desde o primeiro atendimento que pode ser por telefone ou busca direta pelo serviço, quando é feita uma sondagem da gravidade da situação, do risco iminente, e da necessidade de urgência no atendimento.

No Centro de Referência a atendente da recepção pode preencher a primeira parte da ficha do prontuário, ou seja, os dados de identificação pessoal e encaminhá-la para os profissionais que irão atender o caso.

O primeiro acolhimento é feito com o objetivo de avaliar a situação que a mulher se encontra, os recursos de que dispõe (tanto objetivos quanto subjetivos, como disposição, clareza, firmeza ou não de propósitos, etc...), e o mapeamento e formulação conjunta das estratégias de enfrentamento ao risco e à situação de violência a serem adotadas.

Nessa oportunidade, costuma se fazer inicialmente uma entrevista mais aberta, perguntando os motivos que a trouxeram ao serviço, e o que ela está esperando e desejando fazer. Após seu relato, cuida-se da anamnese propriamente dita, com foco na violência e no grau de consciência e violência que esta mulher está vivendo. Esses dados são informações pertinentes ao sigilo profissional, e devem ser colhidos apenas pela equipe técnica.

Em muitos casos, não é possível se ater ao preenchimento total da ficha nesse primeiro encontro, em virtude da ansiedade, forte carga emocional, intenso profusão de fatos e detalhes. É muito importante estabelecer um vínculo de acolhimento, confiança e comprometimento do serviço em conjunto com a mulher, na busca de soluções. O total preenchimento da ficha é completado nos encontros seguintes.

RECEPÇÃO/TRIAGEM DO CCM

A recepção é o setor responsável pelo primeiro contato do Centro de Cidadania com as mulheres. É o local onde manifestam a razão de terem procurado o CCM e tem a sua demanda identificada para, a seguir, receberem os encaminhamentos e orientações necessárias. A recepção é o cartão de visitas do serviço. Sendo bem atendida, a usuária sente-se à vontade para colocar a sua demanda e retornar ao serviço.

É fundamental que a recepcionista seja bastante sensível, identificando se a usuária solicita somente informações, se deseja inscrever-se em oficinas, conhecer o espaço ou ainda se necessita de uma escuta técnica / acolhimento. A recepcionista deve apresentar os serviços que tratam da questão da violência doméstica e familiar.

Se a usuária busca se inscrever em oficinas de artesanato ou atividades corporais, a recepcionista deve cadastrá-la no sistema de banco de dados e, apresentar as oficinas disponíveis, orientando quanto ao horário da aula e o trabalho desenvolvido nas mesmas. Para as oficinas que não dispõe de vaga na ocasião do cadastro, cabe à recepcionista inscrever a usuária na lista de espera e orientá-la que, ao chegar a sua vez, receberá um telefonema informando data e horário do curso. Quando as informações solicitadas não dizem respeito aos serviços do CCM, o cadastro não precisará ser efetuado.

Se a recepcionista identificar que a usuária encontra-se em situação de violência doméstica ou em qualquer situação que acarrete sofrimento, deverá encaminhá-la para a escuta técnica / acolhimento. Neste caso o cadastro inicial poderá ser feito após a escuta técnica / acolhimento, se a mulher demonstrar não ter condições emocionais de fazê-lo. É de responsabilidade da Equipe Técnica proceder aos encaminhamentos necessários das usuárias que passam pela escuta técnica / acolhimento.

OBJETIVOS DO ACOLHIMENTO/ESCUA TÉCNICA

O processo de acolhimento/escuta técnica é um instrumento de trabalho interativo na construção de respostas qualificadas para o momento da rota crítica em que se encontra a mulher em situação de violência.

“Nesse sentido, o trabalho não se realiza sobre coisas ou sobre objetos...dá-se com pessoas e, mais ainda, com base numa intercessão partilhada entre usuário e profissional, na qual o primeiro contribui para o processo de trabalho, ou seja, é parte ativa desse processo.”¹⁰

O principal objetivo do Acolhimento/Escuta Técnica¹¹ é identificar em que situação de violência a mulher se encontra. Esse diagnóstico inicial será funda-

¹⁰ Lewgoy, A.M.B.& Silveira, E.M.C. – A entrevista nos processos de trabalho da assistente social

¹¹ Conforme Norma Técnica da Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres

mental para a elaboração do plano personalizado de atendimento. As três fases mais freqüentes que uma mulher em situação de violência pode chegar aos nossos serviços, de forma sintética, são:

- Mulher agredida que não se reconhece numa situação de violência de gênero;
- Mulher agredida que se reconhece em situação de violência de gênero, mas não está fortalecida para a tomada de medidas mais disruptivas;
- Mulher agredida que se reconhece em situação de violência de gênero e tem consciência de que é uma violação de direitos. Nesse momento ela se sente fortalecida para decidir sobre os encaminhamentos necessários à ruptura da situação de violência.

Podemos distinguir 3 (três) etapas principais para esse processo:

- Acolhimento
- Coleta de dados
- Elaboração de plano personalizado de atendimento.

Acolhimento:

Devemos considerar o acolhimento como um momento especial de contato, podendo definir a continuidade do atendimento uma vez que se estabelece vínculo entre as pessoas envolvidas: profissional e a usuária, desencadeando um espaço de mediação com o objetivo de busca de resolutividade. Para tal, o ambiente deve ser favorável, discreto e garantir a privacidade da usuária que geralmente apresenta-se fragilizada com a situação que está vivendo. O primeiro passo é a cordialidade: a profissional apresenta-se com clareza e pede que a usuária também o faça. Seus objetivos devem ser explicitados, a profissional deve definir qual o seu objetivo naquele momento e solicitar que as expectativas da usuária também sejam identificadas.

Segundo o Dicionário Aurélio de Língua Portuguesa, o termo acolhimento relaciona-se ao “ato ou efeito de acolher, à recepção, atenção, consideração, refúgio, abrigo e agasalho.” O princípio de realidade deve ser destacado, trabalhando com expectativas dentro do que é possível. Respeitar o choro, porque se reconhece o quanto é difícil se referir à situação de violência vivida. Atitudes gentis como oferecer um lenço descartável ou água, demonstram a sintonia

entre profissional e usuária, favorecendo a continuidade do processo. Para o estabelecimento do vínculo é importante que seja assegurado à usuária o total sigilo das informações e situações por ela relatadas.

Coleta de Dados:

A utilização de instrumento de coleta de dados é uma etapa que deve ser explicitada à usuária para dar garantia aos próximos passos: colher informações que subsidiem os demais profissionais para a construção de plano personalizado de atendimento. Muitas das questões abordadas na ficha de cadastro terão sido declaradas durante a fase inicial da exposição dos fatos. A entrevistadora deverá fazer um resumo da história apresentada pela usuária e o que a motivou a buscar o serviço.

Elaboração de plano personalizado de atendimento:

Nesta fase, a entrevistadora deverá ter clareza dos fatos que geraram a procura pelo serviço, bem como das demais alternativas que deverão estar disponíveis para a continuidade do atendimento. É momento de reafirmar a expectativa da usuária e assim, clarificar as possibilidades do atendimento do serviço.

A elaboração do plano implica em:

- Explicitar os componentes do relato que se referem à violência sofrida, bem como aos riscos à vida e agravos à saúde da mulher atendida, evidenciando a necessidade de intervenções específicas;
- Informar a mulher em situação de violência sobre seus direitos e os serviços disponíveis no CCM/CRM;
- Identificar em seu relato alternativas e a disposição pessoal para a indicação de enfrentamento da violência sofrida;
- Solicitar que a mulher indique, dentre as possibilidades oferecidas pelo serviço (CCM/CRM), as alternativas que gostaria que fossem encaminhadas para o enfrentamento da violência sofrida;
- A profissional deverá explicar os próximos procedimentos e encaminhamentos, anotar na ficha de cadastro (em campo próprio), enumerando as responsabilidades para que tal plano seja executado: agendamento de retorno, providências para com documentos necessários, elaboração ou representação de Boletim de Ocorrência junto à DDM, encaminhamento a outros serviços da Rede (Núcleo de Defesa, UBS, CRAS, Conselho Tutelar, entre outros).

PROCEDIMENTOS PARA TODOS OS SERVIÇOS: CRMs e CCMs e Abrigo

- Estabelecer uma relação de confiança e credibilidade da **mulher em situação de violência** com o serviço, ouvir o relato de forma qualificada, respeitosa e não julgadora;
- Informar à mulher em situação de violência sobre seus direitos quanto ao atendimento no CCM/CRM.
- Elaborar uma caracterização preliminar da situação de risco para a vida e saúde da mulher atendida além de suas necessidades específicas;
- Elaborar em conjunto com a mulher atendida um **plano personalizado de atendimento**,¹² onde devem ser consideradas as necessidades e riscos da mulher.
- Nos casos que envolvam sua segurança ou para melhor compreensão dos passos a ser dados por ela, recomenda-se que a Profissional responsável pelo atendimento avalie se a usuária deve receber por escrito as orientações e encaminhamentos que lhe foram apresentadas e que esta dê ciência desse recebimento (*Anexo 1*). Cabe sempre à mulher a tomada de decisão sobre a efetivação das orientações e encaminhamentos.
- Esclarecer qualquer dúvida remanescente;
- Deverão ser assegurados o sigilo e a privacidade do atendimento; deve ser solicitado à usuária que não divulgue que está passando por atendimento no serviço.
- Todas as/os funcionárias (os) deverão ser orientadas (os) para não dar informações das usuárias, pessoalmente ou por telefone;
- Encaminhar a mulher atendida para a Recepção do CCM/CRM para agendar novo retorno ao atendimento individual e/ou para que ela seja informada com mais detalhes sobre as formas de acesso aos serviços da Rede de Atendimento para os quais possa ter sido orientada a procurar.

¹² V. orientações para construção de um Plano de atendimento em SPM/Bárbara Soares – Enfrentando a Violência contra a Mulherp. 44 e Norma Técnica da SPM, Metodologia de funcionamento e do atendimento, p. 33-40

PROCEDIMENTOS ESPECÍFICOS DO CRMs

1. Atendimento no CRM

- O CCM e o CRAS deverão encaminhar a mulher em situação de violência ao CRM e ao Centro de Defesa e Convivência da Mulher, quando esta apresentar necessidade de acompanhamento sistemático ou estar em risco de morte. A partir do acolhimento da mesma no CRM, este serviço passa a ser responsável pelo atendimento da mulher quanto à violência de gênero.
- O CRM deverá elaborar, em conjunto com a mulher atendida, um plano pessoal de segurança e de estratégias de enfrentamento à situação vivida, abarcando alternativas de apoio, de fortalecimento, e de saída da situação de risco e da violência vivida.
- A mulher é orientada a não deixar rastros em relação aos caminhos percorridos em suas tentativas de rompimento do ciclo de violência que vive e, dependendo da gravidade, para proteção da mesma e da equipe, o atendimento pode ser feito em outro local.
- Conforme o entendimento da Equipe Técnica, em casos que impliquem na segurança pessoal da usuária, poderá ser necessário que ela assine um termo de responsabilidade (ver planilha padrão do plano de segurança e instrumental do termo de ciência - Anexo 2).
- Cabe ao CRM a avaliação da elegibilidade dos casos para encaminhamento para Abrigo, como por exemplo:
 - Risco iminente de morte com ou sem perseguição do agressor,
 - Ser maior de 18 anos,
 - Não ter outras alternativas para separação protegida do agressor no momento (amigos, família, aplicabilidade e eficácia no caso das medidas protetivas previstas na Lei Maria da Penha).
 - Compreender a função do Abrigamento com aceitação (até mesmo do ponto de vista psíquico e emocional) das condições do mesmo.
- Cabe ao CRM o acompanhamento processual da mulher no que diz respeito à violência de gênero, inclusive durante o período de abrigamento e continuar como referência após o desabrigamento.

Dentre suas atribuições estão:

- O trabalho de reflexão e compreensão dos motivos que a levaram até lá;
- A reconstrução e fortalecimento de sua identidade como mulher, como cidadã e como protagonista de sua história de vida,
- A elaboração de estratégias de enfrentamento da violência de gênero com o objetivo de subsidiar o rompimento do ciclo de violência em que esta inserida,
 - A conscientização do papel e lugar que aquela relação violenta ocupa(va) em sua vida, com a perspectiva da não repetição do mesmo padrão de criação de vínculos violentos.
 - Ser um ponto de referência e acolhimento para eventuais desdobramentos da(s) violência(s) vividas.

O abrigo institucional se constitui em última alternativa de ação já que pela legislação em vigor, as medidas protetivas deveriam evitá-lo. No entanto, ainda se faz necessário esse procedimento em muitos casos.

Os critérios básicos de encaminhamento da usuária para o abrigo são:

- mulher acima de 18 anos
- sem ou com filhos menores de idade¹³
- não ter outra possibilidade de abrigo seguro
- risco eminente de morte com ou sem perseguição
- mediante avaliação da Equipe Técnica
- avaliação da eficácia das medidas protetivas
- assinatura da usuária ao **termo de compromisso de acesso ao abrigo** (Anexo 3)

¹³ No caso da Casa Abrigo Helenira Rezende e do COMVIDA, o atendimento é para filhos (as) menores de 14 anos. Nos casos de filhos mais velhos deverá ser oferecida uma outra alternativa (casa de familiares ou abrigos para crianças e adolescentes).

PROCEDIMENTOS ESPECÍFICOS DO ABRIGAMENTO:

Há alguns indicadores que auxiliam a identificação de situações de risco de morte, que podem fazer com que o abrigo seja necessário, tais como:¹⁴

1. Quando a mulher tem medo de ficar sozinha com seu marido ou ex, companheiro ou ex ou outro autor (a) de violência;
2. Quando a mulher não suporta mais conviver com as agressões, o limite pessoal está sendo reconhecido e deve ser respeitado.
3. As agressões são mais graves e freqüentes;
4. O agressor sempre a ameaçou de morte e agora anuncia que anda armado seja com uma faca ou arma de fogo; por vezes ele dorme com uma delas embaixo do travesseiro ou as mantém muito próximas de si, principalmente quando a mulher está dormindo;
5. Às vezes, ele fica afiando facas, limpando a arma de fogo, numa atitude ostensiva de que pode utilizá-las contra a mulher e ela sente-se intimidada;
6. Desconfia da conduta da mulher o tempo todo: a segue para o trabalho, parece vigiar em todos os afazeres domésticos, fica escutando quando atende ao telefone; viola correspondência física ou eletrônica (email, celular).
7. Suas roupas, fotos, documentos, pertences, plantas aparecem rasgados ou destruídos; quando não ele retira documentos importantes para o casal e os esconde, ou os entrega para pessoas desconhecidas, ou parentes dele, que você não tenha acesso;
8. Tortura ou mata seus animais de estimação;
9. Destroí móveis, plantas ou utensílios domésticos para exemplificar como desejaria fazer igual com a mulher;
10. A mulher se pega pensando: “ Da próxima vez, ele ou eu....”
11. Ele mesmo parece reconhecer que fica fora do controle;
12. Mora num bairro violento. Ele conhece e tem a acesso ao poder ilegal local; (Ele é envolvido com tráfico de drogas, tem amigos na marginalidade ou envolvidos com a corrupção...)

¹⁴ Prefeitura do Município de São Paulo/Secretaria Municipal de Participação e Parceria/Coordenadoria da Mulher/Casa Eliane de Grammont - Cartilha “Uma vida sem violência é um direito das mulheres: orientações e direitos das mulheres - Lei 11.340/06 Maria da Penha (2009), p. 24-25

13. Se a mulher foge para a casa de familiares, ele não respeita: telefona de forma insistente, vai até o local, faz escândalos, ameaça a todos de forma indiscriminada;
14. A mulher sente-se acuada, isolada, desamparada.

O abrigo:

- Deverá ser avaliado e discutido em conjunto pelos serviços CRM, Centro de Defesa e Convivência da Mulher e Abrigo;
- Deverá ser efetivado a partir do encaminhamento realizado pelo CRM ou pela rede de Casas Abrigo.
- O encaminhamento para o abrigo é realizado através de contato anterior, acompanhado de um relatório técnico detalhado;
- O CRM e o Centro de Defesa e Convivência da Mulher, responsáveis pelo encaminhamento, deverão colaborar com as profissionais da Casa Abrigo no que se refere à documentação da usuária e seus filhos, principalmente nas questões de educação e saúde (transferências escolares e cartões de vacinação);
- O CRM e o Centro de Defesa e Convivência da Mulher também deverão fazer o acompanhamento processual e psicológico durante o período de abrigo, e continuar como referência mesmo após o desabrigo para eventuais desdobramentos;
- O encaminhamento para o abrigo deve ser acompanhado de Boletim de Ocorrência (com ou sem a realização do exame de corpo delito). No caso da impossibilidade do registro do B.O antes, a usuária deve se comprometer a registrá-lo no primeiro dia útil após abrigo;
- A usuária deve assinar/dar ciência das normas do abrigo no CRM e o Termo de abrigo na Casa Abrigo (Anexo 4);
- A escolha do CRM que fará o acompanhamento da usuária deverá levar em conta: segurança, futuro local de moradia, local onde estão os processos, preferência da usuária e outras variáveis importantes no caso;
- É de responsabilidade da Casa Abrigo a realização de grupos de discussão dos problemas internos, grupos de orientação e reflexão sobre: relações e violência de gênero, direitos da mulher, racismo, sexualidade, segurança pessoal, alimentação, desenvolvimento infantil, higiene, saúde (de acordo com a dinâmica de cada grupo), além de grupo de recreação para as crianças;
- O atendimento psicológico e psiquiátrico das mulheres e crianças

não específico à situação de violência será realizado pela rede de saúde da região;

- O atendimento Jurídico será feito pela Defensoria Pública do Serviço onde tramitam os processos;
- O desabrigamento deverá ser feito mediante à avaliação das necessidades de cada usuária levando em conta sua superação e com a garantia de segurança para a mesma. A Equipe do Abrigo deverá avaliar, também, as possibilidades de continuidade de atendimento da usuária pelo CRM de referência para a mulher;
- Nos casos em que a mulher não ficará segura na Cidade onde reside (agressor pertencente a corporações: policia militar, policia civil, bombeiro, guarda civil, exercito ou ligado à marginalidade de alta periculosidade, por exemplo) è possível abrigá-la em outra cidade. Para tanto os seguintes combinados precisam ser observados:

É responsabilidade da instituição de origem que encaminha:

I – Orientar a mulher a ser encaminhada sobre todas as regras e normas da instituição que vai recebê-la;

II – Encaminhar toda a documentação necessária para a utilização da Casa Abrigo;

III – Nos casos em que a usuária não tenha acesso a tal documentação, a Casa responsável por seu encaminhamento obterá no município de origem cópia ou segunda via da documentação necessária;

IV – Assegurar a assistência jurídica indispensável à preservação dos direitos e interesses da interessada e de seus filhos;

V – Providenciar o deslocamento da interessada para a instituição que a receberá;

VI – Garantir o transporte das mulheres e dos seus filhos para o município de origem, quando for necessário;

VI – Atuar em cooperação com a instituição de destino por ocasião do desabrigamento.

É responsabilidade da instituição de destino que acolheu:

I – Oferecer todo atendimento disponível conforme necessidade da usuária;

II – Disponibilizar a todas as instituições integrantes da Rede, as informações sobre o funcionamento da instituição e os serviços existentes;

III – Trocar informações com a Casa de origem sobre a mulher encaminhada, com o propósito de garantir o melhor atendimento possível à sua necessidade.

ATENIMENTO TÉCNICO DOS SERVIÇOS

A Equipe de Atendimento técnico nos CCM/CRM deverá se constituir de forma preferencialmente multidisciplinar, com profissionais das Especialidades de Serviço Social, Psicologia e outras áreas de ciências humanas afins, mediante avaliação de perfil, habilidades e com a devida capacitação.

Os profissionais deverão ter como princípio norteador do seu trabalho a orientação e o fortalecimento das mulheres como cidadãs ativas na busca da superação das violências sofridas. A principal tarefa do CCM/CRM é garantir à mulher, pelos seus próprios recursos e com o auxílio de recursos sociais – **Políticas Públicas e Rede Social** - o suprimento de suas necessidades, contribuindo para sua autonomia e cidadania.

O atendimento da Equipe Técnica está baseado na escuta ativa . Escuta Ativa ou escuta Técnica é uma arte e constitui-se num dos elevados cumprimentos que podemos fazer a alguém. É a maneira sutil de demonstrar ao outro a nossa atenção na escuta. A comunicação eficaz começa com o saber ouvir. Portanto, essa é a habilidade mais importante do processo comunicativo entre os humanos.

Ouvir atentamente significa muito mais do que simplesmente ouvir. Usualmente quando ouvimos estamos, na verdade, pensando no que vamos dizer ou responder na seqüência. Quando fazemos escuta ativa, demonstramos com o nosso olhar vivo interesse no que o outro está dizendo, concentramo-nos no assunto, questionamos, perguntamos, envolvemo-nos e aprendemos a compreender o outro, a respeitar suas fragilidades, a perceber seus sentimentos mais profundos, a captar os pensamentos que os vocábulos não expressam.

Descrevemos abaixo algumas dicas para termos uma escuta ativa¹⁵ ou escuta técnica:

- Não fique pensando em sua resposta;

¹⁵ V. orientações para construção de um Plano de atendimento em SPM/Bárbara Soares – Enfrentando a Violência contra a Mulher, Escuta Ativap. 47

- Permita-se prestar atenção;
- Demonstre atenção;
- Lide com as interrupções;
- Visualize as questões sob o ponto de vista da interlocutora;
- Vá além das palavras;
- Faça perguntas;
- Mantenha uma postura relaxada, porém atenta;
- Participe ativamente da conversa, esteja receptiva e disponível a escuta;
- Evite escutar e digitar ou escrever ao mesmo tempo;
- Reduza ao máximo os gestos que possam distrair a interlocutora;
- Mantenha um contato visual eficiente;
- Balance a cabeça ou sorria;
- Use a empatia e seja compreensiva;
- Não faça julgamentos.

Os profissionais da Equipe Técnica atuam na socialização, compreensão e concretização dos direitos sociais das mulheres por meio do conhecimento, orientação e acesso à legislação vigente (de saúde, assistência, previdência, habitação, trabalho, lazer, meio ambiente dentre outras).

O atendimento tem o objetivo de orientar sobre direitos, fornecer orientações e encaminhamentos, visando a promover a inserção da mulher atendida e de seus dependentes em programas das políticas sociais.

O CRM/CCM realizará uma abordagem que não se limita às situações de crise, podendo abranger outros aspectos de sua vida afetados pela violência sofrida, tais como trabalho, vida familiar e social. No **caso específico do CRM**, o atendimento psicológico focado nas situações de crise.

No caso de relato de **violência sexual** recente (ocorrida no período de até 72 horas anteriores), a Equipe Técnica do CCM/CRM deverá orientar e encaminhar, imediatamente a mulher para os serviços de saúde, conforme Protocolo de atendimento da **Secretaria Municipal de Saúde (Anexo 5)**.

Depois de realizada a **escuta técnica** quantas vezes for necessária, para a elaboração, mesmo que preliminar, do **diagnóstico** e do plano personalizado de atendimento, a Técnica responsável pelo atendimento poderá indicar encaminhamentos, internos ou externos ao serviço, tais como: plantonistas da Defensoria Pública, Cursos, Grupos Temáticos e Palestras oferecidos pelo serviço.

Com o atendimento da Equipe Técnica dos CRMs/CCMs, se a mulher em situação de violência se sentir fortalecida e decidir pelo início ao processo judicial penal ela será orientada pela Equipe Técnica para comparecer à Delegacia ou DDM para registrar o Boletim de Ocorrência e também para efetuar a representação contra o agressor, o que instaura o inquérito policial. Sem o Boletim de Ocorrência e a Representação, não é possível requerer as Medidas Protetivas previstas na Lei Maria da Penha.

A Equipe Técnica, pela dimensão de totalidade inerente a esse trabalho, atua na perspectiva do protagonismo das mulheres, na construção e fortalecimento de redes, fóruns, na formulação e no controle social das políticas sociais, em consonância com a perspectiva da igualdade de gênero.



Rotina de Funcionamento

PRONTUÁRIO DA USUÁRIA NOS SERVIÇOS

A Técnica responsável pelo atendimento inicial deverá abrir um prontuário da usuária, que deverá ser atualizado a cada novo atendimento e servirá para o acompanhamento do caso. No prontuário deverá conter a ficha cadastral da usuária (ou sua referência no sistema informatizado de Banco de Dados) bem como, um relatório com outras(os) informações importantes para o acompanhamento do caso, inclusive pelas(os) outras profissionais envolvidas(os).

O **prontuário** pode também conter cópia dos documentos da usuária, como o(s) Boletim(ns) de Ocorrência. Esse prontuário deve ser mantido em arquivo físico e de acesso restrito a alguns servidores, que devem assinar um termo de responsabilidade sobre o sigilo dos dados registrados.

O acolhimento/escuta técnica/atendimento não poderá ser feito por estagiárias(os), sem o acompanhamento da Equipe Técnica.

ENCAMINHAMENTOS INTERNOS

O encaminhamento interno se dá no âmbito do serviço em questão, realizado pela Equipe Técnica para outros atendimentos individuais, oficinas, grupos de reflexão temáticos, grupos socioeducativos, cursos e palestras, conforme necessidade da mulher.

Atendimentos psicossociais complementares:

Orientação Jurídica – Consiste no atendimento individualizado com o objetivo de oferecer aconselhamento jurídico e acompanhamento nos atos administrativos de natureza policial e nos procedimentos judiciais e preparando a mulher em situação de violência para participar dessa difícil etapa.

Plantão da Defensoria Pública do Estado de São Paulo – Através de Termo de Cooperação firmado entre a Defensoria Pública do Estado de São Paulo e a Secretaria Municipal de Participação e Parceria/Coordenadoria da Mulher desde 2008, são realizados plantões com Defensores Públicos que acontecem 2 (duas) a 3 (três) vezes por semana nos CRMs e CCMs e Casa SER. O trabalho consiste em dar orientações sobre prerrogativas, direitos, procedimentos jurídicos, e auxílio na efetivação da resolução dos conflitos apresentados, relacio-

nados à violência de gênero/doméstica e familiar. Devem ser encaminhadas para atendimento dos Defensores as mulheres que já receberam orientação técnica prévia da Equipe Técnica dos serviços e que sejam alvo de um trabalho de fortalecimento pessoal para enfrentar os passos necessários ao andamento do processo de solução jurídico-legal da violência doméstica sofrida, se for o caso. O termo de cooperação estabelecido também prevê palestras mensais em “educação em direitos”, realizadas pelos Defensores, sobre temas de interesse das usuárias do serviço. Os Defensores deverão preencher um relatório de atendimento de cada mulher (Anexo 7 – que será incluído no Banco de Dados) e um controle mensal de processos (Anexo 8).

Palestras, Oficinas e atividades de formação cidadã – Visam promover a valorização da mulher, o aumento da sua auto-estima, promover sua qualificação para o trabalho e geração de renda além de debates sobre direitos e sobre as questões da desigualdade de gênero.

Cursos profissionalizantes: cursos de média duração, com certificação da qualificação profissional, realizados nos CCMs ou órgãos e entidades parceiras.

Grupos de reflexão ou temáticos – trabalho de grupo com mulheres que são realizados pela equipe Técnica dos serviços utilizando várias metodologias e técnicas: dinâmicas de grupo, sociodramas, psicodramas, grupos reflexivos, grupos socioeducativos entre outras.

A inserção nas atividades oferecidas pelo serviço deverá ser registrada no prontuário e Banco de Dados com a justificativa para os mesmos.

ENCAMINHAMENTOS EXTERNOS

O encaminhamento externo é indicado pela Equipe Técnica, conforme a necessidade da usuária. a outros serviços públicos, tais como saúde, assistência social (CRAS/CREAS), habitação, DDMs, Conselho Tutelar, CATs.

O atendimento oferecido às mulheres no CCM/CRM deve estar articulado com a rede social, de modo que a Técnica tenha subsídios para fazer um atendimento de qualidade, dada a complexidade e multidimensionalidade que o problema requer.

Para isso, é fundamental que os CRM/CCM estabeleçam relações e desenvolvam estratégias de trabalho em Rede com os outros serviços públicos e organizações sociais locais. Na região onde essa rede não existe ou é incipiente, o CRM/CCM tem um importante papel articulador e divulgador dos serviços, além de promover, junto à Rede Social, a elaboração de um protocolo de atendimento pela Rede às vítimas de violência.

Qualquer encaminhamento externo deve ser antecedido de um contato da Técnica responsável e acompanhados de um relatório circunstanciado do caso para que não seja necessário que a usuária repita integralmente sua história ao próximo serviço/profissional, garantindo, assim, um melhor atendimento para a mesma. (*Anexo 6 – modelo de encaminhamento*)

Encaminhamentos externos para a Rede de Serviços:

Unidades de Saúde – Hospitais (aborto legal , UBS, CAPs (serviço de saúde mental e outros serviços que atendem saúde para vítimas de violência.

Poupatempo – para retirada de documentos pessoais;

Defensoria Pública do Estado de São Paulo (Av. Liberdade nº 32 - Centro) – Atendimento Jurídico não relacionado à violência doméstica e familiar, pois os equipamentos contam com os plantões dos defensores públicos para tratar somente de tais questões.

DDM – Delegacia de Defesa da Mulher – Delegacia de Polícia específica no atendimento aos casos de violência contra a mulher;

Delegacias de Polícia – Qualquer distrito policial pode registrar Boletim de Ocorrência com relação à violência de gênero e doméstica e familiar.

CRAS¹⁶ – Centro de Referência de Assistência Social– é uma unidade pública da Política Nacional de Assistência Social (PNAS), de base territorial, localizado em áreas de vulnerabilidade social. É a porta de entrada dos usuários (as) à rede de proteção social do sistema único de assistência social (SUAS).

¹⁶ Disponível em: www.mds.gov.br/programas/...suas/protecao-social-basica/pdf Acesso em 07/08/09

Seu objetivo é prevenir situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades, aquisições e do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários.

Oferece recepção e escuta, inclusão em programas de atendimento integral a família, de transferência de renda, concessão de benefícios eventuais, articulação e inclusão das pessoas ou famílias na rede socioassistencial conveniada e acolhida, apoio, orientação e encaminhamento quando por ocasião de calamidade pública e orientação e encaminhamento à rede de serviços governamentais municipais e estaduais, fluxo de referência e contra referência. Também realiza visita domiciliar e acompanhamento social.

CREAS – Centro de Referência Especializado de Assistência Social constitui-se como pólo de referência, coordenador e articulador da proteção social especial de média complexidade, sendo responsável pela oferta de orientação e apoio especializado e continuado de assistência social a indivíduos e famílias com seus direitos violados.

Opera a referência e a contra-referência com a rede de serviços socioassistenciais da Proteção Social Básica e Proteção Social Especial com as demais políticas públicas e instituições que compõem o Sistema de Garantia de Direitos e movimentos sociais.

Oferece apoio e acompanhamento individualizado e especializado através da escuta técnica, avaliação psicossocial e existência do risco, orientação e encaminhamento à rede de serviços governamentais municipais e estaduais, e para a rede socioassistencial conveniada da proteção especial especificamente Núcleos de Defesa e de Convivência da Mulher e quando necessário serviços de acolhimento.

CRM¹⁷ – Centro de Referência da Mulher – e NDM – **Centro de Defesa e Convivência da Mulher** (SMADS) é um espaço destinado a ações voltadas às mulheres em situação de violência, por meio de atendimentos na área jurídica, psicológica e serviço social e através de cursos, palestras, oficinas, reuniões socioeducativas, grupos reflexivos e atividades que favoreçam sua cidadania, auto-

¹⁷ Manual de Procedimentos do CRM 25 de março SP; www.santiago.rs.gov.br/.../prefeitura-inaugurou-o-centro-de-referencia-da-mulher Acesso em 07/08/09

estima, proporcionando e fortalecendo sua autonomia. Realiza, também, encaminhamentos a outros serviços da rede social, com acompanhamento de casos.

*CCM*¹⁸ – Os Centros de Cidadania da Mulher realizam um trabalho preventivo, promovendo os direitos das mulheres, combatendo aos preconceitos e discriminações que as mulheres ainda sofrem na nossa sociedade, realizando um trabalho de inclusão social, capacitação para o trabalho e geração de renda, informação e formação sobre seus direitos que vise sua autonomia, qualidade de vida, empoderamento e estímulo à sua participação cidadã. Os CCMs também objetivam que a mulher em situação de vulnerabilidade possa ou prevenir, reduzir risco ou até mesmo, em alguns casos, romper com uma situação de violência de gênero e/ou doméstica e familiar. Esses serviços tem como diretriz de trabalho o estímulo e fortalecimento do trabalho em Rede, para uma atuação efetiva, seja para encaminhamentos para inserção das usuárias em outros serviços da rede social local, discussão e de casos e parcerias em projetos e programas entre outras ações.

*Conselho Tutelar*¹⁹ – é um órgão público municipal de caráter autônomo e permanente, existente em 35 regiões da cidade, cuja função é zelar pelos direitos da infância e juventude, conforme os princípios estabelecidos pelo Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA);

*CAT*²⁰ – Centro de Apoio ao Trabalhador – é uma unidade de atendimento ao Programa São Paulo inclui. Foi criado pela Prefeitura de São Paulo para intermediação de mão de obra, ou seja, aproximar e facilitar o contato entre os trabalhadores desempregados e as empresas que tenham vagas disponíveis. Também oferece serviço de encaminhamento do seguro-desemprego e de microfinanças e fomento a atividades empreendedoras;

*ABRIGOS*²¹ – Acolhem mulheres vítimas de violência doméstica, em iminente risco de morte e seus filhos menores que não disponham de qualquer outra possibilidade de acolhimento seguro. O endereço é sigiloso e o encaminhamento é realizado pelos Centros de Referência da Mulher e Núcleos de Defesa e Convivência da Mulher.

¹⁸ Folder – “Centro de Cidadania das Mulheres – Descubra Seus Direitos e Conquiste Seu Espaço”; Prefeitura da Cidade de São Paulo; Secretaria de Participação e Parceria; Coordenadoria da Mulher.

¹⁹ portal.prefeitura.sp.gov.br/secretarias/.../0001 Acesso em 07/08/09

²⁰ www2.prefeitura.sp.gov.br/secretarias/.../0001 Acesso em 07/08/09

²¹ Folder “Dê um grito de basta”, Prefeitura da Cidade de São Paulo/Secretaria de Participação e Parceria

Atendimento ao Agressor – Não cabe aos serviços da rede de atendimento à mulher, prestar serviços ou orientações aos agressores. Funciona atualmente junto ao Juizado Especial de Violência Doméstica e Familiar um serviço de “reeducação do agressor”, que tem como finalidade a colocação de penas alternativas ou complementares.

Centro de Referência em Direitos Humanos de Prevenção e Combate à Homofobia – tem por objetivo coibir e punir qualquer ação atentatória aos direitos humanos e prevê garantias fundamentais às pessoas em razão da sua orientação sexual e identidade de gênero. Neste Centro todas as denúncias recebidas serão encaminhadas à Secretaria da Justiça, por meio da Comissão Processante Permanente, para a instauração de processo. R. Pátio do Colégio, 5 – 1º andar, Fone 3106 8780 – horário de funcionamento: das 9h00 às 18h00.

Centro de Combate ao Racismo – R. Pátio do Colégio, 5, 2º andar – 3397 1446.

Centro de Referência da Cidadania do Idoso – CRECI . Rua Formosa, 215 – Vale do Anhangabaú – São Paulo, SP. Fone: 3258 4276, 3259 4335



Monitoramento e Encerramento do Atendimento

MONITORAMENTO E ENCERRAMENTO DO ATENDIMENTO

A discussão dos casos em equipe interdisciplinar é essencial para o bom atendimento da usuária, principalmente, nos casos mais complexos, pois amplia a visão sobre o mesmo e a possibilidade de um trabalho mais eficaz.

Ao mesmo tempo em que atende as necessidades e demandas das usuárias, serve de reforço do trabalho individual na medida em que oferece retorno, reflexão, troca de vivências e estabelecimento de procedimentos.

Nessas reuniões poderão ser decididos os encaminhamentos internos e externos adequados às necessidades da usuária e estabelecer a Técnica de referência para o acompanhamento do caso (interna e externamente). A distribuição dos casos deve ser feita de maneira equilibrada entre os profissionais dos serviços. É importante, sempre que possível, a participação das coordenadoras dos equipamentos nas reuniões.

A Equipe Técnica do CCM/CRM deverá manter a interlocução permanente com os demais equipamentos da rede ampliada de atendimento à mulher, com a finalidade de acompanhar o atendimento integral da mulher em situação de violência, enviando de relatórios periódicos, reuniões para avaliação da evolução dos casos atendidos e propositura de novas medidas ou procedimentos, se necessário. Essas reuniões poderão ocorrer em grupos intersetoriais e/ou somente com determinadas organizações.

O desligamento do serviço de atendimento especializado se dará quando for verificada a superação da situação de violência, o fortalecimento de mecanismos psicológicos e sociais que tornem viáveis a autonomia da mulher, enquanto sujeito construtor de sua história de vida. O desligamento ou suspensão da usuária do serviço pode ocorrer por razões de segurança, mudança de endereço ou desligamento/desistência por vontade da usuária.



Banco de Datos

BANCO DE DADOS

É de responsabilidade da Equipe Técnica abrir e manter atualizada a **ficha cadastral ou Banco de Dados** (*Anexo 9*), bem como o prontuário das usuárias, uma vez que tais instrumentais devem fornecer elementos para mapeamento da rota crítica das mulheres atendidas para início de um processo de monitoramento das iniciativas e ações delas próprias e as institucionais no enfrentamento, administração do cotidiano, instalação de processos de ruptura com as manifestações de violência, até a superação definitiva.

A cada atendimento deverão ser registradas as informações relevantes para a melhor caracterização do caso, as ações recomendadas e o nome da Técnica responsável pelas mesmas. Um detalhamento especial seria o dos encaminhamentos, propiciando que as mulheres saiam dos serviços com documentação institucional, onde conste um breve relato da violência vivida e uma solicitação para a devida orientação de representação do B.O., imediatamente, à sua lavratura, assim como a solicitação das medidas protetivas de urgência, avaliadas, com as vítimas.

A Equipe técnica deverá entrar em contato telefônico para saber da situação da usuária, principalmente se ela deixou de fazer contato com o serviço.

Os dados registrados nessa ficha deverão ser sintetizados mensalmente na planilha de síntese com dados quantitativos (*Anexo 10, 11 e 12*). Os dados deverão ser enviados à Coordenadoria da Mulher todo dia 10 de cada mês.



Formação Continuada

da Equipe

FORMAÇÃO CONTINUADA DA EQUIPE

Os profissionais dos CRM e CCMs deverão passar por formação continuada para sua atuação nos serviços, por meio de várias ações, tais como:

- Seminários semestrais para atualização em gênero e violência doméstica contra a mulher;
- Capacitação para todos as/os funcionários/as do serviço
- Oficinas com as Secretarias : SMADS, Saúde, Educação, Habitação, Trabalho, entre outras áreas de políticas sociais, com o objetivo de obtermos informações ou atualizações sobre as ações, projetos e programas que estariam sendo realizados para a mulher e quais os serviços disponíveis;
- Reuniões entre os serviços da rede municipal para troca de experiências, a cada 2 meses.

A formação continuada também deve atender as demandas dos serviços para conhecimento, aprofundamento e atualização das políticas e legislações vigentes.



Monitoramento dos Serviços

Pela Coordenadoria da Mulher

MONITORAMENTO DOS SERVIÇOS PELA COORDENADORIA DA MULHER

O monitoramento dos serviços é uma atribuição da Coordenadoria, prevista no Decreto 11.336 de 30 de dezembro de 1992, que cria a Coordenadoria da Mulher. Tem como objetivo acompanhar, avaliar e orientar a qualidade do serviço prestado, seu desempenho e efetividade enquanto Política Pública.

É realizado por profissional técnico da Coordenadoria da Mulher designado pela Coordenação para o acompanhamento do serviço. Trata-se do técnico de referência e interlocução do serviço com a Coordenadoria.

O monitoramento do serviço deve respeitar as especificidades, as ofertas e demandas que apresentam. Deve pautar-se no planejamento por meio de Plano de Ação, visitas técnicas, monitoramento quantitativo e em reuniões de avaliação e planejamento, conforme segue:

- Planejamento (Plano de Ação): elaborado com periodicidade semestral, deve ser preenchido prevendo as atividades que serão realizadas nos próximos seis meses, contendo os objetivos/resultados esperados, tempo, recursos e responsáveis (*Anexo 13*).
- Visitas técnicas: programadas mensalmente entre o técnico responsável pelo monitoramento e o serviço (*Anexo 14*).
- Monitoramento Quantitativo e Qualitativo: deve pautar-se nos instrumentais adaptados à consistência de dados do Banco de Dados adotado como ferramenta de gestão para o monitoramento de informações dos serviços.
- Reuniões de avaliação e planejamento: programadas entre o técnico responsável pelo monitoramento e o serviço, a Coordenação da Coordenadoria da Mulher (*Anexo 15*).



Supervisão Institucional

SUPERVISÃO INSTITUCIONAL

O trabalho com vítimas de violência e, em particular, vítimas de violência de gênero, é bastante desgastante, pois o tempo todo as/os profissionais tem que enfrentar limites pessoais, político-institucionais e legais. Trata-se de uma questão que lida com acolhimento, atenção e respeito aos direitos, mas principalmente com a vulnerabilidade e ambigüidade tanto dos sujeitos envolvidos como da capacidade do poder público em responder às inúmeras demandas que a “resolução” dos casos impõe.

Esses profissionais estão expostos diariamente a depoimentos de maus tratos não só físicos, mas de ameaças de morte, todo tipo de humilhação além de violência sexual. Em vários casos, os profissionais também vítimas de ameaças por parte do agressor, chegando a afetar a sua segurança e equilíbrio pessoal. Desta forma, pode-se dizer que os profissionais também se vulnerabilizam, cuidando dos vulneráveis. É preciso ter um reconhecimento político e social da necessidade dessa atenção ao trabalhador, integrando-se, dessa forma, às políticas públicas de enfrentamento à violência.

A equipe que atende casos de violência contra a mulher, além da capacitação continuada, precisa contar com um acompanhamento especializado sobre o seu “fazer e refazer profissional” no cotidiano.

A Supervisão Institucional visa dar suporte psicológico, emocional e técnico para os profissionais que atendem mulheres em situação de violência para que eles/elas possam lidar com o impacto e desgaste sofrido pela complexidade que caracteriza esse atendimento.

A SMPP e a Coordenadoria da Mulher deve proporcionar a supervisão clínico-institucional às profissionais dos serviços sob sua responsabilidade.



Bibliografía Consultada:

BIBLIOGRAFIA CONSULTADA:

Brasil. Presidência da República. Secretaria Especial de Políticas para Mulheres. Norma Técnica de Uniformização. Centros de Referência de Atendimento à mulher em situação de violência., Brasília, 2006

Brasil. Presidência da República. Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres./ Bárbara Soares. Enfrentando a Violência contra a Mulher – Orientações Práticas para Profissionais e Voluntários(as) - Brasília: Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres, 2005. 64p. (texto na íntegra disponível no site da SPM).

Lilia Blima Schraiber; Ana Flávia P. L. d'Oliveira. O Que Devem Saber os Profissionais de Saúde Para Promover os Direitos e a Saúde das Mulheres em Situação de Violência Doméstica. Cremesp/Fundação Ford, Faculdade de Medicina da USP, 2002

São Paulo, Prefeitura do Município. Secretaria Municipal de Participação e Parceria. Coordenadoria da Mulher. Manual da Lei 11.340/2006 – Lei Maria da Penha – Exija seus Direitos: Está na Lei!. 2008.

São Paulo. Prefeitura do Município. SMADS/IDORT. Programa Nós do Centro. Centro de Referência da Mulher. Manual de Procedimentos. Outubro, 2006

www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/mulher/caderno_violencia-mulher.pdf



Anexos

Anexo 1 - Modelo de ciência de encaminhamento à usuária

Nome do Serviço: _____
Nome da Usuária _____
data: ____/____/____

Resumo da Situação:

Procedimentos Adotados

- () Para oficina do CCM (qual) _____
- () Delegacia da Mulher – fazer o Boletim de Ocorrência
- () Plantão da Defensoria Pública no serviço
- () Serviço de Saúde
- () Atendimento Psicológico – CATs
- () Atendimento Psiquiátrico – UNIFESP
- () Psicólogo
- () Conselho Tutelar
- () CRAS
- () CREAS
- () Abrigo
- () CRM
- () CCM
- () outros _____
- () outros _____

Técnica responsável pelo atendimento: _____

Ciente: usuária _____

Anexo 2 - Plano de Segurança

Serviço: _____

Nome: _____

Ações	Estratégias
1. Relatar para pessoas de sua confiança a gravidade dos problemas enfrentados	<input type="checkbox"/> Relatou e não teve apoio. <input type="checkbox"/> Não teve coragem. <input type="checkbox"/> Foi sensibilizada e orientada a fazê-lo.
2. Articular testemunhas	<input type="checkbox"/> Não conta com grupo de amigos ou parentes. <input type="checkbox"/> Desconhecia a importância. <input type="checkbox"/> Orientada e sensibilizada.
3. Mapear apoio ou abrigo temporário.	<input type="checkbox"/> Não conta com esse tipo de apoio. <input type="checkbox"/> Seus contatos também são conhecidos do agressor, não havendo portanto segurança. <input type="checkbox"/> Tem condições de conseguir apoio temporário.
4. Separar trocas de roupas para caso haja saídas de emergência.	<input type="checkbox"/> Já efetivou. <input type="checkbox"/> Irá providenciar.
5. Reservar dinheiro para saídas de urgência	<input type="checkbox"/> Não conta com esta possibilidade. <input type="checkbox"/> Está guardando dinheiro. <input type="checkbox"/> Irá providenciar.
6. Manter cópias de documentos importantes em local seguro.	<input type="checkbox"/> Não tem acesso aos mesmos. <input type="checkbox"/> Os documentos foram extraviados. <input type="checkbox"/> Irá providenciar.
7. Lista de endereços e telefones de D.D.M's, Centros de Referência.	<input type="checkbox"/> Desconhece esses serviços. <input type="checkbox"/> Recebeu cópia do guia de serviços.
8. Havendo risco eminente evite o confronto, saia para fora de casa.	
9. Faça percursos alternativos para retornar a sua moradia.	<input type="checkbox"/> Desconhecia a importância. <input type="checkbox"/> Já faz isso pois em outras ocasiões já foi seguida. <input type="checkbox"/> Irá providenciar.

data: ____/____/____

Técnica responsável: _____

Ciente: usuária _____

Anexo 3 - Termo de Compromisso para Acesso ao Abrigo

Eu, _____ portadora do documento nº _____, sendo admitida nesta data, junto com meus filhos menores de 14 anos conforme relacionados abaixo, à Casa Abrigo Helenira Rezende de Souza Nazareth, declaro estar ciente e de acordo com o regimento interno da referida instituição e informada de que seu descumprimento pode implicar no seu imediato desligamento da mesma.

REGIMENTO INTERNO

1 - A permanência da usuária, bem como de seus filhos será restrita ao prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias a contar desta data, período no qual ela buscará mediante orientação das profissionais, retomar o curso de sua vida;

2 - A usuária é declarante de que se encontra em situação de iminente risco de vida, não possuindo qualquer outra possibilidade de abrigamento que garanta sua segurança;

3 - A usuária se compromete a guardar completo sigilo em relação ao endereço do abrigo, durante e após sua estada no mesmo, acatando as orientações das profissionais neste sentido e orientando os filhos no mesmo sentido;

4 - A permanência da usuária no abrigo, dependerá da permanência de seus filhos em escola ou creche, vedada a retirada dos mesmos, que só poderá ocorrer por motivo de força maior.

5 - Os horários de escola, creche, atendimento médico, psicológico, social são de responsabilidade exclusiva da usuária e devem ser rigorosamente cumpridos.

6 - Não é permitido à usuária, infringir o Estatuto da Criança e do Adolescente principalmente no que diz respeito aos maus tratos e constrangimento aos seus filhos e a outras crianças do Abrigo;

7 - A usuária se compromete a tratar as outras usuárias e seus filhos com urbanidade, procurando de todas as formas possíveis um bom relacionamento de respeito e solidariedade.

8 - As entradas e saídas da Casa Abrigo, deverão ser autorizadas pelas profissio-

nais responsáveis, respeitando-se os horários definidos para garantir a segurança e organização do Abrigo.

9 - A alimentação, limpeza e cuidado das crianças são de responsabilidade exclusiva das abrigadas e será organizada pela distribuição de tarefas das profissionais responsáveis

10 - A usuária só poderá retirar produtos de limpeza e higiene e qualquer outro material necessário com a profissional encarregada desta tarefa, nos dias e horários pré-fixados.

11 - A usuária fica ciente da obrigatoriedade de registrar a ocorrência policial no período imediatamente posterior a entrada na Casa Abrigo, para qualificar a situação de ameaça vivida.

12 - As mulheres que utilizarem a Casa Abrigo, estarão se comprometendo com um processo de acompanhamento social e psicológico, individualmente ou em grupo, coordenados pelas profissionais a fim de auxiliar seu processo de reorganização.

13 - A responsabilidade pelos objetos pessoais e de valor é da própria abrigada.

14 - As usuárias não poderão deixar chaves de quartos e armários aos cuidados de qualquer profissional da Casa Abrigo. São de sua exclusiva responsabilidade.

15 - As usuárias deverão zelar e organizar o uso dos objetos e equipamentos coletivos.

16 - Nos períodos de ausência da equipe técnica no Abrigo (à noite e nos finais de semana), as usuárias deverão manter a ordem e a tranquilidade no local, comunicando qualquer ocorrência a Guarda Civil de plantão, que tomará as devidas providências, e, em caso grave, comunicará à profissional da Casa Abrigo que for escalada para o plantão externo.

17 - Quaisquer ocorrências ou problemas eventuais não constante na cláusula anterior deverão ser comunicados imediatamente às profissionais responsáveis pelo Abrigo.

18 - Todas as orientações de QUALQUER funcionária da Casa deverão ser imediatamente cumpridas.

19 - É vedado o uso de drogas pelas abrigadas da Casa.

20 - As ligações serão feitas do aparelho celular da casa abrigo, mediante autorização.

21 - No período em que as mulheres estiverem na Casa Abrigo, é vedada a visita à casa de familiares e amigos.

22 - As usuárias receberão um cartão com informações sobre o endereço e telefone que deverão ser fornecidos da seguinte forma: endereço da Inspetoria da Guarda Civil e telefone celular da Casa Abrigo.

23 - A usuária e seus filhos não poderão entrar nas dependências administrativas da Casa Abrigo, exceto quando autorizadas por uma profissional da Casa.

24 - A usuária só poderá se desligar oficialmente da Casa de segunda a sexta-feira das 9:00 às 19:00hs – É vedada o desligamento nos períodos de ausência da equipe técnica.

25 - O não cumprimento de qualquer das cláusulas descritas neste Regimento, implicará em:

I – advertência verbal:

II- advertência por escrito: e

III- na reincidência, desligamento imediato.

Declaro-me informada e de acordo com o regimento acima,

usuária

profissional responsável pela triagem

Abaixo estão relacionados os filhos menores de 14 anos:

Anexo 4 - Termo de Abrigamento

TERMO DE ABRIGAMENTO

Eu, _____,
Portadora do documento nº _____,
sendo admitida nesta data, juntamente com meus filhos menores de 14 anos
conforme relacionados abaixo, à CASA ABRIGO HELENIRA REZENDE DE SOUZA
NAZARETH, declaro estar ciente e de acordo com o Regimento e Normas Gerais
da referida instituição e informada de que o seu descumprimento pode implicar
no meu imediato desligamento da mesma.

São Paulo, ____ de _____ de _____

Filhos:

OUTROS ACIDENTES

Queda de um nível a outro – Especificar: Escada/Degrau Edifício/Laje Brinquedo Mobília (leito, cadeira, etc.)
 Outro _____

Queda do mesmo nível Queda não especificada

Afogamento Fogo ou incêndio Outras queimaduras Arma de fogo Arma branca Mordedura animal Choque elétrico

Deslizamento de terra ou inundação Sufocação ou aspiração de conteúdo gástrico ou outros riscos acidentais à respiração

Intoxicação ou envenenamento (se possível informar qual substância) _____

Outro (descrever) _____

AGRESSÃO POR TERCEIROS

Física Sexual Psicológica Negligência ou abandono Outras síndromes de maus-tratos Outro _____

Se agressão física especificar instrumentos ou meios utilizados:

Uso de força corporal Arma de fogo Arma branca Objeto contundente Enforcamento ou sufocação

Meios não especificados Outros meios (descrever) _____

Frequência da agressão: 1 única vez 2 a 5 vezes 6 a 9 vezes 10 ou mais vezes Ignorado

Provável agressor(a): Familiar Patrão ou chefe Outros conhecidos Ladrão ou assaltante Outros desconhecidos
 Não informado

Se o provável agressor for familiar, especificar parentesco:

Mãe Pai Filho Filha Esposo Esposa Companheiro Companheira Outro _____

Idade aproximada do agressor (a): _____ anos Idade ignorada **Sexo do agressor (a):** Feminino Masculino Ignorado

AUTO-AGRESSÃO

Instrumento ou meio utilizado: Arma de fogo Arma branca Enforcamento ou sufocação Afogamento
 Precipitação de lugar elevado

Intoxicação ou envenenamento (se possível informar qual substância) _____

Outros meios (descrever) _____

EVENTO DE INTENÇÃO INDETERMINADA

Envenenamento ou intoxicação (se possível informar qual substância) _____

Disparo de arma de fogo Exposição a vapores, gases ou objetos quentes Quedas Afogamento Fogo ou incêndio

Enforcamento ou sufocação Arma branca Impacto de veículo a motor Ignorado

Outros (descrever) _____

INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Suspeita ou Evidência de que o paciente fez uso de álcool antes do evento que determinou a lesão: Sim Não Ignorado

Suspeita ou Evidência de que o paciente fez uso drogas ilícitas antes do evento que determinou a lesão: Sim Não Ignorado

A paciente estava grávida no momento do evento que determinou a lesão: Sim Não Ignorado não se aplica

Acidente de trabalho: Sim Não Ignorado não se aplica

Descrição sumária do ocorrido: _____

DADOS DA OCORRÊNCIA

Identificação da ocorrência:

Data: ____/____/____ Data Ignorada Horário aproximado da ocorrência: _____ Horas Horário Ignorado

Local da ocorrência: Residência Via pública Bar e afins Escolas Creche/asilo Ignorado
 Outro _____

Endereço da ocorrência (exceto para residência):

Nome do local, se conhecido: _____

Rua/Av: _____ N° _____ Compl: _____

CEP | | | | | | | | | | Bairro: _____ Distrito Adm.: _____

Cidade: _____ Ponto de referência: _____

CARACTERIZAR A LESÃO MAIS RELEVANTE

Código Internacional de Doenças (CID-10): _____

Tipo de lesão (marcar somente uma opção):

- Traumatismo superficial Ferimento Fratura Luxação – Entorse – Distensão Traumatismo de nervos
 Traumatismo de medula espinhal Traumatismo de vasos Traumatismo de tendões e músculos Am
 Traumatismo de órgão interno (para cabeça, tórax ou abdômen/dorso/pelve) Politraumatismo Queir
 Corpo estranho em orifício natural Intoxicação ou envenenamento Outros (especificar) _____

Local da lesão (marcar somente uma opção):

- Cabeça Olho e/ou órbita ocular Ouvido Pescoço Tórax Trato respiratório A
 Aparelho digestivo Trato genito-urinário Tronco - segmento não especificado Ombro e braço
 Punho e mão Membro superior -segmento não especificado Quadril e coxa Joelho e perna
 Membro inferior - segmento não especificado Coluna - segmento não especificado Múltiplas re
 Outros (especificar) _____

Se síndromes de maus-tratos especificar (marcar somente uma opção):

- Abandono Sevícias físicas (síndromes de espancamento) Abuso sexual Abuso psicológico Formas
 Síndrome de maus-tratos não especificada Outros (especificar) _____

Diagnóstico da lesão mais relevante – usar para descrever e/ou complementar informação do quadro a

EVOLUÇÃO DO CASO

- Alta Em observação Acompanhamento clínico Internação Transferência Recebido em óbito
 Óbito durante o atendimento Ignorado

ENCAMINHAMENTOS

- Ambulatório (rede básica ou especializada) Ambulatório do Hospital Hospital/PS Consell
 Grande Conselho do Idoso Vara da Infância e Juventude Abrigo Delegacia de Polícia Il
 Outros serviços _____

Nome do responsável pelo atendimento: _____

Inscrição no Conselho Profissional: _____ Número: _____

Anexo 6 - Roteiro do Relatório de Encaminhamento

Encaminhada para: *(nome do serviço)* _____

Identificação da atendida:

Nome: _____ RG _____

Endereço: _____

Idade: _____ Estado Civil: _____

Situação conjugal _____ N°. de filhos _____

Relatório de atendimento: *(Breve resumo das principais características e demandas da atendida, resumo da situação de violência, principal demanda que justifica o encaminhamento.)*

Resumo da situação: _____

Principal Demanda: _____

Justificativa de Encaminhamento: _____

São Paulo, ____ de _____ de _____

Nome e identificação *(Servidora)*

Anexo 7 - Ficha de Atendimento Jurídico

Atendimento Jurídico pela Defensoria Pública do Estado

Defensor(a) Responsável: _____

1º Atendimento na data: ____/____/____

1 – Resumo do Caso:

Violência Doméstica: () sim () não
Medida Protetiva: () sim () não
Cautelar de Afastamento: () sim () não
Ação de Divórcio: () sim () não
Ação de Fixação de Guarda: () sim () não
Ação de Rec. e Dissolução de União Estável: () sim () não
Ação de Alimentos: () sim () não
Outras Ações: _____ () sim () não

2 – Encaminhamentos:

() Ofício à delegacia para confecção de Boletim de Ocorrência
() Ofício à delegacia para oferta da representação criminal
() Encaminhamento à Equipe psicossocial do CCM
() Encaminhamento ao serviço: _____
() Encaminhamento da Ação Judicial à Unidade _____
() Agendamento de Retorno para o dia ____/____/____
() Processo em andamento – encaminhamento para Defensoria _____
() Outros: _____

3 – Controle Processual:

Processo nº _____ Vara: _____

Anexo 8 - Controle de Processos - Defensoria

Serviço _____

Mês: _____ / _____

Ordem	Data	Nome da Usuária	Tipo de Ação	Unidade	Processo	Vara
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						

Anexo 9 - Ficha Cadastral - Banco de Dados

Nº DE IDENTIFICAÇÃO: _____

DADOS CADASTRAIS

IDENTIFICAÇÃO:

Data do Início do Atendimento: ____ / ____ / ____

Entrevistadora: _____

Nome: _____

Data Nasc. : ____ / ____ / ____ Local Nasc.: _____

UF.: ____ RG: _____ CPF: _____

Filiação: Mãe: Viva: () Sim () Não

Pai: Vivo: () Sim () Não

Tem apoio familiar: () Sim () Não De quem? _____

Endereço: _____

Bairro: _____ Distrito: _____

CEP: _____ Telefone: _____ Celular: _____

Estado Civil (situação legal):

() Solteira () Casada

() Viúva () União estável

() Divorciada () Separada

Situação Conjugal atual:

() Solteira

() Namorando

() Morando junto a menos de 1 ano

() União estável (mora junto a mais de 1 ano)

() Separada

() Divorciada

() Casada

Nº de filhos que vivem com você? _____

Raça/Cor (etnia): Declarado: _____ IBGE: _____

Religião:

- Católica Espírita
- Evangélica Protestante
- Origem africana Budista
- Não tem Não sabe Outra

Escolaridade:

- Não alfabetizado
- Até 4ª série incompleta do ensino fundamental
- Com 4ª série completa do ensino fundamental
- De 5ª a 8ª série incompleta do ensino fundamental
- Ensino fundamental completo
- Ensino médio incompleto
- Ensino médio completo
- Superior incompleto
- Superior completo
- Especialização
- Mestrado
- Doutorado

Profissão:

- Nenhuma
- Serviço Doméstico qual? _____
- Serviços Pessoais qual? _____
- Serviços Administrativos qual? _____
- Comércio qual? _____
- Indústria qual? _____
- Funcionária Pública qual? _____
- Profissional Liberal qual? _____
- Outros Serviços qual? _____

Ocupação atual:

- () Assalariada setor privado com carteira assinada
- () Assalariada setor privado sem carteira assinada
- () Autônoma com INSS
- () Autônoma sem INSS
- () Empregadora
- () Funcionária Publica
- () Desempregada a quanto tempo? _____
- () Não trabalha a quanto tempo? _____
- () Aposentada
- () Pensionista
- () Estagiária
- () Voluntária

Renda:

- () Sem renda
- () Até 1 salário mínimo
- () De 1 a 2 salários mínimos
- () De 2 a 3 salários mínimos
- () De 3 a 4 salários mínimos
- () De 4 a 5 salários mínimos
- () Mais de 5 salários mínimos
- () Não Sabe
- () Não quer informar

É Chefe de família: () Sim () Não

BENEFÍCIOS

Nenhum: () Sim () Não

- () PETI valor R\$ _____
- () Agente Jovem valor R\$ _____
- () LOAS/BPC valor R\$ _____
- () Bolsa Família valor R\$ _____
- () Renda Cidadã valor R\$ _____
- () Aposentadoria valor R\$ _____
- () Pensão de Alimentos: valor R\$ _____
- () Outros valor R\$ _____

MORADIA:

A. Tipo de Moradia

() Nenhuma () Alvenaria () Madeira

B. Situação da Moradia

- () Própria
() Cedida por quem? _____
() Alugada valor: R\$ _____
() Loteamento clandestino
() Loteamento em regularização
() Ocupação
() Sem Residência Fixa
() Albergue

Na residência possui saneamento

() Luz () Água () Esgoto

Tempo de residência: _____ anos _____ meses N° de Cômodos _____

COMO CHEGOU AO SERVIÇO:

- () Espontânea,
() Buscando orientação () Jurídica, () Psicológica () Social
() Encaminhada, através de _____
() Para Participação em Oficinas
() Para Participação em grupos temáticos
() Porque foi (é) Vitima de violência
() Amigos
() Outros _____

HISTÓRICO DE VIOLÊNCIA:

Já viveu alguma situação de violência? () Sim () Não

Se respondeu SIM, quais foram os outros episódios:

Na família de origem? () Sim () Não

Quando criança? () Sim () Não

Se SIM contou para alguém? () Parentes () Amigos () Professor

Se SIM, quantas vezes ocorreu? () Esporadicamente () Nunca () Sempre

Que tipo de violência sofreu:

- | | | |
|---------------|---------------------------|-----------------|
| () Física | () Abandono Material | () Negligência |
| () Emocional | () Privação de liberdade | () Patrimonial |
| () Sexual | () Ameaça | () Psicológica |

Outros: _____

Na adolescência? () Sim () Não

Se SIM contou para alguém? () Parentes () Amigos () Professor

Se SIM, quantas vezes ocorreu? () Esporadicamente () Nunca () Sempre

Que tipo de violência sofreu:

- | | | |
|---------------|---------------------------|-----------------|
| () Física | () Abandono Material | () Negligência |
| () Emocional | () Privação de liberdade | () Patrimonial |
| () Sexual | () Ameaça | () Psicológica |

Outros: _____

Foi feito registro ou denúncia? () Sim () Não

Teve prosseguimento? () Sim () Não

Qual foi o resultado?

Legal: () Arquivamento

() Acordo

() Sentença Qual? _____

Efetivado: _____

Sofreu violência em outros relacionamentos amorosos: () Sim () Não
Se SIM contou para alguém? () Parentes () Amigos () Professor
Se SIM, quantas vezes ocorreu? () Esporadicamente () Nunca () Sempre

Que tipo de violência sofreu:

() Física () Abandono Material () Negligência
() Emocional () Privação de liberdade () Patrimonial
() Sexual () Ameaça () Psicológica

Outros: _____

Foi feito registro ou denúncia? () Sim () Não

Teve prosseguimento? () Sim () Não

Qual foi o resultado?

Legal: () Arquivamento

() Acordo

() Sentença Qual? _____

Efetivado: _____

Sofreu violência de pessoas conhecidas (amigos, vizinhos, colegas de trabalho):

() Sim () Não

Se SIM contou para alguém? () Parentes () Amigos () Professor

Se SIM, quantas vezes ocorreu? () Esporadicamente () Nunca () Sempre

Que tipo de violência sofreu:

() Física () Abandono Material () Negligência
() Emocional () Privação de liberdade () Patrimonial
() Sexual () Ameaça () Psicológica

Outros: _____

Foi feito registro ou denúncia? () Sim () Não

Teve prosseguimento? () Sim () Não

Qual foi o resultado?

Legal: () Arquivamento

() Acordo

() Sentença Qual? _____

Efetivado: _____

Sofreu violência em espaços sócio-ocupacionais: (escola, hospitais, empresas, fundação, serviço público, etc) () Sim () Não

Se SIM contou para alguém? () Parentes () Amigos () Professor

Se SIM, quantas vezes ocorreu? () Esporadicamente () Nunca () Sempre

Que tipo de violência sofreu:

() Física () Abandono Material () Negligência

() Emocional () Privação de liberdade () Patrimonial

() Sexual () Ameaça () Psicológica

Outros: _____

Foi feito registro ou denúncia? () Sim () Não

Teve prosseguimento? () Sim () Não

Qual foi o resultado?

Legal: () Arquivamento

() Acordo

() Sentença Qual? _____

Efetivado: _____

Outros: Quais? _____

Contou para alguém? () Parentes () Amigos () Professor

Quantas vezes ocorreu? () Esporadicamente () Nunca () Sempre

Que tipo de violência sofreu?

() Física () Abandono Material () Negligência

() Emocional () Privação de liberdade () Patrimonial

() Sexual () Ameaça () Psicológica

Outros: _____

Foi feito registro ou denuncia? () Sim () Não

Teve prosseguimento? () Sim () Não

Qual foi o resultado?

Legal: () Arquivamento

() Acordo

() Sentença Qual? _____

Efetivado: _____

Para a violência atual

- | | | |
|------------------------------------|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Física | <input type="checkbox"/> Abandono Material | <input type="checkbox"/> Negligência |
| <input type="checkbox"/> Emocional | <input type="checkbox"/> Privação de liberdade | <input type="checkbox"/> Patrimonial |
| <input type="checkbox"/> Sexual | <input type="checkbox"/> Ameaça | <input type="checkbox"/> Psicológica |

Outros: _____

Há quanto tempo sofre violência? _____

Já procurou ajuda anterior:

- Nenhuma
- Familiares
- Amigos
- Entidades religiosas
- Serviços de saúde
- Abandono material
- Polícia / justiça
- Privação de liberdade
- Serviços Especializados : Qual ? _____
- Outros Onde? _____

A ajuda anterior a encaminhou para: _____

Registro de ocorrência: Sim Não

Se SIM: B.O. T.C Representação

Natureza do B.O.: _____

Orientação recebida da delegacia: _____

Exame de corpo delito: Sim Não

Denunciou anteriormente: _____

Quantas Vezes: _____

Deu seqüência no processo: () Sim () Não

Resultado do Processo: _____

Outras Providências Legais: _____

Motivo de não ter a convivência atual com os filhos:

() O atual companheiro não aceita;

() Precisou fugir e deixou o(s) Filho(s) com a família

() Perdeu a guarda por situação de violência

() Deu em adoção por conta da violência

() Outros _____

PERFIL DO AGRESSOR:

Nome: _____

Endereço: _____

Naturalidade: _____

Vive com a usuária () Sim () Não

Quem é o agressor(a) ?

() Marido

() Ex-marido

() Companheiro

() Companheira

() Ex-companheiro

() Ex-companheira

() Namorado

() Namorada

() Ex-namorado

() Ex-namorada

() Familiar. Quem? _____

() Outros. Quem? _____

Data nasc.: ____ / ____ / ____ Idade: _____

Local de Nasc.: _____

Profissão:

() Nenhuma

() Serviço doméstico Qual? _____

() Serviços Pessoais Qual? _____

() Serviços Administrativos Qual? _____

() Comércio Qual? _____

() Indústria Qual? _____

() Funcionalismo Público Qual? _____

Ocupação atual:

- Assalariado setor privado com carteira assinada
- Assalariado setor privado sem carteira assinada
- Autônomo com INSS
- Autônomo sem INSS
- Empregador
- Funcionário Público
- Desempregado
- Não trabalha
- Aposentada
- Pensionista

Renda mensal:

- Sem renda
- Até 1 salário mínimo
- De 2 a 3 salários mínimos
- De 4 a 5 salários mínimos
- Mais de 6 salários mínimos
- Não sabe
- Não quer informar

Escolaridade:

- Não alfabetizado
- Até 4ª série incompleta do ensino fundamental
- Com 4ª série completa do ensino fundamental
- De 5ª a 8ª série incompleta do ensino fundamental
- Ensino fundamental completo
- Ensino médio incompleto
- Ensino médio completo
- Superior incompleto
- Superior completo
- Especialização
- Mestrado
- Doutorado

Estado Civil (situação legal):

- Solteiro
- Casado
- Viúvo
- União estável
- Separado
- Divorciado

Situação Conjugal:

- Solteiro
- Namorando
- Morando junto a menos de 1 ano
- União estável
- Separado
- Divorciado

Religião:

- Católica
- Espírita
- Evangélica
- Origem africana
- Budista
- Não tem
- Não sabe
- Outra

Raça /Cor (etnia): _____

Tem antecedente criminal: Sim Não

Quais? _____

Dependência química lícita e ilícitas: Sim Não

Se SIM: Álcool Droga Qual? _____

Há quanto tempo? _____ Freqüência de uso: _____

Tem conhecimento do histórico de violência anterior do agressor?

- Nenhuma Relações de trabalho Convívio social
- Familiar Não sabe

SAÚDE

Faz algum tipo de tratamento: () Sim () Não

Qual? _____

Há quanto Tempo? _____

Faz uso de medicação: () Sim () Não

Qual? _____

Há quanto tempo? _____

Já procurou serviço de saúde para atendimento da situação de violência:

() Sim () Não

Onde? _____

Encaminhamentos: _____

Dependência: () Sim () Não

Se SIM : () afetiva () sexual () medicamentosa

() jogos () álcool

() Droga Qual? _____

Há quanto tempo? _____ Frequência de uso: _____

Número de gestações: _____

Nascidos vivos: _____

Nascidos mortos: _____

Abortos: Espontâneos _____

Por violência _____

Número de filhos que não vivem com você? _____

Não vivem porque razão?

() Financeiro

() Saúde

() Perdeu a Guarda

() Violência

() Maior de idade/Independente

Somente utilizar as seguintes opções:

- Para oficinas do CCM
- Delegacia da Mulher
- Psicólogo
- Jurídico
- Defensoria (CCM)
- Serviços de Saúde
- CATs
- Conselho Tutelar
- CRAS – Assistência Social
- Escolas
- Curso de capacitação profissional
- Habitação / aluguel social

Desabrigamento: ____ / ____ / ____

Destino da mulher após o desligamento _____

1ª - ETREVISTADORA: _____ Data ____ / ____ / ____

2ª - ETREVISTADORA: _____ Data ____ / ____ / ____

3ª - ETREVISTADORA: _____ Data ____ / ____ / ____

4ª - ETREVISTADORA: _____ Data ____ / ____ / ____

5ª - ETREVISTADORA: _____ Data ____ / ____ / ____

ATENDIMENTO JURÍDICO PELA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO

Defensor(a) Responsável: _____

1º Atendimento na data: ____/____/____

1 – Resumo do Caso:

Violência Doméstica: () Sim () Não
Medida Protetiva: () Sim () Não
Cautelar de Afastamento: () Sim () Não
Ação de Divórcio: () Sim () Não
Ação de Fixação de Guarda: () Sim () Não
Ação de Rec. e Dissolução de União Estável: () Sim () Não
Ação de Alimentos: () Sim () Não
Outras Ações: _____ () Sim () Não

2 – Encaminhamentos:

() Ofício à delegacia para confecção de Boletim de Ocorrência
() Ofício à delegacia para oferta da representação criminal
() Encaminhamento à Equipe psicossocial do CCM
() Encaminhamento ao serviço: _____
() Encaminhamento da Ação Judicial à Unidade _____
() Processo em andamento - encaminhamento para defensoria
() Agendamento de Retorno para o dia ____/____/____
() Outros: _____

3 – Controle Processual:

Processo nº _____ Vara: _____

Anexo 10 - Síntese Mensal de Atividades

SÍNTESE MENSAL DE ATIVIDADES

- () Casa Eliane de Grammont
() Casa Brasilândia

Período: _____

1 - Dados de Atendimento

A - Usuárias atendidas

	Usuárias	Até 18 anos	19 a 29 anos	30 a 44 anos	45 a 60 anos	Acima de 60 anos	TOTAL
A	Vítimas de violência - atendidas mês anterior						
B	Total de mulheres atendidas no mês anterior						
	Vítimas de violência - atendidas mês atual						
	Não vítimas de violência - atendidas mês atual						
	Total de mulheres atendidas no mês atual						
B	Desligados						
D	Total						

B - Motivos do desligamento

Motivos	Até 18 anos	19 a 29 anos	30 a 44 anos	45 a 60 anos	Acima de 60 anos	TOTAL
Mudança de endereço						
Dif. Financeira						
Outro motivo (?)						
Total						

C - atendimentos realizados

Atendimentos	Quantidade
Atendimento Inicial - vítima de violência	
Atendimento Inicial - não vítima de violência	
Acompanhamento Psicológico - vítima de violência	
Acompanhamento Psicológico - não vítima de violência	
Atendimento Social - vítima de violência	
Atendimento Social - não vítima de violência	
Atendimento Jurídico - vítimas de violência	
Atendimento grupais - vítimas de violência	
Atendimento Grupais - não vítima de violência	
Oficinas - vítimas de violência	
Oficinas - não vítima de violência	

D - Encaminhamentos Externos

Encaminhamentos	
Educação	
Atendimento Psicológico	
Saúde	
Conselho Tutelar	
Assistência Social/CRAS	
Delegacia Defesa da Mulher	
Documentação Pessoal	
Delegacia de Política	
CATS - Trabalho	
Defensoria - Liberdade ou outro Atend.Jurídico	
Abrigo	

E - Fortalecimento da Rede Socioassistencial

Atividade	Nº de encontros	Nº de profissionais envolvidos
Capacitação à serv.		
Fórum de combate a violência		
Contato com rede de serviços		

F - Planejamento: Estudo e Avaliação

Atividade	Nº de encontros	Periodicidade
Reunião de equipe		
Discussões de Casos		
Orientação a estagiários(as)		
Emissão de relatórios técnicos		
Grupo de Estudo		
Preparação de material expositivo		

G – Rotina de Funcionamento

Atividade	Horário	2ª f	3ª f	4ª f	5ª f	6ª f
especificar a atividade e não colocar somente oficina, ou reuniões externas, p.ex.						

B - Atividades de Formação com usuárias										
Atividades	Nº vagas	nº inscritos	demanda	nº frequência	Até 18 anos	19 a 29 anos	30 a 44 anos	45 a 60 anos	Acima de 60 anos	Total
Palestras, debates										
Renda (incubadora/cooperativa)										
Cursos de formação										
TOTAL										

C - Atividades de Proteção Social / Garantia de Direitos			
Atividades	Nº de encaminhamentos recebidos	Nº de encaminhamentos realizados	Nº de encaminhamentos efetivados
Defensoria Pública			
Delegacia da Mulher			
Centro de Ref. Violência			
CRAS			
Conselho Tutelar			
Saúde			
Doc. Pessoal Bas.			
Emprego e Renda			
Atendimento jurídico			
Iniciação profissional			
TOTAL			

D - Rede Local				
Atividades	Nº de encontros	Nº de usuárias	Nº representantes sociedade civil	Nº representantes órgão público
Fórum de Mulheres				
Rede de Combate a Violência				
Capacitação a Serviços Públicos				
Grupo Gestor				

2 – Planejamento e Avaliação		
Atividades	Nº de encontros	Nº de participantes do CCM
Reuniões de equipe		
Reunião de monitoramento		
Reunião de Supervisão de Violência		
Reuniões promovidas pela Coord. Mulher		
TOTAL		

Anexo 12 - Síntese Quantitativa - Casa Abrigo

SÍNTESE MENSAL DE ATIVIDADES

Casa Helenira Rezende

Período: _____

A - Atendidas

Usuárias	Nº de mulheres	Nº de filhos
Usuárias inseridas no mês anterior		
Usuárias inseridas no mês		
Usuárias desligadas		
Total		

B - Tempo de Abrigamento

Período	Quantidade
Até 1 mês	
Até 2 meses	
Até 3 meses	
Até 4 meses	
Até 5 meses	
Até 6 meses	
Mais de 6 meses	
Total	

C - Atendimentos

Atendimentos grupais	
Oficinas	
Atendimento individual	
Grupo de Recreação	
Relatório Técnico	
Orientação não presencial aos serviços	

D - Motivos de Desligamentos

Motivos	Quantidade
Quebra de sigilo	
Transferência de Abrigo	
Retorno a família de origem	
Retorno ao agressor	
Nova Vida	
Total	

E - Encaminhamentos

Documento Pessoal	Quantidade
Inserção de filhos na escola	
Inserção de filhos no CEI/ EMEI	
Saúde	
Programa de transferência de renda	
Passagens para outros municípios	
Orientação jurídica	
Emprego e renda	
Cursos de qualificação profissional	
Total	

F - Fortalecimento da Rede Local

Atividades	Número de encontros	Número de participantes
Fórum de mulheres		
Rede de abrigos		
Rede de combate à violência		
Contatos junto a rede de serviços		
Total		

G - Rotina de Funcionamento

Atividades	Horário	2ª f	3ª f	4ª f	5ª f	6ª f

H - Planejamento e Avaliação

Atividades	Nº encontros
Reuniões de equipe	
Reunião de monitoramento	
Reunião de Supervisão de Violência	
Reuniões promovidas pela Coord. Mulher	
Total	

Encaminhamentos recebidos pelo CCM	
Delegacia da Mulher	
Serviços de Saúde	
Conselho Tutelar	
Assistência Social	
Total	

Anexo 13 - Plano de Ação (Avaliação Semestral)

Subprefeitura: _____
Mês de Referência: _____ / _____
Coordenadora do CCM: _____

Atividade	Objetivos ou Resultados Esperados	Duração	Metodologia	Recursos Humanos Necessários	Recursos Materiais	Nº de vagas	Responsável pela atividade	Indicadores de Avaliação

Preenchido por: _____ data: _____ / _____ / _____

Anexo 14 - Relatório de Visita

RELATÓRIO DE MONITORAMENTO TÉCNICO

Elaborado por:	Data:

Visita (indicar claramente o projeto, o nome da pessoa responsável, local visitado ou onde ocorreu a atividade, pessoas que participaram etc.)

--

Objetivos da visita:

--

Breve resumo:

--

Recomendações/Encaminhamentos

--

Com cópia para:

--



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
PARTICIPAÇÃO E
PARCERIA

M COORDENADORIA DA
MULHER