



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

**SECRETARIA DE
ASSISTÊNCIA E
DESENVOLVIMENTO
SOCIAL**

NORMA TÉCNICA: CENTRO ACOLHIDA ESPECIAL PARA FAMÍLIA



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

**SECRETARIA DE
ASSISTÊNCIA E
DESENVOLVIMENTO
SOCIAL**

**SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO
SOCIAL COORDENAÇÃO DE PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL**

**NORMA TÉCNICA Nº 13/SMADS/2024
CENTRO DE ACOLHIDA ESPECIAL PARA FAMÍLIA
CAE-FAMÍLIA**

São Paulo

2024

FICHA TÉCNICA

Ricardo Nunes

Prefeito de São Paulo

Eliana Gomes

Secretária de Assistência e Desenvolvimento Social

Cassia Aparecida Travençolo

Secretário Adjunto de Assistência e Desenvolvimento Social

Ronaldo Fernandes de Paula

Chefe de Gabinete da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social

Célia Alas Rossi

Coordenadoria da Assessoria Técnica

Amanda Crisitina do Nascimento

Coordenadoria da Assessoria de Comunicação Social (ACS)

Ana Cristina da Cunha Wanzeler

Coordenadoria de Gestão do SUAS (GSUAS)

Camila Aparecida Eleutério Sakai

Coordenadoria de Proteção Social Especial (CPSE)

Patrícia Di Túlio Leão Miranda

Diretora de Média Complexidade (CPSE)

Andreza Bianca de Godoi

Diretora de Alta Complexidade (CPSE)

Patrícia Lopes Leite de Godoy

Assessora da Área Técnica Mulher (CPSE)

Daniela Maria Muniz

Assessora da Área Técnica Mulher (CPSE)

Wesley Ribeiro Carvalho Pimenta

Assessora da Área Técnica Mulher (CPSE)

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO.....	7
2.	MARCO LEGAL	9
3.	MARCO CONCEITUAL.....	13
4.	CARACTERIZAÇÃO DAS FORMAS DE VIOLÊNCIA.....	16
	4.1. <i>Outros Conceitos</i>	22
5.	ORIENTAÇÕES GERAIS PARA O ATENDIMENTO AO PÚBLICO LGBT+.....	26
6.	CONCEITOS DE FAMÍLIA.....	29
7.	CARACTERIZAÇÃO DO SERVIÇO	31
8.	PÚBLICO- ALVO	31
9.	FORMA DE ACESSO	32
10.	MÉTRICA PREVISTA.....	32
11.	PERÍODO DE FUNCIONAMENTO	32
12.	ABRANGÊNCIA	32
13.	UNIDADE.....	32
14.	OBJETIVOS.....	33
15.	DIRETRIZES METODOLÓGICAS	34
	15.1. <i>Concepção de Trabalho Social</i>	34
	15.2. <i>Instrumentos Técnicos Operativos</i>	35
16.	RECURSOS HUMANOS.....	41
17.	PROVISÕES ADMINISTRATIVAS, FÍSICAS E MATERIAIS	42
18.	TRABALHO SOCIOEDUCATIVO.....	42
19.	COMPETÊNCIA E ATRIBUIÇÕES PROFISSIONAIS.....	44
	19.1. <i>Serviço Social</i>	44
	19.2. <i>Assistente Social, Psicólogo e Pedagogo/Sociólogo, Antropólogo/ e áreas afins</i>	44
	19.3. <i>Competência e Atribuição do/a Psicólogo</i>	45
	19.4. <i>Pedagogo/Sociólogo, Antropólogo/ e áreas afins</i>	47
20.	ESTRATÉGIAS PARA GESTÃO INTEGRADA.....	50
	20.1. <i>Referenciamento e Articulação com a Rede Intersetorial</i>	50
	20.2. <i>Articulação em Rede</i>	51
	20.3. <i>CRAS/CREAS</i>	52

20.4. Saúde	53
21. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO	55
22. CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL DA EQUIPE TÉCNICA	57
21.1. WORKSHOPS	58
23. A QUESTÃO DA VULNERABILIDADE PARA A VIOLÊNCIA DOMÉSTICA	59
23.1. Gestão do Risco: Sobre o Risco, Fatores de Risco e Fatores de Proteção.....	59
24. A VIOLÊNCIA COMO FORMA DE TRAUMA	62
24.1. É importante ressaltar os três Eventos causados pelo Trauma	62
24.2. Fatores que influenciam o impacto da violência sobre o cérebro e corpo das vítimas e como o trauma se faz presente	63
25. SOBRE AUTORES DE VIOLÊNCIA	65
26. INSTRUMENTOS PARA AVALIAÇÃO DO RISCO E PROTEÇÃO	66
25.1. Avaliação de Risco CNJ- (detalhamento no anexo)	66
25.2. Serviço Informado pelo Trauma- SIF	68
27. ORIENTAÇÕES TÉCNICAS QUE TRATAM DE PORTARIAS INTERSECRETARIAS:	75
28. SOLICITAÇÃO PARA EXECUÇÃO DE PESQUISAS NOS SERVIÇOS; ACESSO A INFORMAÇÕES; OFÍCIO- ORDEM INTERNA-SMADS; MANDADOS JUDICIAIS.	76
29. DESLIGAMENTO/TRANSFERÊNCIA E REORDENAMENTO SIMULTÂNEO	81
29.1. Diretrizes para Transferência do CAE Família para o serviço CAEMSV-Sigiloso:	81
Considerando a necessidade de transferência da	81
29.2. Diretrizes Técnica para transferência da mulher (com ou sem filhos) do CAE Família, sem seu companheiro por motivo de violência doméstica sem risco de morte	84
29.3. No caso de Reordenamento Simultâneo	84
29.4. Diretrizes Técnica para transferência do grupo familiar, por motivo de conflitos.....	85
30. ORIENTAÇÕES PARA O TRABALHO TÉCNICO	87
1) Senhas particulares da usuária	87
2) Senha do Processo Judicial	87
3) Evasão do Grupo Familiar.....	87
4) No caso de Evasão dos responsáveis pelo Grupo familiar	88
5) Óbito.....	89

6) <i>Do trabalho com a família, cujos filhos que estão institucionalizados</i>	89
7) <i>O Uso de equipamento de sons, celulares entre outros</i>	90
8) <i>O Uso do telefone institucional do serviço CAEFamília</i>	90
9) <i>Documentos</i>	90
10) <i>Chave do quarto</i>	91
11) <i>Utilizar o Computador</i>	91
12) <i>Guarda dos Pertences</i>	91
13) <i>Visita de familiares</i>	92
14) <i>Orientação quanto a oferta de fraldas</i>	92
15) <i>Orientações sobre mamadeiras</i>	92
16) <i>Cuidados com o Quarto para uma Boa Noite de Sono</i>	92
17) <i>Uso de Imagem</i>	94
31. CUIDADOS COM AS CRIANÇAS E ADOLESCENTES	97
BIBLIOGRAFIA	98
ANEXOS	101
<i>ANEXO 1 - ORIENTAÇÕES TÉCNICAS PARA ACOMPANHAMENTO PSICOLÓGICO ÀS MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA (EUV)</i>	101
<i>ANEXO 2 - FLUXO DE SOLICITAÇÃO DE INCLUSÃO NO BENEFÍCIO AUXÍLIO-ALUGUEL PARA MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA</i>	104

1. INTRODUÇÃO

A presente Norma Técnica apresenta diretrizes técnicas para o desenvolvimento do trabalho nos Centros de Acolhida Especial para Família (CAE Família), destinado para acolhimento de famílias em situação de vulnerabilidade social e em situação de rua, considerando o que preconiza a PNAS/2004, *“A família, independente dos formatos ou modelos que assume, é mediadora das relações entre os sujeitos e a coletividade, delimitando, continuamente os deslocamentos entre o público e o privado, bem como geradora de modalidades comunitárias de vida”*.

As reflexões e análises foram realizadas através de reuniões com Gestores da Parceria e serviços de CAEFamília, após consulta pública por meio do formulário online para a rede socioassistencial da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social – SMADS/CPSE, a Supervisão de Assistência Social - SAS, do Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS, Centro para População em Situação de Rua – Centro POP e a Supervisão de Assistência Social de Abrangência Municipal - SUSAM.

As Orientações Técnicas para o Serviço de acolhimento dos CAEFamília são emanadas pela Política Nacional de Assistência e Desenvolvimento Social - PNAS e a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais - Resolução Nº 109, de 11 de novembro de 2009. Quando tratamos nesta Norma Técnica sobre família que se encontra em situação de rua, importante mencionar o documento do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania do Governo Federal, que versa sobre a Política Nacional para a População em Situação de Rua (PNPSR), instituída pelo Decreto nº 7.053, de 23 de dezembro de 2009. Conforme o Decreto, considera-se população em situação de rua o “grupo populacional heterogêneo que possui em comum a pobreza extrema, os vínculos familiares interrompidos ou fragilizados e a inexistência de moradia convencional regular, e que utiliza os logradouros públicos e as áreas degradadas como espaço de moradia e de sustento, de forma temporária ou permanente, bem como as unidades de acolhimento para pernoite temporário ou como moradia provisória” (BRASIL, 2009a).

Ainda trata o documento que a Política Nacional para População em situação de rua determina a implantação de Centros de referência especializados para atendimento a esse segmento no âmbito da Política de Assistência Social. Assim, o atendimento e o acolhimento à população em situação de rua no âmbito dos serviços ofertados pelo Sistema Único de Assistência Social (SUAS) tem a finalidade de assegurar acompanhamento e atividades direcionadas para o desenvolvimento de sociabilidades, na perspectiva de fortalecimento de vínculos interpessoais e/ou familiares que oportunizem a construção de novos projetos de vida ou reconstrução dos projetos que foram interrompidos pelos inúmeros fatores de vulnerabilidade e exclusão social.

Portanto, a população em situação de rua, se encontra em extrema vulnerabilidade e risco social, sujeito a várias formas de violência e possível reprodução da violência vivida, e quando trata ainda de mulher com seus filhos, é relevante ressaltar nesta Norma Técnica sobre a violência contra a mulher, a partir do embasamento teórico da Política Nacional de Enfrentamento à Violência Contra as Mulheres, Pacto Nacional pelo Enfrentamento à Violência Contra as Mulheres, a Lei 1.340/2006, e da Política Nacional para Inclusão Social para População em Situação de Rua, que são de suma importância para efetivação do serviço, pois norteiam a concretização de um atendimento qualificado destinado a uma demanda cujo respeito, proteção e promoção dos direitos humanos devem estar no cerne de todas as ações.

O Centro de Acolhida Especial para Famílias está referenciado ao Centro de Referência Especializado da Assistência Social – CREAS ou Centro para População em Situação de Rua (Centro-POP), a partir da Tipificação Municipal, Portaria nº46/2010/SMADS, assim com sua revisão aprovada pelo COMAS em Resolução do Nº 2077, DE 10 DE OUTUBRO DE 2023. Cabe sinalizar que considerando que o referido serviço não teve sua publicação atualizada após a validação do COMAS para tornar efetivas as alterações, o quadro de RH apresentado permanece o vigente e as alterações referentes a revisão direcionam-se para atuação técnica e social.

Tal Serviço está inserido no eixo da Proteção Social Especial de Alta Complexidade, em acordo com os parâmetros do Sistema Único de Assistência Social – SUAS.

2. MARCO LEGAL

Considerando as contribuições, tanto no campo da reflexão quanto da efetivação de uma Política voltada para atendimento e acolhimento ao grupo familiar em situação de rua, em risco e em vulnerabilidade social, é importante destacar que: *“a população em situação de rua, pode ser definida como um grupo populacional heterogêneo que tem em comum a pobreza, vínculos familiares quebrados ou interrompidos, vivência de um processo de desfiliação social pela ausência de trabalho assalariado e das proteções derivadas ou dependentes dessa forma de trabalho, sem moradia convencional regular e tendo a rua como o espaço de moradia e sustento. Naturalmente, existem muitas outras especificidades que perpassam a população de rua e devem ser consideradas, como gênero, raça/cor, idade e deficiências físicas e mentais”*. (Plano Nacional de Inclusão Social a Pessoa em Situação de Rua, 2008, página 9). Com isso, também se evidencia que a exclusão, não vem apenas de uma perspectiva externa, do sistema econômico e das condições sociais, mas de violências intrafamiliares por características físicas, de saúde ou leituras sociais que potencializam discordâncias e violências intrafamiliares, tensionando para a saída de uma parte de tal grupo, tornando a rua seu único espaço possível nas condições que se apresentam.

Para complementar, a autora Medeiros menciona a autora Sposati que traz sua contribuição e aponta que:[...] o morador de rua acaba na situação de exclusão por uma série de perdas; o emprego, autoestima e o rompimento ou a fragilidade das relações familiares. Os olhos discriminadores e preconceituosos vêem o morador de rua com repulsa, como estorvo ou como marginal/bandido sem levar em conta seu passado: nas ruas da cidade de São Paulo, a maioria já teve carteira de trabalho assinada e é alfabetizada. (Sposati 1999:66 apud 2010, p. 59).

Importante destacar ainda o que preconiza a PNAS/2004, que o reconhecimento da importância da família no contexto da vida social está explícito no artigo 226, da Constituição Federal do Brasil, quando declara que: *“família, base da sociedade, tem especial proteção do Estado”*, endossando assim, o artigo 16, da Declaração dos Direitos Humanos, que traduz a família como sendo o núcleo natural e fundamental da sociedade, e com direito à proteção da sociedade e do Estado. Direito que também se reafirma nas legislações específicas da Assistência Social, no Estatuto da Criança e do Adolescente -

ECA, no Estatuto do Idoso e na Própria Lei Orgânica da Assistência Social- LOAS, entre outras.

Ainda sobre Violência Doméstica e Familiar, vale destacar a Convenção INTERAMERICANA que foi determinante e importante para garantir a implementação e aplicabilidade da Lei Maria da Penha (Lei nº 11.340/06), e demais normas jurídicas nacionais e internacionais, que vem garantir os direitos da mulher vítimas de violência, quando tratamos de Violência Contra Mulher.

Abaixo citamos os marcos legais que embasam a construção da presente Norma Técnica:

- SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL - SMADS. *Portaria nº 37, de 26 de maio de 2021*. Dispõe sobre o atendimento de serviços e programas de assistência social. São Paulo, 2021. Disponível em: https://www.prefeitura.sp.gov.br/secretarias/assistencia_social/. Acesso em: 19 dez. 2024.

- Portaria 46/SMADS/2010 que dispõe sobre a tipificação da rede socioassistencial do município de São Paulo e a regulação de parceria operada por meio de convênio;

- BRASÍLIA. Fundamentos ético-políticos e rumos teórico-metodológicos para fortalecer o Trabalho Social com Famílias na Política Nacional de Assistência Social. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social, 2016;

- _____ Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua – Centro POP: SUAS e População em Situação de Rua. Gráfica e Editora Brasil LTDA. Volume 3. Brasília, 2011, pág 116.

- _____ (2016). Plano Municipal de Prevenção e Erradicação do Trabalho Infantil e Proteção do Jovem Trabalhador. Comissão Municipal de Prevenção e Erradicação do Trabalho Infantil, 2016.

- Lei Municipal nº 16.478, de 8 de julho de 2016, “Institui a Política Municipal para População Imigrantes e o Decreto 57.533, de 15 de dezembro de 2016, que regulamenta e define procedimentos e ações a serem adotadas no âmbito do Poder

Executivo Municipal de São Paulo para implementação da Política Municipal para População Imigrante - PMPI, sendo na subseção II - artigo 13. Inciso III;

- BRASIL. Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003. Estatuto do idoso. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 2 out. 2003;

- BRASIL. *Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002*. Código Civil Brasileiro. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 2002;

- BRASIL. *Constituição (1988)*. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal, 1988;

- BRASÍLIA. Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS. Secretaria Nacional de Assistência Social Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS, 2011;

- BRASÍLIA. NOB-RH/SUAS: Anotada e Comentada. Brasília, DF: MDS; Secretaria Nacional de Assistência Social, 2011;

- (2009b). Comissão Intergestores Tripartite. *Protocolo de Gestão Integrada de Serviços, Benefícios e Transferências de Renda no âmbito do Sistema Único de Assistência Social - SUAS* (Resolução n. 07, de 10 de setembro de 2009). Diário Oficial da União. Brasília, MDS: 2009 *Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004*. Brasília, MDS, 2005.

- _____. (2005). Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. *Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004*. Brasília, MDS, 2005.

- BRASIL, Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome- MDS/Conselho Nacional de Assistência Social-CNAS. Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social-CREAS, Brasília, 2011. Disponível em:

http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/orientacoes_creas.pdf>. Acesso em: 17 ago. de 2016;

- SÃO PAULO (Estado). Primeira Infância. Secretaria Executiva de Projetos Estratégicos. Disponível em: https://capital.sp.gov.br/web/secretaria_executiva_de_projetos_estrategicos/w/primeira_infancia/364025. Acesso em: 10 nov. 2024;

- BRASIL. Lei n. 11.340, de 7 agosto de 2006. Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher, nos termos do § 8º do art. 226 da

Constituição Federal, da Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres e da Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher; dispõe sobre a criação dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher; altera o Código de Processo Penal, o Código Penal e a Lei de Execução Penal; e dá outras providências. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/111340.htm> Acesso em: 05 set. 2018;

- BRASIL. Presidência da República. Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres. Secretaria Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres. Secretaria de Políticas para as Mulheres – Presidência da República. Brasília, 2011. Disponível em: < <http://www.spm.gov.br/sobre/publicacoes/publicacoes/2011/politica-nacional>>. Acesso em: 19 out. 2018;

- BRASIL. Congresso Nacional. Lei Federal nº 14.188 de 28 de julho de 2021. Define o programa de cooperação Sinal Vermelho contra a Violência Doméstica como uma das medidas de enfrentamento da violência doméstica e familiar contra a mulher previstas na Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha), e no Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), em todo o território nacional; e altera o Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), para modificar a modalidade da pena da lesão corporal simples cometida contra a mulher por razões da condição do sexo feminino e para criar o tipo penal de violência psicológica contra a mulher. Brasília, 2021;

- MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO. Mulher, vire a página. 4ª edição. Grupo de Atuação Especial de Enfrentamento à Violência Doméstica. GEVID-MPSP, 2016;

- SÃO PAULO. Coordenação de Políticas para a Diversidade Sexual. Diversidade sexual e cidadania LGBT. São Paulo: SJDC/SP, 2014; SÃO PAULO. Governo do Estado. Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania. Coordenação de Políticas para a Diversidade Sexual. Diversidade sexual e cidadania LGBT. São Paulo : SJDC/SP, 2014. Disponível em: < http://www.recursoshumanos.sp.gov.br/lgbt/cartilha_diversidade.pdf>. Acesso em: 31 jul. 2019;

3. MARCO CONCEITUAL

O Sistema Único de Assistência Social – SUAS se consolida numa conquista importante para a nacionalização do direito à Assistência Social e, por meio da Política Nacional de Assistência Social – PNAS, afirma seu caráter protetivo, na busca pela oferta de programas e na prestação de serviços que incidem diretamente nos processos geradores de vulnerabilidades e violações de direitos das famílias e dos indivíduos, minimizando os impactos e diminuindo situações de riscos. Neste processo assegura-se a distribuição de recursos, bem como, estabelece-se padrões mais uniformes em termos de recursos humanos, como também na tipificação dos serviços.

A Norma Operacional Básica de Recursos Humanos – NOB-RH, estipulou diretrizes e responsabilidades na esfera da gestão do trabalho na assistência social, evidenciando a importância da profissionalização, da qualificação e da valorização dos/as/es trabalhadores/as para a efetivação da qualidade dos serviços socioassistenciais prestados à população.

Ainda em âmbito nacional foi aprovada, por meio da Resolução do CNAS nº 109, de 11 de novembro de 2009, a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais organizada em dois níveis de complexidade, dentro do Sistema Único de Assistência Social – SUAS: Proteção Social Básica e Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade.

O CRAS é, assim, uma unidade da rede socioassistencial de proteção social básica que se diferencia das demais, pois além da oferta de serviços e ações, possui as funções exclusivas de oferta pública do trabalho social com famílias do PAIF e de gestão territorial da rede socioassistencial de proteção social básica. Esta última função demanda do CRAS um adequado conhecimento do território, a organização e articulação das unidades da rede socioassistencial a ele referenciadas e o gerenciamento do acolhimento, inserção, do encaminhamento e acompanhamento dos usuários no SUAS. O trabalho social com famílias do PAIF é desenvolvido pela equipe de referência do CRAS e a gestão territorial pelo coordenador do CRAS, auxiliado pela equipe técnica, sendo, portanto, funções exclusivas do poder público e não de entidades privadas de assistência social

A Proteção Social Especial de Alta complexidade tem por objetivo garantir a proteção integral através do acesso ao acolhimento provisório, alimentação, higienização, acesso as políticas de trabalho protegido, para famílias e indivíduos que se encontram, em situação de risco e ameaça, necessitando ser retirados de seu núcleo familiar e, ou, comunitário, ou que se encontram em situação de rua por distintas conjunturas. Assim, a PSE de Média Complexidade organiza a oferta de serviços, programas e projetos de caráter especializado que requerem maior estruturação técnica e operativa, com competências e atribuições definidas, destinados ao atendimento a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos. Devido à natureza e ao agravamento destas situações, implica acompanhamento especializado, individualizado, continuado e articulado com a rede.

A PSE de Média Complexidade inclui Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI); Serviço Especializado em Abordagem Social, Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA), e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC), Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias; Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua.

Como diretrizes do SUAS à rede de proteção social especial atua a partir da lógica da centralidade da família e com base em fluxos estabelecidos que definem as portas de entrada para o sistema. Existem, portanto, prestadores diretos e indiretos de serviços sendo, entretanto, o Estado responsável pela coordenação, articulação e integração da rede de serviços, primando pela integralidade dos atendimentos.

Dentre os serviços ofertados na Proteção Social Especial de Alta Complexidade o serviço de Centro de Acolhida Especializado para Família, é um dos serviços oferecidos que realiza o acolhimento para a família independentemente da sua composição familiar, desde que haja um responsável acima de 18 anos no grupo familiar. Neste sentido, o Centro de Referência de Assistência Social – CREAS e C.POP, enquanto representante estatal no território, é o responsável pelo acompanhamento e gestão de serviços parceiros que realizam a Proteção Social Especial, através da realização de atendimentos a situações de violação de direitos e, no que se refere ao cerne desse trabalho, a família em situação de vulnerabilidade social, e em situação de violência doméstica e familiar, que se encontra na rua.

Assim, considerando os altos índices de violência contra a mulher no Brasil, sendo um dos grandes motivos para grupos familiares também abandonarem suas residências em busca de autoproteção, é relevante destacar sobre a violência contra a mulher que é um fenômeno multifacetado, portanto, se dá no nível relacional e social, na violação dos corpos, os agravos e os danos que produz, conseqüentemente, a necessidade de atuação intersetorial e intersecretarial, como por exemplo: a saúde, considerando o bem-estar biopsicossocial, comprometidas pelos traumas e físicas ou psicológicas, advindas das violências vivenciadas. Assim, é relevante destacar o que preconiza a Política Nacional de Enfrentamento:

[...] o que exige uma atuação conjunta de enfrentamento do problema, que envolva diversos setores como: Saúde a educação, a assistência social, segurança pública, a cultura, a justiça, entre outros; no sentido de dar conta da complexidade da violência contra as mulheres e de garantir a integralidade do atendimento àquelas que vivenciam tal situação (PNEVCM - Política Nacional, p. 10).

Portanto, é importante trazer que o serviço CAEFamília tem como o foco o trabalho técnico na superação de várias formas de violência vivida, por meio do resgate da autoestima de cada membro do grupo familiar, a autonomia e da inclusão produtiva no mercado de trabalho, incentivando também a autonomia econômica da mulher e do homem, considerando as dimensões de etnia, raça, diversidade geracional, região de origem e deficiência (física e/ou intelectual e/ou múltipla).

E quando se trata de situação de Violência Doméstica e Familiar dentro do Serviço de CAE Família, é importante destacar o que preconiza a Lei Maria da Penha:

Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher, nos termos do § 8º do art. 226 da Constituição Federal, da Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres e da Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher; dispõe sobre a criação dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher; altera o Código de Processo Penal, o Código Penal e a Lei de Execução Penal; e dá outras providências.

E ainda, o que preconiza o ECA, quando se trata de violência contra Criança/Adolescente, em seu Parágrafo único versa que:

“Os direitos enunciados nesta Lei aplicam-se a todas as crianças e adolescentes, sem discriminação de nascimento, situação familiar, idade, sexo, raça, etnia ou cor, religião ou crença, deficiência, condição

pessoal de desenvolvimento e aprendizagem, condição econômica, ambiente social, região e local de moradia ou outra condição que diferencie as pessoas, as famílias ou a comunidade em que vivem”.

Importante ainda destacar sobre o Protocolo Integrado de Atenção à Primeiríssima Infância do Município de São Paulo, documento que visa fortalecer a rede de atendimento e proteção integral à primeira infância, favorecendo a atuação integrada e articulada entre diversos órgãos integrantes da rede.

4. CARACTERIZAÇÃO DAS FORMAS DE VIOLÊNCIA

Considerando a diversidade das violações de direitos que uma pessoa experiêcia, seja antes do acolhimento, ou mesmo, durante o acolhimento em serviços socioassistenciais considerando a violência intrafamiliar, é importante especificar as formas mais comuns para tornar mais fácil o seu reconhecimento:

Violência Doméstica: “entendida como qualquer ação ou omissão baseada no gênero que cause à mulher morte, lesão, sofrimento físico, sexual ou psicológico e dano moral ou patrimonial no âmbito da unidade doméstica, no âmbito da família ou em qualquer relação íntima de afeto, na qual o agressor conviva ou tenha convivido com a ofendida, independentemente de coabitação (Lei: 11.340/2006). A violência doméstica contra a mulher subdivide-se em: violência física, violência psicológica, violência sexual, violência matrimonial e violência moral. O parágrafo da Lei Maria da Penha dá visibilidade à violência doméstica e familiar contra as mulheres lésbicas, ao afirmar que "as relações pessoais enunciadas neste artigo independem de orientação sexual" (PNEVCM, p. 11).

Violência física, entendida como qualquer conduta que ofenda sua integridade física ou saúde corporal.

Violência psicológica: entendida como qualquer conduta que lhe cause danos emocional e diminuição da autoestima ou que lhe prejudique e perturbe o pleno desenvolvimento ou que vise degradar ou controlar suas ações,

comportamentos, crenças e decisões, mediante ameaça, constrangimento, humilhação, manipulação, isolamento, vigilância constante, perseguição contumaz, insulto, chantagem, ridicularização, exploração e limitação do direito de ir e vir ou qualquer outro meio que lhe cause prejuízo à saúde psicológica e à autodeterminação.

Violência sexual: entendida como qualquer conduta que a constranja a presenciar, a manter ou a participar de relação sexual não desejada, mediante intimidação, ameaça, coação ou uso da força; que a induza 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.

Violência patrimonial: entendida como qualquer conduta que configure retenção, subtração, destruição parcial ou total de seus objetos, instrumentos de trabalho, documentos pessoais, bens, valores e direitos ou recursos econômicos, incluindo os destinados a satisfazer suas necessidades.

Violência moral: entendida como qualquer conduta que configure calúnia, difamação ou injúria. (cap.II; Art. 7º Lei Maria da Penha).

Violência Intrafamiliar: A Violência intrafamiliar consiste numa relação de abuso que se desenvolve entre indivíduos que possuem ligação familiar civil (cônjuges, padrasto e enteados, sogros, etc.) e ligação familiar de parentesco natural (pais e filhos, irmãos, etc.). Em geral, essa violência acontece tendo por base a diferença de poder que existe entre esses parentes e aquela praticada dentro ou fora de casa por algum membro da família, incluindo por pessoas sem laços de consanguinidade;

Violência Urbana: Trata-se de um tema social extremamente abrangente e pouco elucidativo. Se por um lado, é um fenômeno social “(...) situação de marginalidade e desigualdades de alguns segmentos da sociedade conduz a comportamentos desviantes, os quais constituem hoje grandes preocupações (...)” (Esteves, 1999: 27). Por outro, o próprio conceito urbano, dá asas a esta fragmentação social. A própria cidade é considerada como espaço capaz de gerar por si mesmo a violência (Instituto Brasileiro de

Análises Sociais e Económicas, 1991: 44). Alina Esteves cita “algumas das características dos meios urbanos, como dimensão, densidade e heterogeneidade da sua população, influenciam a prática de actos delituosos, pois determinam as formas de controlo social e consequentemente as oportunidades para a execução de crimes” (Esteves, 1999: 29). “(...) o número de habitantes de uma urbe influencia a vida social, na medida em que quanto maior o número de pessoas, maior a frequência de contactos entre desconhecidos e maiores oportunidades se geram para a prática de furtos, roubos e agressões. (...) nível das diferenças sociais, económicas, étnicas e etárias entre as pessoas residentes, ou ao nível das actividades económicas desenvolvidas, é um elemento potenciador de actos criminosos (...)”. Definição de Violência Urbana. No entanto, a violência urbana é extremamente abrangente, acolhe a violência doméstica, a violência ao património, a violência verbal, a poluição, a criminalidade... Segundo Alina Esteves: “Entre crime contra pessoas, são o homicídio, as ofensas corporais graves e simples, as injúrias, as ameaças os raptos e sequestros ou as violações; nos crimes contra o património, assumem especial destaque os furtos e roubos a pessoas e da propriedade, a burla a fraude; nos crimes contra a vida em sociedade, o tráfico e o consumo de drogas são responsáveis por grande parte dos valores, e entre os crimes contra o Estado destaca-se a desobediência e coacção do funcionário.” (Esteves, 1999: 27). Estas formas de violência têm um cariz associado a delinquências, a princípios de comportamentos e valores sociais, que consciente ou inconscientemente dá espaço a desigualdades raciais e de oportunidade. Neste contexto, a violência urbana deve ser vista, sob o seu aspecto ideológico. Não esquecendo, de alguma forma, os mecanismos de manutenção social, presentes nos actos de cidadania (Alves, 2008). A concepção comum de violência urbana encontra-se assim, subdividida em três pontos: a diferença cultural, a diferença racial e a marginalidade social. Assim, do ponto de vista sociológico, a proliferação deste contexto é inevitável e a sua evolução tende a ser cada vez maior. (PERES e RUOTTI, 2015).

“A violência urbana se manifesta de diversas formas, individual e/ou coletivamente, segundo a natureza do espaço público e/ou privado, da qualidade de seu processo de produção, urbanização e, sobretudo, do nível de privação de sua população no campo da sobrevivência e dos direitos sociais. As formas históricas de violência também variam segundo o design urbanístico do espaço, da qualidade do seu sistema sociopolítico cultural, do número de habitantes em um dado território e da consciência comunitária de seus habitantes. A cidade como lugar das desigualdades se intensifica em

certos contextos históricos, a exemplo o da consolidação do capitalismo e suas consequentes transformações. Este quadro colabora na interiorização da violência na medida do grau de frustração com base nas aspirações e bloqueios advindos tanto do desejo de qualidade de vida quanto dos estímulos da sociedade de consumo dirigido. Além disso, produção de riqueza e violência urbana caminham juntas, a primeira, por sua natureza, produz riscos que se evidenciam na cidade. Sejam eles: ambientais (degradação socioambiental como aquecimento global, escassez de água potável, poluição do ar etc.), sociais (baixa qualidade de vida, desemprego, ausência de equipamentos de saúde e educação etc.), de transporte e segurança pública e muitos outros”.

Violência Institucional: É perpetrada por agentes que deveriam garantir uma atenção humanizada, preventiva e reparadora de danos. A violência institucional compreende desde a dimensão mais ampla, como a falta de acesso aos serviços e a má qualidade dos serviços prestados, até expressões mais sutis, mas não menos violentas, tais como os abusos cometidos em virtude das relações desiguais de poder entre profissional e usuário. Uma forma comum de violência institucional ocorre em função de práticas discriminatórias, sendo as questões de gênero, raça, etnia, orientação sexual e religião um terreno fértil para a ocorrência de tal violência” (Taquette, 2007). (PNEVCM, p. 12).

Tráfico de Mulheres: O conceito de Tráfico de Mulheres adotado pela Secretaria de Políticas para as Mulheres da Presidência da República do Brasil (SPM/PR) baseia-se em uma abordagem focada na perspectiva dos direitos humanos das mulheres e no Protocolo de Palermo, em que há três elementos centrais: 1. movimento de pessoas, seja dentro do território nacional ou entre fronteiras; 2. uso de engano ou coerção, incluindo o uso ou ameaça da força ou abuso de autoridade ou situação de vulnerabilidade; e, 3. a finalidade de exploração (exploração sexual; trabalho ou serviços forçados, incluindo o doméstico; escravatura ou práticas similares à escravatura; servidão; remoção de órgãos; casamento servil). Toda vez que houver movimento de pessoas por meio de engano ou coerção, com o fim último de explorá-la, estaremos diante de uma situação de tráfico de pessoas. Importante ressaltar que, para fins de identificação do tráfico de pessoas, o uso de engano ou coerção inclui o abuso da ‘situação de vulnerabilidade’, mencionada na definição do Protocolo de Palermo. Isso significa dizer que não importa que a pessoa explorada tenha consentido em se transportar de um local a outro, desde que esteja em seu local de origem em situação de vulnerabilidade que a faça aceitar qualquer proposta na busca de encontrar uma oportunidade de superá-la. (Secretaria Nacional de

Enfrentamento à Violência contra as Mulheres Secretaria de Políticas para as Mulheres – Presidência da República Brasília, 2011.pg 23). O Protocolo de Palermo é um acordo internacional da Organização das Nações Unidas (ONU) que visa combater o tráfico de pessoas, especialmente mulheres e crianças. O protocolo foi aprovado em Palermo, na Itália, em 2000 e entrou em vigor em 25 de dezembro de 2003.

Exploração Sexual Comercial de Mulheres, Jovens, Adolescentes e Crianças:

A exploração sexual comercial de crianças e adolescentes, também conhecida pela sigla ESCCA, é considerada como uma questão social e uma prática criminosa. Representa uma violação de direito humano fundamental, especialmente do direito ao desenvolvimento de uma sexualidade saudável, bem como uma ameaça à integridade física e psicossocial. Existem três formas primárias de exploração sexual comercial e que possuem uma relação entre si: a prostituição, a pornografia e o tráfico com fins sexuais, incluindo-se aí o turismo sexual. (Secretaria Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres Secretaria de Políticas para as Mulheres – Presidência da República Brasília, 2011.pg24). Considerando os núcleos familiares atendidos pelo serviço, é importante identificar se algum dos membros da família não impõe tal violência ao seu próprio grupo familiar.

Importunação sexual: A importunação sexual é a prática de ato libidinoso contra alguém sem o consentimento dessa pessoa, com o objetivo de satisfazer o próprio desejo ou o de terceiros. Casos de mulheres assediados ou agredidas sexualmente em transportes públicos são exemplos desse tipo de crime. Ações desse tipo costumavam ser enquadradas na lei de contravenções penais, de 1940, que previa a importunação ofensiva ao pudor e foi revogada agora. A punição estabelecida era assinatura de um termo circunstanciado (que contém o resumo dos fatos) e o pagamento de multa. No entanto, a partir da Lei 13.718/18 e esse tipo de conduta tem prevista uma pena de 1 a 5 anos de prisão (Mapa da Violência contra a Mulher 2018).

Femicídio: Significa a perseguição e morte intencional de pessoas do sexo feminino, classificado como um crime hediondo no Brasil. Alguns estudiosos do tema alegam que o termo **femicídio** se originou a partir da expressão "generocídio", que significa o assassinato massivo de um determinado tipo de gênero. O assassinato de uma mulher pela condição de ser mulher. Suas motivações mais usuais são o ódio, o desprezo ou o sentimento de perda do controle e da propriedade sobre as mulheres, comuns em

sociedades marcadas pela associação de papéis discriminatórios ao feminino, como é o caso brasileiro, rol dos crimes hediondos. Entrou em vigor a lei 13.104/15¹ e alterou o código penal para incluir mais uma modalidade de homicídio qualificado, o feminicídio: quando crime for praticado contra a mulher por razões da condição de sexo feminino.

Violência LGBTfóbica: A LGBTfobia é compreendida como o conjunto de anseios como ira, nojo, desconforto, receio, horror, desprezo e descaso pelas pessoas que não estão inclusas nas definições rígidas amarrados a heteronormatividade e a dialética binária de gênero. (Relatório de Violências LGBTfóbicas no Brasil – 2016, p. 6. Violências contra a população LGBT estão presentes nos diferentes grupos de convivência social e formação de identidades. As ramificações se fazem notar no meio familiar, nas escolas, na igreja, na rua, no posto de saúde, na mídia, nos ambientes de trabalho, nas forças armadas, na justiça, na polícia, em diversas esferas do poder público e na falta de políticas públicas afirmativas que contemplem a comunidade LGTBTT (Mott, 2006 APUD Relatório de Violências LGBTfóbicas no Brasil – 2016, p. 6).

Ainda quando se fala em concepção de família, é importante trazer, sobre **Maternagem:** No núcleo familiar, a violência doméstica ameaça a necessidade de previsibilidade, consistência e apego de uma criança, assistir, ouvir ou mais tarde aprender sobre um pai ou mãe que está sendo abusado (por um parceiro/a) ameaça senso de estabilidade e segurança das crianças e por isso crianças que vivem com violência doméstica também correm risco aumentado de apresentarem danos emocionais e comportamentais. Criança pode sentir: 1. Medo, 2. Confusão, 3. Culpa, 4. Raiva, 5. Frustração, 6. Preocupação e ainda essas Crianças/Adolescentes podem pensar: 1. Sou responsável pela briga? 2. Vou entrar em problemas? 3. Vou me machucar? 4. Vou morrer? 5. Mamãe vai morrer? Diferentemente de crianças, adolescentes experimentam esse cenário de outro lugar. Isto porque eles, podem intervir e se machucar se sentir envergonhados, se sentir responsáveis por cuidar de irmãos e pai não ofensivo, podem estar zangados com um ou ambos os pais, estar preocupados com o bem-estar do pai não ofensivo, desenvolver comportamentos de risco, como uso de drogas, álcool, etc., podem iniciar relacionamentos sexuais cedo, ver um declínio no desempenho escolar e etc.

¹ Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13104.htm

4.1. OUTROS CONCEITOS

Gênero: As relações de gênero se expressam na forma como a sociedade vem construindo, ao longo dos tempos, as ideias sobre o masculino e o feminino, sobre como homens e mulheres devem se comportar e se relacionar. Até hoje, o masculino é considerado superior ao feminino, mesmo com as conquistas alcançadas pelas mulheres (Mulher Vira página MP, p. 7).

Identidade de Gênero: É a percepção íntima que uma pessoa tem de si como sendo do gênero masculino, feminino ou de alguma combinação dos dois, independente do sexo biológico. A identidade traduz o entendimento que a pessoa tem sobre ela mesma, como ela se descreve e deseja ser reconhecida (Diversidade Sexual e a Cidadania LGBTI +, 2020, p.20).

Transexual: Pessoa que possui uma identidade de gênero diferente do sexo biológico. Homens e mulheres transexuais podem manifestar a necessidade de realizar modificações corporais por meio de terapias hormonais e intervenções médico-cirúrgicas, com o intuito de adequar seus atributos físicos (inclusive genitais - cirurgia de redesignação sexual) à sua identidade de gênero. Entretanto, nem todas as pessoas transexuais manifestam esse tipo de necessidade (Diversidade Sexual e a Cidadania LGBTI +, 2020, p. 21).

Mulher Transexual: (mulher trans ou trans mulher) é aquela que nasceu com sexo biológico masculino, mas possui uma identidade de gênero feminina e se reconhece como mulher (Diversidade Sexual e a Cidadania LGBTI +, 2020, 22).

Travesti: Pessoa que nasce com sexo masculino e tem identidade de gênero feminina, assumindo papéis de gênero diferentes daqueles impostos pela sociedade (Diversidade Sexual e a Cidadania LGBTI +, 2020, p.22).

Homens Trans: pessoas identificadas como pertencentes ao gênero feminino no nascimento, mas se reconhecem como pertencentes ao gênero masculino e se reivindicam como homens (BENEVIDES; NOGUEIRA,2020, apud CEDEC, Transver o Mundo: Existência e (RE) existências de travestis e pessoas trans no 1º mapeamento das pessoas trans no Município de São Paulo).

Nome Social: Nome social é o prenome adotado pela pessoa travesti e transexual, que corresponde à forma pela qual se reconhece, identifica-se, é reconhecida e denominada por sua comunidade e sociedade. A garantia do uso do nome social é um exemplo de política pública para travestis e pessoas transexuais. O Estado de São Paulo garante o direito das pessoas travestis e transexuais de serem tratadas pelo nome social em todos os órgãos públicos da Administração Direta e Indireta do Estado, por meio do Decreto Estadual nº 55.588/2010.

Feminismo: Substantivo masculino doutrina cujos preceitos indicam e defendem a igualdade de direitos entre mulheres e homens. Ideologia que defende a igualdade, em todos os aspectos (social, político, econômico), entre homens e mulheres. Etimologia (origem da palavra feminismo). Do Francês féminisme. doutrina cujos preceitos indicam e defendem a igualdade de direitos entre mulheres e homens. Movimento que combate a desigualdade de direitos entre mulheres e homens ².

Machismo: O machismo é o preconceito que exerce uma função social de dominação dos homens sobre as mulheres, inferiorizando-as com a finalidade de controlar comportamentos e subjugar sua existência, para que a apropriação do tempo, do corpo e do trabalho delas seja mais eficaz e lucrativa nessa sociedade. Funda-se em relações sociais estruturais de opressão-exploração-dominação que organizam a sociedade. Porém, apesar do caráter estrutural dessas relações, nós, mulheres e homens, temos responsabilidades, em nosso cotidiano, de identificar o machismo e permanentemente questioná-lo e desconstruí-lo.

Racismo: O racismo é um conjunto de ideias, pensamentos e ações que parte do pressuposto da existência de raças superiores e inferiores. Consiste em uma atitude depreciativa e discriminatória em relação a um grupo social ou étnico [assim como a um sujeito singular]. (SUAS sem racismo, s/d) O racismo no Brasil atua como estímulo para a manutenção de uma estrutura social pautada nas desigualdades de acesso e de oportunidades, no qual a cor da pele e outros marcadores corporais da negritude estabelecem fronteiras e limitações no campo da promoção dos direitos sociais. (SUAS sem racismo, s/d) **De acordo com a Lei 7.716 de 05 de janeiro de 1989** Serão punidos, na forma desta Lei, os crimes resultantes de discriminação ou preconceito de raça, cor,

² Disponível em: dicio.com.br.

etnia, religião ou procedência nacional. Sendo ainda importante acrescentar a alteração da Lei nº 7.716, de 5 de janeiro de 1989 (Lei do Crime Racial), e o Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal).

Cárcere Privado: Segundo o Art. 148 do Código Penal Brasileiro, configura-se quando uma pessoa é impedida de andar com liberdade e é mantida presa contra vontade e se a vítima é mãe, pai, filho, filha ou esposa do agressor, a pena é aumentada (PNEVCM, p.12).

Trabalho Infantil: Refere-se às atividades econômicas e/ou atividades de sobrevivência, com ou sem finalidade de lucro, remuneradas ou não, realizadas por crianças ou adolescentes em idade inferior a 16 (dezesesseis) anos, ressalvada a condição de aprendiz a partir dos 14 (quatorze) anos, independentemente da sua condição ocupacional. (Caderno de Orientações Técnicas para o aperfeiçoamento da Gestão do Programa de Erradicação do Trabalho Infantil – PETI, 2018) Tipos de trabalho infantil: a) trabalho realizado nas ruas; b) trabalho infantil doméstico; c) trabalho em atividades ilícitas; d) trabalho informal; e) trabalho eventual/sazonal; f) trabalho noturno; g) trabalho em atividades rurais; h) trabalho perigoso e insalubre; i) trabalhos virtuais; e, j) trabalho artístico e desportivo.

Empoderamento (...) o empoderamento de mulheres, é o processo da conquista da autonomia, da autodeterminação. E trata-se, para nós, ao mesmo tempo, de um instrumento/meio e um fim em si próprio. O empoderamento das mulheres implica, para nós, na libertação das mulheres das amarras da opressão de gênero, da opressão patriarcal. Para as feministas latino-americanas, em especial, o objetivo maior do empoderamento das mulheres é questionar, desestabilizar e, por fim, acabar com a ordem patriarcal que sustenta a opressão de gênero. Para o feminismo negro, empoderamento possui um significado coletivo. Trata-se de empoderar a si e aos outros e colocar as mulheres como sujeitos ativos de mudança. Logo, o empoderamento sob essa perspectiva significa comprometimento com a luta pela equidade. Não é a causa de um indivíduo de forma isolada, mas como ele promove o fortalecimento de outras mulheres com o objetivo de alcançar uma sociedade mais justa para as mulheres. É perceber que uma conquista individual de uma mulher não pode estar descolada da análise política (SARDENBERG,2006).

Autonomia: O exercício da autonomia tem sua grande base no território onde as famílias vivem, à medida que ele é decisivo na construção de suas relações e de seus modos de vida. No âmbito da PNAS, o território é entendido como espaço geográfico, histórico e político, edificado através das relações entre diferentes atores, tais como população, empresas e Estado, que determinam o conjunto de condições em que vive a população. Além disso, é nele que se definem as ações e políticas públicas para promover a inclusão social e resolver problemas concretos de uma população (Koga, 2003).

No território é que se impõe a tarefa de se equacionar as necessidades postas pelas famílias individualmente e aquelas postas pelo conjunto das famílias, à medida que não podem se anular mutuamente. Nesse sentido é que Rizzotti (2014:143) coloca como um dos grandes desafios da gestão, do planejamento e da adoção da dimensão política da Assistência Social, a compreensão e a articulação entre as demandas individuais e coletivas, considerando que um significa o outro e ambos se modificam mutuamente.

5. ORIENTAÇÕES GERAIS PARA O ATENDIMENTO AO PÚBLICO LGBT+

Consideram as orientações desde questões relacionadas à ambientação do espaço físico, acordos de convivência, manejo do trabalho social, práticas, procedimentos e políticas que devem ser adotadas pelo serviço, (CAE Família) para ofertar um acolhimento capaz de garantir direitos de acesso e permanência da população LGBT+ aos espaços que historicamente podem representar experiências de violência.

- Não faça pressuposições sobre a sexualidade e a identidade de gênero das pessoas atendidas, escute atentamente como a pessoa se refere a si mesma e, em caso de dúvidas, não se constranja em perguntar como ela gostaria de ser chamada e quais pronomes devem ser utilizados;
- Não faça perguntas ou comentários invasivos e que não são pertinentes para o atendimento, como por exemplo: qual o seu nome de verdade? você é operado? o que você tem entre as pernas? que fase da transição você está? como você faz sexo? você tem certeza de que é trans? você não parece ser trans/homossexual/bissexual; você é corajosa/o por ser LGBT+;
- Algumas pessoas não possuem a retificação do nome de registro, tampouco sabem que é um direito que não necessita de processo judicial, portanto respeite o Nome Social e os pronomes indicados, pois trata-se do primeiro passo para garantir um atendimento acolhedor e é um direito fundamentado por lei;
- Faça do acolhimento um espaço de escuta capaz de mapear demandas e fomentar estratégias de promoção de acesso à direitos;
- Preencha os instrumentais com o nome social indicado pela pessoa;
- Atualize o SISA e com o nome social indicado pela pessoa e com as informações solicitadas, esses dados são importantes para a produção de indicadores que servirão como base de monitoramento e avaliação que propiciam a formulação de melhorias na política pública, sobretudo quando se considera a fragilidade de produção de indicadores relacionados à população LGBT+;

Segurança no Espaço Físico

O serviço deve trabalhar formas de inclusão e estratégias de proteção da população LGBT+ durante sua permanência no espaço. Algumas estratégias sutis, porém, eficazes que contribuem para a sensação de segurança, confiança na equipe e vinculação estão relacionadas com elementos de decoração. Deste modo, indica-se que:

- Disponibilize pelo espaço cartazes, placas, comunicados e elementos com linguagem que comunique que o serviço e sua equipe técnica conhece e respeita os direitos das pessoas LGBT+;
- Trabalhe a decoração do espaço com as pessoas acolhidas, de modo que construa uma representatividade e reflita as diferenças de gênero, de raça e de corpos;

Políticas de não-discriminação

- Estabeleça regras claras de convivência que falem sobre o respeito às diferenças e que promovam e incentivem práticas de não-discriminação por LGBTfobia, racismo, xenofobia, machismo e outros preconceitos derivados da não aceitação das diferenças;
- Garanta que essas regras sejam discutidas em assembleias e constem no regulamento interno do serviço;
- Disponibilize o regulamento interno atualizado em um lugar visível para que todas/os possam ter acesso, bem como disponibilize uma cópia individual do documento para todas as pessoas acolhidas;
- Implementar medidas educativas, por meio de diálogos e mediações de conflitos, quando a equipe social ou a pessoa acolhida identificar situações de conflitos e violências relacionadas ao preconceito;

Acolhimento, Acomodações e Uso dos Banheiros

- Em casos de encaminhamentos de mulheres trans e travestis para serviços que não estão condizentes com seu gênero, e que não encontram em risco de iminente de morte, a equipe técnica deverá em articulação com CPAS coordenar o reordenamento em caráter de urgência para o serviço adequado;
- Com justificativa técnica e zelando para não reforçar moralismos, desenvolva regras e acordos de convivência que dialoguem sobre comportamentos que podem gerar desconfortos as pessoas acolhidas em espaços compartilhados, coletivos e de convivência;
- Os serviços que possuem banheiros com uso coletivo simultâneo e mediante preocupações relacionadas à segurança e integridade física das pessoas LGBTs+, desenvolva práticas estratégicas garantam a mitigação de violências, como por exemplo: o uso individualizado ou uso em horários diferentes. Se possível e caso seja uma necessidade da/o usuária/o, desenvolva políticas que permitam que pessoas LGBT+ utilizem os banheiros individualizados disponíveis em outros espaços do serviço.

Políticas de não-discriminação

- Estabeleça regras claras de convivência que falem sobre o respeito às diferenças e que promovam e incentivem práticas de não-discriminação por LGBTfobia, racismo, xenofobia, machismo e outros preconceitos derivados da não aceitação das diferenças;
- Garanta que essas regras sejam discutidas em assembleias e constem no regulamento interno do serviço;
- Disponibilize o regulamento interno atualizado em um lugar visível para que todas/os possam ter acesso, bem como disponibilize uma cópia individual do documento para todas as pessoas acolhidas;
- Implementar medidas educativas, por meio de diálogos e mediações de conflitos, quando a equipe social ou a pessoa acolhida identificar situações de conflitos e violências relacionadas ao preconceito.

6. CONCEITOS DE FAMÍLIA

Orientações – Técnicas para Construção do Plano de Acompanhamento Familiar (PAF, 2013, p. 23-24):

Família: Segundo a Constituição da República Federativa do Brasil (BRASIL, 1988), o conceito de família foi ampliado, passando a ser intitulada base da sociedade e definida como a união estável entre homem e mulher ou qualquer dos pais e seus descendentes;

Família Nuclear: No art.226 da Constituição da República de 1988, versa que a família, os direitos e deveres da sociedade conjugal são exercidos igualmente por homens e mulheres. A família tradicional, família nuclear, composta por pai, provedor da casa; mãe, cuidadora da família, e seus filhos foi sendo substituída por novas configurações familiares;

Família Natural: O ECA em seu Art. 25 define como família natural “a comunidade formada pelos pais ou qualquer deles e seus descendentes”. (BRASIL, 1990);

Família Monoparental: Família constituída por um de seus genitores e filho, ou seja, por mãe e filho, ou pai e filho, decorrente de produção independente, separação dos cônjuges, morte, abandono, podendo ser biologicamente constituída e por adoção. Reconhecida como entidade familiar na Carta Magna, artigo 226, §4º: “comunidade formada por qualquer dos pais e seus descendentes” (Mota, Rocha e Mota, 2011);

Família Ampliada ou Extensa: “Entende-se por família extensa ou ampliada aquela que se estende para além da unidade pais e filhos ou da unidade do casal, formada por parentes próximos com os quais a criança ou o adolescente convive e mantém vínculos de afinidade e afetividade” (apud Mota, Rocha e Mota, 2011);

Família Reconstituída: é a estrutura familiar originada do casamento ou da união estável de um casal, na qual um ou ambos de seus membros têm filho ou filhos de um vínculo anterior. Em uma formulação mais sintética, é a família na qual ao menos um dos adultos é um padrasto ou uma madrasta. Nesta categoria entram tanto as novas núpcias de pais viúvos ou mães viúvas como de pais divorciados e de mães divorciadas e pais e

mães solteiros. Alude, assim, não só a reconstituição como o estabelecimento de um NOVO relacionamento, no qual circulam crianças de outro precedente;

Família Convivente: “São famílias compostas de duas ou mais unidades nucleares, parentes ou não parentes, que residem em um mesmo domicílio, mas não compartilham rendas e despesas. As famílias conviventes podem dividir as despesas habituais da casa: aluguel, água e luz, mas não compartilham outros gastos nem dividem os rendimentos” (Manual do entrevistador CadÚnico);

Família Homoafetiva/Homoparental: consiste na união entre duas pessoas do mesmo sexo e seus filhos. De acordo com Maria Berenice Dias “passando duas pessoas ligadas por um vínculo afetivo a manter relação duradoura, pública e contínua, como se casadas fossem, elas formam um núcleo familiar à semelhança do casamento, independentemente do sexo a que pertencem” (apud, DIAS, 2009);

Movimento Transgeracional: “representativo dos processos que são transmitidos pela família de uma geração a outra e se mantém ao longo da história familiar” (apud FALCKE E WAGNER, 2005).

7. CARACTERIZAÇÃO DO SERVIÇO

O Centro de Acolhida Especializado para Famílias é um serviço de Proteção Social Especial de Alta Complexidade, referenciado ao CREAS, que oferta acolhimento provisório para famílias em situação de rua, com responsável com idade acima de 18 anos, acompanhados ou não de filhos, a fim de garantir proteção integral, respeitando os diversos arranjos familiares, considerando os laços afetivos, consanguíneos e de solidariedade.

As unidades devem oferecer ambiente acolhedor e com estrutura física adequada para atendimento individualizado às famílias. Tem a finalidade de assegurar atendimento, acolhimento e atividades direcionados ao desenvolvimento de sociabilidades, na perspectiva de fortalecimento de vínculos interpessoais e/ou familiares e de identificação e incentivo a competências e habilidades que oportunizem a construção de novos projetos de vida.

Oferece trabalho técnico para a análise das demandas dos usuários, orientação individual e grupal e encaminhamentos a outros serviços socioassistenciais e às demais políticas públicas, respeitando-se as diferentes faixas etárias e suas necessidades. As regras de gestão e de convivência deverão ser construídas de forma participativa e coletiva, a fim de assegurar a autonomia dos usuários.

8. PÚBLICO-ALVO

Famílias em situação de rua, com responsável com idade acima de 18 anos, com ou sem filhos, preferencialmente em acolhimento socioassistencial prévio ou com vínculos e referências no território da subprefeitura do serviço.

9. FORMA DE ACESSO

- Encaminhamento pelo CREAS/Centro POP;
- Encaminhamento pela rede socioassistencial, validado pelo CREAS/Centro POP;
- Encaminhamento pelo Sistema de Garantia de Direitos, validado pelo CREAS/Centro POP;
- Demanda espontânea, validada pelo CREAS/Centro POP.

10. MÉTRICA PREVISTA

O número de vagas corresponde à capacidade diária de acolhimento.

O serviço terá capacidade para até 120 usuários acolhidos por dia para as novas parcerias firmadas por SMADS, a partir da publicação da revisão da Portaria, conforme previsto na Resolução COMAS Nº 2077, DE 10 DE OUTUBRO DE 2023.

11. PERÍODO DE FUNCIONAMENTO

Ininterrupto, 24 horas diárias.

12. ABRANGÊNCIA

Municipal ou Regional

13. UNIDADE

Imóveis (próprios, locados ou cedidos) administrados por organizações da sociedade civil, localizados em regiões de fácil acesso por meio de transporte público.

14. OBJETIVOS

- Acolher e garantir proteção integral às famílias em situação de rua, contribuindo para sua inclusão social;
- Construir o processo de saída das ruas, respeitando a especificidade e a trajetória de vida de cada indivíduo, buscando entender o contexto familiar e social em que estão inseridos e partindo do reconhecimento da rua como espaço de violação de direitos;
- Contribuir para restaurar e preservar a integridade, autonomia e protagonismo das pessoas em situação de rua;
- Possibilitar a construção de projetos pessoais e familiares visando à superação da situação de rua, o desenvolvimento de capacidades e oportunidades para a autonomia pessoal e social da família;
- Oportunizar a geração de renda e autonomia por meio de oficinas e/ou cursos de formação e capacitação profissional;
- Promover ações para a retomada e/ou fortalecimento de vínculos familiares e comunitários;
- Respeitar as singularidades, diversidades e especificidades dos usuários – considerando raça, etnia, gênero, identidade de gênero, orientação sexual, geracional, territorial, de nacionalidade, de posição política, religião, deficiência entre outros – e promover o fortalecimento de suas identidades e de vínculos de pertencimento sociocultural;
- Possibilitar condições de acesso à rede de serviços socioassistenciais, a benefícios assistenciais e demais políticas públicas.

15. DIRETRIZES METODOLÓGICAS

15.1 Concepção de Trabalho Social

O trabalho social com famílias é um dos eixos estruturantes da política de assistência social, considerando a centralidade da família como núcleo social fundamental para a efetividade de todas as ações e serviços dessa política pública. Partindo da premissa de que as vulnerabilidades e riscos sociais, situação de rua, a violência contra mulher, contra criança e adolescentes e idosos, são fenômenos complexos, multifacetados e dinâmicos, o desenvolvimento de ações do trabalho social se dá numa perspectiva da interdisciplinaridade, intersetorialidade e da territorialidade. Deverá pautar-se na desconstrução da atuação tecnicista, produzindo intervenções integradas e qualificadas na busca do fortalecimento das famílias como sujeito de direitos.

Devem ser compreendidos de forma contextualizada as questões da identidade de gênero, orientação sexual, racismo estrutural e etarismo no contexto das vulnerabilidades e violências observando o processo sócio-histórico da família, rejeitando a culpabilização em razão da sua condição. O trabalho social com as famílias desenvolvido tem por objetivo fortalecer/reestabelecer a função protetiva da família, quando possível. O conceito de família adotado deve corresponder a comunidade formada por indivíduos que compõem a família natural, ampliada, ou substituta, por laços consanguíneos ou de afinidade.

Nesses termos, o desenvolvimento do trabalho social com família, deve promover a construção conjunta de um ambiente acolhedor pautado em princípios de humanização, democracia, justiça e cidadania que viabilize a proteção de todo o grupo familiar, especialmente da mulher conforme versa o documento: “acolher e proteger a mulher em risco em decorrência da violência doméstica e familiar, assim como os seus filhos/as menores, em conformidade com a Política de Enfrentamento à Violência de Gênero do Município de São Paulo, independentemente de sua situação imigratória e documental”.

15.2 - Instrumentos Técnicos Operativos

Nesta proposta, caracterizada pela tridimensionalidade das ações (político organizativa, de gestão e planejamento e de atendimento direto às famílias), consideram-se sujeitos privilegiados do processo de trabalho as famílias ou algum de seus membros, os “sujeitos coletivos” (movimentos sócio comunitários) e os serviços sociais ou instituições. Uma vez definidos os sujeitos, faz-se a escolha da forma como serão abordados. Dentre as formas de abordagem destacam-se as abordagens individuais, grupais e coletivas.

Uma vez definidos, os instrumentos técnico-operativos compatíveis com a forma de abordagem e com os sujeitos que irão desenvolvê-los. Os instrumentos técnico-operativos são os meios através dos quais as ações se realizam e dentre os mais conhecidos estão as entrevistas, visitas domiciliares, assembleias, reuniões, oficinas, encaminhamentos, dentre outros (Brasília 2016, p. 31).

Entrevistas: conversas de natureza técnica, estabelecidas entre profissionais e usuários dos serviços, ou com outros agentes institucionais. Por isso implica habilidade técnica dos profissionais para aproximarem-se das famílias, conhecê-las e estabelecer vínculos e, quando realizadas com agentes institucionais, que ela seja efetiva para a geração de informações ou ações necessárias aos objetivos que lhe são propostos.

As entrevistas tanto podem ocorrer guiadas por formulários, geralmente propostos pelos serviços, visando a obtenção de determinadas informações, como através de diálogos abertos. Nesse processo, as informações vão sendo produzidas à medida que os temas surgem e se conectam. Elas são utilizadas na forma individualizada ou conjunta, dependendo da escolha da forma de abordagem do profissional. As entrevistas conjuntas possibilitam observar e estudar as transações concretas entre os sujeitos participantes e criar uma situação em que se estabelece o diálogo entre eles sobre a situação. São comuns, nessa modalidade, as entrevistas familiares conjuntas que possibilitam aos profissionais compreenderem a dinâmica e a estrutura das relações da família. (Brasil, 2016, p. 32).

Acrescentaríamos aqui a importância de que a realização de uma boa entrevista requer, além do domínio técnico expresso no texto, um conjunto de conhecimentos teóricos e metodológicos, uma direção ético-política da ação profissional e a apropriação

crítica de instrumentos técnico-operativos. Esta lógica deve ser impressa na utilização de todos os instrumentos de intervenção profissional.

Visita Domiciliar: As visitas domiciliares, como o próprio nome indica, são as aproximações realizadas com as famílias em suas próprias residências visando conhecer melhor suas condições de vida (residência, território) e os aspectos do cotidiano das relações desses sujeitos, que geralmente escapam às entrevistas de gabinete. Tendo em vista que as visitas domiciliares têm proeminência em práticas e caráter policialesco e disciplinador, não é demais reafirmar que a utilização desse instrumento, na proposta da PNAS/SUAS, requer cuidados concernentes a seus aspectos éticos. Dentre tais aspectos destaca-se a questão da preservação da privacidade e do respeito à individualidade e aos modos de vida das famílias. Isso implica consentimento dos grupos familiares para realização das visitas domiciliares e também agendamento prévio com as famílias, sempre que possível (Brasil, 2016, p. 32). Considerando a atuação no CAE Família, a visita domiciliar pode subsidiar aproximação com um núcleo familiar ampliado, ou família extensa, capaz de dar suporte e eventual acolhimento quando esta família acolhida estiver mais organizada.

Trabalho em grupo: Estimular a participação, a troca, a aprendizagem e a identificação de elementos em comum e suas conseqüentes transformações e novas significações, a compreensão do ciclo da violência.

Reuniões: a reunião é o instrumento privilegiado no contexto das abordagens grupais, especialmente no âmbito das ações de atendimento direto às famílias, pois permite o encontro de sujeitos que muito podem se beneficiar da convivência e da troca de informações e experiências. Esses benefícios relacionam-se tanto ao desenvolvimento pessoal dos participantes quanto às possibilidades de engajar-se em processos coletivos que visam alterações nas suas condições de vida (Brasília 2016, p. 32).

Oficinas: As oficinas também se valem da reunião de pessoas, mas pressupõem uma participação mais ativa de seus membros. Apresentam-se como uma oportunidade de vivenciar ou refletir sobre situações concretas significativas para seus participantes. As reuniões e as oficinas tendem a se valer de alguns recursos para buscar atender melhor os objetivos projetados para elas. Dentre esses recursos estão, por exemplo, as técnicas de facilitação de grupo, atividades culturais, dentre outros (Brasília 2016, p.33);

Assembleias: As assembleias, geralmente vinculadas às ações de caráter político-organizativo, referem-se à reunião de um grupo maior de pessoas, que possuindo um interesse em comum, se reúnem para analisar, discutir e decidir sobre determinados assuntos. (Brasília 2016, p. 32). O Documento **Termo de Compromisso e Responsabilidade** do Serviço CAE Família foi elaborado para nortear o documento construído em Assembleia, que objetivamente deve contar com a participação de todos os profissionais do serviço, sendo eles, equipe técnica, orientador, cozinheiro, operacional e todos os grupos familiares. As reuniões das Assembleias, devem ocorrer mensalmente, ou conforme avaliação da equipe técnica da necessidade de convocar uma reunião extraordinária, considerando os direitos dos usuários, conforme preconiza a PNAS.

Encaminhamento: O encaminhamento é o instrumento que permite reportar as famílias a outros serviços ou profissionais, sejam eles no âmbito do próprio SUAS ou não. Trata-se de um recurso importante para o acesso das famílias a direitos e para a construção das relações entre os serviços. Porém, exige monitoramento para que possa ser efetivo (Brasília 2016, p. 32).

Acolhida/Recepção: Compreensão das dificuldades, por meio do estabelecimento de relações horizontalizadas, integradoras, integradas, superando a imediaticidade e colaborando para a atribuição de novos significados às demandas expressas.

Escuta qualificada: Escuta ética, comprometida, respeitosa que permita trabalhar dialeticamente as questões internas e externas à família, com vistas a construir caminhos que permitam a ampliação das percepções das situações vivenciadas, na esfera pessoal e social;

Trabalho com Família/Acompanhamento familiar: A PNAS define família como sendo o “conjunto de pessoas unidas por laços consanguíneos, afetivos e ou de solidariedade, cuja sobrevivência e reprodução social pressupõem obrigações recíprocas e o compartilhamento de renda e ou dependência econômica (Brasil, 2004).” O Sistema Único de Assistência Social – SUAS tem por pressuposto a matricialidade sociofamiliar que se refere à centralidade da família como o núcleo social fundamental para a implementação das ações, benefícios, programas e projetos. A matricialidade sociofamiliar norteará todas as ações e serviços da Política de Assistência Social, que

busca garantir e assegurar o direito à convivência familiar, objetivando a proteção de seus membros.

Entretanto, há que ser observada a responsabilidade do Estado, efetivamente, na proteção da família de evitar a sobrecarga de encargos familiares, principalmente em relação às mulheres que são obrigadas a se responsabilizarem pelos filhos e lares, em razão da falta de subsídios do Estado em diferentes níveis (Miotto, 2009).

Na dinâmica cotidiana dos Serviços de CAE Família, cuja demanda central do trabalho técnico é a intervenção frente à vulnerabilidade, risco social, situação de rua da família e/ou violência doméstica e familiar contra as mulheres, tal leitura é imprescindível de modo a situar as violências que ocorrem na esfera doméstica, numa conjuntura social e estrutural que incide sobre as famílias num movimento contínuo, corroborando na produção e reprodução destas.

Neste sentido, mediante avaliação técnica das equipes dos Serviços, poderão ocorrer atendimentos com diferentes membros do universo familiar, devendo ser contabilizado tais sujeitos como pessoas atendidas durante o período de permanência no Serviço, compondo, porém, o mesmo prontuário e número de registro interno.

Plano individual e/ou Familiar de Atendimento: Instrumento fundamental para a operacionalização dos serviços socioassistenciais tem por objetivo a sistematização de intervenções a partir da análise de cada sujeito, abordando aspectos relacionados à família como renda, acesso a serviços, relações socio comunitárias; potências; vulnerabilidades; expectativas da família; objetivos, metas e prazos.

Construção do PIA como Instrumento Norteador de Atendimento: O PIA é um instrumento técnico que contém ações e metas de desenvolvimento de cada membro da família, considerando o período em que estiverem referenciadas no serviço.

Constitui-se em um planejamento personalizado, visando à evolução pessoal enquanto sujeitos de direitos, a construção de um projeto de vida, o restabelecimento do grupo familiar para saída da autonomia.

Sendo o (os) adulto (s) responsável(eis) pela família, deverá (ão) participar da elaboração da construção do seu PIA e a equipe técnica sempre que necessário organiza as demandas e as necessidades percebidas por esta. O plano deve considerar a história de

vida de cada membro familiar, a situação apresentada por ela, bem como considerar a dinâmica do grupo familiar que essa considera como sendo parte de sua família.

Objetivando que o PIA, Plano Individual de Atendimento seja um norteador para o acompanhamento, são parâmetros a serem contemplados: prevenção da continuidade da situação de violação de direitos; superação da situação de rua, oportunizar a autonomia pessoal e social. Como o PIA é parte do Prontuário da usuária, a NOB-RH/SUAS versa que: *“O prontuário de atendimento previsto na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais é um instrumento que compõe o trabalho social. Conhecer o conteúdo do seu prontuário de atendimento é um direito das famílias e indivíduos usuários do SUAS”* (NOB/RH/SUAS, 2011, p. 23). Importante apontar também que:

“As ações desenvolvidas na PSE devem ter centralidade na família e como pressuposto o fortalecimento e o resgate de vínculos familiares e comunitários, ou a construção de novas referências, quando for o caso” (Brasília 2011, MDS, p. 18).

Ações para Construção do PIA:

- Orientação sociofamiliar;
- Acompanhamento e monitoramento dos encaminhamentos realizados;
- Articulação da rede de serviços socioassistenciais e das demais políticas públicas, operando a referência e a contrarreferência;
 - Elaboração de relatórios e manutenção de prontuários;
 - Promoção de informação e conhecimento para a garantia de direitos;
 - Orientação para acesso a documentação pessoal;
 - Apoio para inserção em projetos/programas de capacitação e preparação para o trabalho;
 - Identificação da família extensa ou ampliada;
 - Articulação com os demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos.
 - Visita domiciliar e institucional;
 - Fornecimento de endereço institucional como referência;
 - Promoção do convívio familiar, grupal e social;
 - Estudo social;
 - Orientação e encaminhamentos para a rede de serviços locais.

Referência e contrarreferência: entende-se por referência os encaminhamentos feitos pelo serviço a quaisquer serviços socioassistencial ou para outra política setorial, enquanto a contrarreferência seria o retorno sobre o resultado do atendimento nestas outras unidades e sua informação ao serviço de origem (MDS, 2009 - caderno orientações CREAS).

Sistema de Garantia de Direitos (SGD): Conjunto de órgãos, entidades, autoridades, programas e serviços de atendimento às crianças, adolescentes e suas respectivas famílias, que devem atuar de forma articulada e integrada, na busca de sua proteção integral, nos moldes do previsto pelo ECA e pela Constituição Federal, no campo da defesa e promoção dos direitos. Suas ações são promovidas pelo Poder Público (em suas esferas – União, Estado, DF e municípios – e poderes do Executivo, Legislativo e Judiciário) e pela sociedade civil, sob três eixos Promoção, Defesa e Controle Social. (CONANDA, 2006).

16. RECURSOS HUMANOS

Conforme Portaria Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social - SMADS Nº 37 DE 26 DE MAIO DE 2021, que introduz alterações no Anexo I da Portaria nº 46/SMADS/2010 referentes aos serviços socioassistenciais voltados para pessoas em situação de rua.

Modalidade: Centro de Acolhida Especial

Tipologia: Centro de Acolhida Especial para Família

Função	Carga horária semanal	Número
Gerente de serviço I	40h	1
Técnico	30h	1 assistente social para cada 50 usuários
Técnico Psicólogo	40h	1
Assistente Técnico I	40h	1 (a partir de 80usuários)
Orientador socioeducativo (diurno)	40h ou 12x36	2 para cada 50 usuários e 1 folguista
Orientador socioeducativo (noturno)	12X36h	2 para cada 50 usuários e 1 folguista
Cozinheiro	40h ou 12x36	2
Agente operacional-Limpeza	40h ou 12x36	2 para cada 50 usuários, sendo 1 folguistas
Agente operacional-cozinha	40h ou 12x36	1para cada 50 usuários e 1 folguista

Obs.: O serviço parceiro poderá solicitar o aditamento ao termo de colaboração de até 2 agentes operacionais noturnos (12x36h), de acordo com a demanda e/ou quando a arquitetura do imóvel exigir.

Obs. 2: Nas modalidades Centro de Acolhida Especial para Mulheres e para Famílias, o serviço parceiro poderá solicitar o aditamento ao termo de colaboração de 1 orientador socioeducativo para apoio aos cuidados básicos e proteção de filhos e filhas das usuárias, de acordo com a demanda.

17. PROVISÕES ADMINISTRATIVAS, FÍSICAS E MATERIAIS

- Alimentação: café da manhã, almoço, jantar e lanches em padrões nutricionais adequados e adaptados a necessidades específicas;
- Imóvel contendo: sala para gerência; sala para apoio administrativo; sala para equipe técnica; sala para acolhida e escuta individualizada; sala(s) para atividades coletivas e comunitárias; espaços para estar e convívio; cozinha; refeitório; despensa; área reservada para acondicionamento de material de limpeza e higiene; áreas para atividades lúdicas, recreativas, de esporte e lazer; quartos individualizados; banheiros com chuveiros e instalações sanitárias; lavanderia; almoxarifado; espaço para guarda de pertences e de documentos;
 - Acessibilidade conforme parâmetros estabelecidos pela SMADS;
 - Mobiliários compatíveis com o atendimento proposto;
 - Materiais socioeducativos, pedagógicos, lúdicos, culturais e esportivos;
 - Computador com configuração que comporte sistemas de dados e provedor de internet de banda larga;
 - Meios para transporte de usuários;
 - Telefones fixos e celulares.

18. TRABALHO SOCIOEDUCATIVO

As atividades socioeducativas no serviço devem partir do reconhecimento das pessoas em situação de rua como sujeitos de direito, visando à sua proteção social e à promoção de sua autonomia, levando em consideração os distintos anseios, aptidões e vivências de cada membro da família acolhida, compreendendo:

- Atividades individuais e coletivas que fomentem a discussão, planejamento e avaliação das práticas e rotinas do serviço;
- Atividades integradas à comunidade, envolvendo as famílias extensas, quando isto for possível;
- Atividades lúdicas, culturais, pedagógicas e esportivas que propiciem o convívio;
- Atividades que estimulem o fortalecimento dos vínculos familiares;
- Apoio e incentivo a organização dos pertences, aos hábitos de higiene e cuidados pessoais;
- Atividades que incentivem o desenvolvimento de aptidões e capacidades que oportunizem a construção de autonomia;
- Atividades que promovam a educação financeira;
- Envolvimento dos usuários nas ações do cotidiano do serviço e responsabilização pelo cuidado do espaço físico.

19. COMPETÊNCIA E ATRIBUIÇÕES PROFISSIONAIS

19.1 - Serviço Social

A atuação do o/a Assistente Social no Serviço CAE FAMÍLIA, deve ser orientada por uma perspectiva de totalidade, compreendendo os determinantes sociais, econômicos, políticos e culturais geradores das desigualdades, bem como, identificar as condições materiais que permeiam a vida dos sujeitos na esfera do Estado e da própria sociedade civil, reconhecendo as capacidades de organização e resistência dos sujeitos, assim como, suas limitações e dificuldades, para conjuntamente estabelecer estratégias que possam garantir o acesso aos bens materiais e aos direitos sociais historicamente conquistados.

Deve compreender as múltiplas determinações da vulnerabilidade, risco social, as violências e sua incidência na trajetória histórica do sujeito, bem como, os aspectos que circundam a consciência de classe que limitam a visão de si /do outro e as perspectivas de acesso, buscando identificar as prioridades da intervenção na esfera da proteção social especial em interface com outras políticas públicas.

19.2 Assistente Social, Psicólogo e Pedagogo/Sociólogo, Antropólogo/ e áreas afins

- Atuar em consonância com a PNAS e as diretrizes da Proteção Social Especial de Alta Complexidade e Média Complexidade;
- Estudo Social/Socioeconômico;
- Visitas Domiciliares;
- Avaliação de Fatores de Risco e Fatores de Proteção;
- Atendimento socioindividual e/ou familiar: Ação imediata de prestação ou oferta de atenção, com vistas a uma resposta qualificada de uma demanda da família ou do território;
- Acompanhamento Especializado: atendimentos continuados segundo demandas e especificidades de cada situação;
- Orientações e informações no campo dos direitos, da legislação social e das políticas públicas;

- Ações de caráter socioeducativo;
- Abordagem pertinente ao desenvolvimento da criança e/ou adolescente, recorrendo a instrumentos de mediação lúdicos e pedagógicos, em acordo com seu grau de conhecimento;
- Planejamento, organização e coordenação de Grupos;
- Articulação em Rede;
- Produção de registros em Prontuários;
- Elaboração de Relatórios;
- Coordenação e/ou participação em reuniões;
- Estudos de casos;
- Fomento da participação do/as usuários/as e trabalhadores/as nos Conselhos, Conferências e Fóruns da Assistência Social e de outras políticas públicas;
- Realização de Estudos e Pesquisas sobre a temática da violência;
- Formação permanente (participar de Supervisões/horas técnicas, capacitações e outros);
- Oferta de formações e capacitações pertinentes ao tema da violência;
- Oferta de campo de estágio supervisionado, contribuindo para a formação qualificada de profissionais para a intervenção na área da violência contra crianças e adolescentes, definindo para tanto as diretrizes cabíveis para tal execução;
- O trabalho interdisciplinar e a construção de parâmetros que assegurem a manutenção do sigilo profissional e a troca de informações somente do que for necessário aos objetivos do trabalho.

19.3 - Competência e Atribuição do/a Psicólogo

Atuação do/a Psicólogo/a no Serviço CAE FAMÍLIA, deve ter sua atuação sustentada no princípio da garantia de direitos, baseando sua prática numa visão crítica da realidade que permita a compreensão das demandas e das necessidades sociais dos usuários do serviço, de modo a contribuir para a proteção social e superação das violações e violências manifestas.

Sua intervenção deve promover a reflexão e a participação mais ativa dos sujeitos que resultem em ações transformadoras das condições sociais geradoras das situações vivenciadas. Para tanto ampara-se na utilização de uma escuta qualificada, quando se trata do atendimento a de um grupo familiar, mulheres que podem estar em situação e violência doméstica, com vistas a identificar a história do núcleo familiar, seu cotidiano, formas de organização, vínculos familiares, comunitários e sociais se aproximando dos fatores subjetivos e objetivos destes sujeitos, promovendo vínculos de confiança com o/a profissional e o próprio serviço. As ações profissionais devem identificar as potencialidades e colaborar para a construção de projetos de vida de cada família.

De acordo com o documento CREPOP, referências técnicas para atuação de psicólogos (as) em programas de Atenção à Mulher, quando se trata em Situação de Violência doméstica e familiar;

“O profissional de Psicologia exerce um papel muito importante na rede de serviços de atenção à mulher em situação de violência. Seja para identificar os sinais de que uma mulher está em situação de violência ou para avaliar as possibilidades de que a violência possa vir a ocorrer, a(o) psicóloga(o) deve sempre intervir no sentido de auxiliar a mulher a desenvolver condições para evitar ou superar a situação de violência, a partir do momento em que favorece o seu processo de tomada de consciência. O trabalho da(o) psicóloga(o) nesses serviços também é oferecer informações sobre a rede de atendimento para construir juntamente com a mulher um plano de enfrentamento à violência” (Brasília, fevereiro/2013 1ª Edição).

Ainda importante destacar o que versa o Conselho de Psicologia (2009, p.52)

O acompanhamento psicossocial tem como objetivo, ainda, proporcionar uma reflexão e avaliação permanente acerca das metas, objetivos e compromissos pactuados no Plano de Atendimento. Nessa etapa, a partir de uma interação ativa, tem-se a possibilidade de construir um conhecimento mais aprofundado sobre a família: seus recursos, sua história, seus vínculos, suas redes sociais de apoio, o contexto sociohistórico e cultural no qual está inserida, sua relação com o mesmo, etc. Essa etapa tem como objetivo, portanto, oportunizar espaços de escuta, diálogo e trocas que favoreçam: o protagonismo das famílias e sua participação social; a reflexão crítica e criativa sobre a realidade vivida; a reparação de experiências de violação de direitos; a construção de novas possibilidades de enfrentamento; e o fortalecimento/reconstrução de seus vínculos afetivos familiares e comunitárias.

Cabe ainda destacar que os Assistentes Sociais e Psicólogos e demais profissionais das áreas afins, terão suas atuações circunscritas as suas respectivas Leis de Regulamentação de suas Profissões e seus respectivos Códigos de Ética.

Conforme versa o Manual de Orientações: Legislação e Recomendações para o Exercício Profissional do Psicólogo, no capítulo IV Orientações sobre a Prática Profissional o Código de Ética Profissional do Psicólogo representa a explicitação de dois pontos fundamentais na ação profissional:

- Os limites colocados à ação do profissional considerando-se uma situação em que há um encontro entre duas partes: o profissional e o usuário do serviço, seja pessoa ou grupo. O Código, por meio de seus artigos, busca representar a justa medida do que nesta relação se configura como as condições básicas para que a ação profissional não seja desvirtuada em relação aos objetivos acordados ou que a atividade profissional seja realizada sem causar prejuízos ao profissional ou ao usuário do serviço psicológico.
- Representa também um acordo com os psicólogos acerca do significado social da profissão e da direção que deve orientar a intervenção da Psicologia na sociedade, com o qual estão comprometidos ao realizar seu exercício profissional. Este compromisso está sintetizado nos Princípios Fundamentais do Código de Ética, resolução CFP 010/2005.

19.4 - Pedagogo/Sociólogo, Antropólogo/ e áreas afins

A inserção de outras áreas no Serviço CAE FAMÍLIA (Prevista na revisão da Portaria 46/2010, conforme, a RESOLUÇÃO COMAS - SP Nº 2077, DE 10 DE OUTUBRO DE 2023, que dispõe sobre a ratificação da proposta de portaria da SMADS – Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social que tipifica os serviços socioassistenciais no município de São Paulo, torna-se um ganho importante para o serviço e uma vez publicada a portaria trará novas possibilidades de atuação conjunta.

Ainda que seja difícil delinear as atribuições e competências destas “novas” áreas de saberes no referido serviço, é possível apresentar alguns elementos esperados para estas, no âmbito da Proteção Social Especial de Alta Complexidade, mais particularmente, num Serviço que tem por sua especificidade o trabalho com família, intervir frente a violações de direitos, violência contra a mulher, contra crianças e adolescentes e idosos.

Pressupõe-se, assim, que o caráter educativo destas áreas de conhecimentos deve ser a centralidade para o desenvolvimento do trabalho profissional com a família. A construção de processos de conhecimentos a partir das histórias e trajetórias de vida dos sujeitos que aportam os Serviços de CAE família, é condição indispensável, para o resgate de uma “humanidade” que se perde diante das condições de miserabilidade e violências.

Portanto, a prática educativa crítica é uma das formas de construção de (re) construção da consciência, uma vez que esta é construída na história e nos processos históricos.

Para Freire (1996, p.41)

(...) Uma das tarefas mais importantes da prática educativo-crítica é propiciar as condições em que os educandos [sujeitos/as] em suas relações uns com os outros e todos com o professor ou a professora [trabalhador ou trabalhadora social] ensaiam a experiência profunda de assumir-se. Assumir-se como ser social e histórico como ser pensante, comunicante, transformador, criador, realizador de sonhos, capaz de ter raiva porque capaz de amar. Assumir-se como sujeito porque capaz de reconhecer-se como objeto. A assunção de nós mesmos não significa a exclusão dos outros. É a “outredade” do “não-eu”, ou do tu, que me faz assumir a radicalidade de meu eu. A questão da identidade cultural, de que fazem parte a dimensão individual e a da classe dos educandos [sujeitos/as] cujo respeito é absolutamente fundamental na prática educativa progressista, é problema que não pode ser desprezado. Tem que ver diretamente com a assunção de nós por nós mesmos.

Atuação de profissionais das áreas mencionadas junto às famílias, vitimizados objetivará a construção de práxis que mobilize capacidades de apropriação da vida em sua totalidade. Práxis que segundo Freire (2005, p. 42) deve ser entendida como a

[...] reflexão e ação dos homens sobre o mundo para transformá-lo. Sem ela, é impossível a superação da contradição opressor-oprimidos. Desta

forma, esta superação exige inserção crítica dos oprimidos na realidade opressora, com que, objetivando-a, simultaneamente atuam sobre ela.

Nesta perspectiva, o trabalho interdisciplinar poderá corroborar com os objetivos do Serviço CAE Família, que é respeitar as singularidades, diversidades e especificidades dos usuários – considerando raça, etnia, gênero, identidade de gênero, orientação sexual, geracional, territorial, de nacionalidade, de posição política, religião, deficiência entre outros – e promover o fortalecimento de suas identidades e de vínculos de pertencimento sociocultural. Dessa forma, a intervenção profissional deve contemplar para todas as categorias acima mencionadas.

20. ESTRATÉGIAS PARA GESTÃO INTEGRADA

20.1 - Referenciamento e Articulação com a Rede Intersetorial

Considerando que as famílias beneficiárias dos benefícios e programas de transferência de renda, tais como, Programa Bolsa Família (PBF), Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (PETI), Benefício de Prestação Continuada (BPC) e, benefícios eventuais de Assistência Social, devem se constituir público prioritário nos serviços socioassistenciais, o Protocolo de Gestão Integrada de Serviços, Benefícios e Programas de Transferência de Renda no âmbito do Sistema Único de Assistência Social - SUAS, tem como diretriz a centralidade do trabalho com famílias, e estabelece que os procedimentos para garantir o atendimento e a oferta de serviços da rede socioassistencial aos beneficiários dos Programas do Bolsa Família, PETI (Erradicação do Trabalho Infantil) e BPC são de corresponsabilidade dos entes federados, estaduais e municipais.

No âmbito municipal o acesso das famílias à rede de proteção social básica e especial será por meio dos CRAS e CREAS. Nessas unidades, referenciadas nos territórios, serão ofertados a escuta, a orientação e os encaminhamentos aos serviços, programas, projetos e benefícios da rede socioassistencial, bem como aos serviços das demais políticas públicas (saúde, educação, trabalho, habitação, dentre outras).

O Protocolo de Gestão Integrada dispõe que os beneficiários do BPC são parte do público prioritário para as atividades de acompanhamento familiar e inserção nos serviços socioassistenciais. Assim, este deve ser também, o público privilegiado a ser atendido nos serviços continuados da rede conveniada, o que os torna corresponsáveis na execução desse Protocolo junto ao município, cabendo a eles, também, no seu âmbito de atuação, realizar orientações e encaminhamentos às famílias beneficiárias dos Programas de Transferência de Renda, participando, assim, da viabilização da sua inclusão e atendimento na rede de proteção social.

Para o atendimento integral às famílias e a efetividade das ações de forma sistemática, fazem-se necessárias ações intersetoriais de forma a garantir a sua completude. (Resolução CIT n° 7, de 10 de setembro de 2009).

20.2 - Articulação em Rede

O serviço CAE Família, é vinculado ao CREAS/C.POP/SUSAM e mantém relação direta com seus servidores. A unidade deverá operar a referência e a contrarreferência com a rede de serviços socioassistenciais e articular-se também com serviços das outras políticas públicas, bem como com os demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos.

Deve manter articulação com Polícias Cíveis e Militares, com o Poder Judiciário, o Ministério Público e a Defensoria Pública, mediante fluxo integrado com esses órgãos que garanta a proteção dos usuários do serviço quando necessário, assim como garantia do acesso aos direitos e eventual defesa frente acusações específicas das quais algum usuário seja réu.

Deve ocorrer também a articulação com outros atores, considerando as necessidades, interesses, possibilidades e potencialidades quando se trata de usuária e sua família, que são vítimas de um agressor com vistas ao rompimento do ciclo da violência doméstica e familiar.

Deve ainda ter por base o princípio da incompletude institucional, ou seja, não deve ofertar em seu interior atividades que sejam da competência de outros serviços/políticas públicas e sim buscar articulações para complementação das atividades ofertadas aos usuários e desenvolvimento conjunto de estratégias de intervenções com papéis definidos de cada membro da rede, para evitar sobreposições.

“Importante ressaltar que não cabe unicamente à Política da Assistência Social o desenvolvimento de ações voltadas ao enfrentamento às situações de vulnerabilidade e risco social. A articulação e o desenvolvimento de ações complementares com as demais políticas públicas e com os órgãos do SGD são primordiais para o trabalho de acompanhamento e atendimento familiar. Desta forma, a eficácia de um instrumental dependerá

da integração entre as demais políticas públicas.
(SÃO PAULO, 2013, p. 8).

O serviço CAE Família, não poderá responder diretamente, Ofícios, Relatórios a quaisquer órgãos de Justiça, outras Secretarias, bem como prestar informações de usuárias. Cabe somente ao Gestor da Parceria e/ou à Coordenação de Proteção Social Especial (CPSE) responder ao órgão/serviço demandante.

Cabe somente a CPSE e o CREAS/Gestor da Parceria requisitar relatórios e quaisquer informações de usuários ao serviço CAE Família, sempre que se fizer necessário e cabe a esse serviço prestar as devidas informações que foram solicitadas.

A troca de e-mails entre o serviço CAE Família, com os órgãos do Sistema de Garantia de Direito e outras Secretarias, deverá ser somente quando tratar-se de acompanhamento de usuários (referência e contrarreferência), sendo obrigatório copiar o Gestor da Parceria.

20.3 - CRAS/CREAS

Sendo no âmbito municipal o acesso das famílias à rede de Proteção Social Básica e Proteção Social Especial por meio dos centros de referência específicos, caberá ao CRAS - Centro de Referência de Assistência Social:

“A Proteção Social Básica oferta um conjunto de serviços, programas e projetos e benefícios da Assistência Social que visa prevenir situações de vulnerabilidades e riscos pessoais e sociais, por violação de direitos, por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições e do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários.” (BRASÍLIA, 2011a, p. 17).

E do Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS:

“A Proteção Social Especial, por meio de programas, projetos e serviços especializados de caráter continuado, promove a potencialização de recursos para superação e prevenção do agravamento de situações de risco pessoal e social, por violação de direitos, tais como: violência psicológica, negligência, abandono, violência sexual (abuso e exploração), situação de rua, trabalho infantil, práticas de ato infracional, fragilização ou rompimento de vínculos, afastamento do convívio familiar, dentre outros”. (BRASÍLIA, 2011a, p.18).

Nessas unidades, referenciadas nos territórios, serão ofertados a escuta, a orientação e os encaminhamentos aos serviços, programas, projetos e benefícios da rede socioassistencial, bem como aos serviços das demais políticas públicas, (saúde, educação, cultura, esporte, lazer, trabalho, habitação) entre outros órgãos do Sistema de Garantia de Direitos, (Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública, Conselhos Tutelares, no escopo de estruturar uma rede efetiva de proteção social).

20.4- Saúde

Considerando o princípio da intersetorialidade e a característica dos usuários acolhidos no serviço CAE Família, esse serviço deve estabelecer articulação com a rede de atenção à saúde no território, para garantir o atendimento especializado e integrado para todos os membros do grupo familiar, visando promover a qualidade de vida.

As ações de atenção à saúde das famílias, assim como a atenção mais especializada a membros específicos do núcleo familiar de acordo com a demanda, serão planejadas conjuntamente entre os profissionais da Assistência Social e Saúde, conforme as necessidades identificadas e apontadas no Plano Individual de Atendimento – (PIA) e no caderno de Orientações – Referências Técnicas para Construção do Plano de Atendimento a Família, (PAF) destaque que:

“Para além dos técnicos da rede socioassistencial, outros técnicos das demais políticas públicas e sistema de garantia de direitos, que atendam a mesma família, poderão contribuir para elaboração do Plano de Acompanhamento”. (SÃO PAULO, 2013, p.18).

É importante enfatizar que quando um ou mais pessoas do núcleo familiar, fizerem uso de medicações, essas deverão estar em posse do responsável pela família, sendo a troca de receita, retirada da medicação no posto de saúde, sua eventual compra, assim como os horários e formas de administração de sua inteira responsabilidade. O serviço não deverá destinar um local separado para armazenamento das medicações.

Cabe à equipe do serviço, quando necessário, orientar os responsáveis (adultos) da família, quanto ao uso da medicação e, eventualmente entrar em contato com a rede de saúde para eventuais dúvidas do usuário e dificuldades de acesso à medicação que possam ser intermedidas com os equipamentos de saúde, e também articulados com

gestor de parceria e supervisão técnica de saúde, mas não devendo se responsabilizar pela guarda ou ministração dos remédios.

21. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

O *monitoramento* é o acompanhamento contínuo e sistemático de dados relacionados ao que é ofertado à população. No SUAS ele é fundamental para a identificação dos progressos realizados, impactos provocados, grau de alcance dos objetivos propostos e os principais entraves para a execução dos serviços, programas e/ou temáticas que são monitoradas.

É responsável pela organização de informações de dados primários, que advém de visitas e encontros entre os diferentes níveis de gestão e execução da política, e de dados secundários, que são provenientes das diferentes bases de dados disponíveis no município. Deste modo, o conjunto de informações monitoradas possibilitam subsidiar discussões técnicas e tomadas de decisão no processo da elaboração de estratégias para adequações, ajustes e reformulações das diferentes linhas de atuação.

Conforme o "Caderno de Orientações Técnicas da Vigilância Socioassistencial" (2013, p.31):

"...o monitoramento não tem caráter punitivo, mas sim instrutivo. Não cabe a Assistência realizar atividades de caráter fiscalizatório. Situações de violação devem ser compulsoriamente encaminhadas aos órgãos competentes."

O monitoramento e a avaliação são ferramentas complementares situadas no escopo das funções de gestão de projetos, programas e políticas públicas e sociais que colaboram nos processos de tomadas de decisões. No âmbito da Política de Assistência Social do Município de São Paulo, os indicadores estabelecidos para monitorar e avaliar a parceria e a execução do trabalho social ofertado são definidos pela Instrução Normativa Nº 002/SMADS/2024. Estes estão divididos em quatro dimensões: Estrutura física e administrativa; Serviços, processos ou atividades; Produtos ou resultados; e Recursos humanos. E serão avaliados segundo um sistema de classificação baseado em quatro parâmetros, sendo eles:

- **INSUFICIENTE:** o indicador avaliado encontra-se em desconformidade com o previsto no Plano de Trabalho, afetando o desenvolvimento das atividades do serviço;

- **INSATISFATÓRIO:** o indicador avaliado encontra-se em desconformidade com o previsto no Plano de Trabalho, mas isso não afeta o desenvolvimento das atividades do serviço;

- **SUFICIENTE:** o indicador avaliado encontra-se de acordo com o previsto no Plano de Trabalho;

- **SUPERIOR:** o indicador avaliado encontra-se para além do aprovado no Plano de Trabalho, com provisões adicionais com potencial para impactar positivamente sobre as atividades desenvolvidas.

Outro conjunto de indicadores estabelecidos no município corresponde aos de avaliação da Vigilância Socioassistencial, conforme a Portaria nº 066/SMADS/2024, que institui e regulamenta a Vigilância Socioassistencial no município de São Paulo e define indicadores e parâmetros de avaliação da Vigilância Socioassistencial. Esses indicadores têm natureza apreciativa quanto ao alcance dos objetivos dos serviços e projetos da rede parceirizada, considerando o nível de complexidade da proteção social. Em relação aos Serviços de Alta Complexidade, destacam-se:

NOME DE INDICADOR	PARÂMETRO
Taxa Média de Ocupação no mês	Maior ou igual 90%
Percentual de pessoas que participaram de atividades sobre o total de pessoas atendidas	Maior ou igual a 60%
Taxa de Frequência Média no mês	Maior ou igual 90%
Percentual de entrevistas preenchidas no PIA sobre o total de pessoas atendidas	Maior ou igual a 60%

Percentual de Desligado por evasão, desistência, excesso de faltas e descumprimento do regulamento interno sobre o total de pessoas que saíram	Menor do que 5%
Percentual de Saídas Qualificadas sobre o Total de Saída	Maior ou igual 20%

Considerando as métricas citadas que estabelecem os parâmetros de monitoramento e avaliação das parcerias e do trabalho social executado, bem como os objetivos propostos pela tipologia do CAE Família, indica-se também que os serviços realizem:

- O *Preenchimento e Manutenção dos Cadastros no SISA* de modo a adequar as informações da/o usuária/o, contemplando a inserção do nome social caso ainda não possua, o preenchimento das informações que colaboram na análise dos perfis da população atendida e viabilizam a projeção de necessidades de qualificação da política pública para esses perfis, a saber: Idade e/ou Faixas Etárias, Raça/Cor, Tipos de Deficiência, Sexo, Identidade de Gênero, Nacionalidade e/ou País de origem, Escolaridade, Região de Residência;
- Mapeamento das pessoas acolhidas que atendem ao perfil de programas e benefícios de diferentes políticas públicas, visando à realização dos encaminhamentos necessários para acesso e obtenção desses benefícios;
- Percentual médio de pessoas em atendimento e acompanhamento na rede de saúde, com meta de 100% de inclusão.

22. CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL DA EQUIPE TÉCNICA

É necessário que os profissionais do serviço (CAE Família) sejam incentivados a participar de cursos, fóruns, e capacitações sobre temas específicos sobre a violência contra a mulher e a criança/adolescente, assim como questões intergeracionais que possam trazer desafios às dinâmicas familiares, bem como sobre as Diretrizes da Política de Assistência Social.

Cabe ressaltar que, aliado às atribuições do quadro de profissionais estabelecidos na Portaria 46/SMADS/2010 (vigente) as especificidades de cada profissão ou função devem estar em conformidade com as Diretrizes dos respectivos conselhos profissionais.

Outro aspecto importante na articulação com a rede socio territorial refere-se à participação dos diversos atores por ocasião da organização e realização da capacitação inicial, bem como da educação permanente dos profissionais do serviço, coordenada pelo Centro de Referência de Assistência Social – CREAS/C.POP/SUSAM. As temáticas devem ser apresentadas de acordo com as demandas e necessidades identificadas, em relação ao grupo familiar, quanto em relação as profissionais do CAE Família, conforme preconiza a NOB-RH/SUAS:

“A educação permanente constitui-se no processo contínuo de construção de conhecimentos pelos trabalhadores, de todo e qualquer conhecimento, por meio de escolarização formal ou não formal, de vivências, experiências laborais e emocionais, no âmbito institucional ou fora dele. Tem o objetivo de melhorar e ampliar a capacidade laboral dos trabalhadores, em função de suas necessidades individuais, da equipe de trabalho e da instituição em que trabalha das necessidades dos usuários e da demanda social” (NOB- Rh/SUAS PG,49).

As atualizações e informações sobre temáticas pertinentes ao trabalho social com família, bem como, no que trata a população LGBT+, a fim de evitar que julgamentos e comentários morais atravessem o atendimento técnico, principalmente considerando os distintos arranjos familiares existentes. É necessário reflexões críticas sobre quais práticas sociais possuem concepções que carregam como base a naturalização da cisgeneridade e da heterossexualidade como uma regra, uma norma que as pessoas precisam se adequar.

21.1 WORKSHOPS

Encontros que possibilitem o desenvolvimento do relacionamento interpessoal entre o grupo visando despertar aptidões, capacidades, elevação da autoestima, reflexão e debate de forma informal sobre seus direitos. Participação de atividades na rede pública e privada.

23. A QUESTÃO DA VULNERABILIDADE PARA A VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

A vulnerabilidade permite perceber com clareza a importância das legislações, das políticas sociais e dos serviços em assegurar os direitos das mulheres, enfatizando as conexões entre indivíduos, suas relações comunitárias, o contexto sociocultural e econômico mais geral. Articular estas diferentes dimensões do problema é fundamental para abordar a violência de gênero e os processos de busca por ajuda para superar as situações de violência sofrida.

Tendo em vista a vulnerabilidade da mulher para violência doméstica é fundamental para que esse serviço de CAE Família, se antecipe aos agravos decorrentes da violência. **Fatores de risco + Fatores de Proteção = vulnerabilidade.**

A vulnerabilidade é um indicador da iniquidade e da desigualdade social que supera o caráter individualizante e probabilístico do clássico conceito de risco, ao apontar um conjunto de aspectos que vão além do individual, abrangendo aspectos coletivos e contextuais.

23.1 - Gestão do Risco: Sobre o Risco, Fatores de Risco e Fatores de Proteção

Sobre o Risco: Tem uma associação de conotação probabilística, contemplando a probabilidade de ocorrência de algo normalmente negativo. Probabilidade de alguma forma de violência poder vir a ocorrer (Alves, 2005; Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV), 2010). É multifacetado e, por isso, deve-se considerar a natureza, seriedade, frequência, duração e iminência de qualquer violência que possa existir (APAV, 2010; Douglas & Kropp, 2002) e é aumentado a depender da Conexão entre fatores de risco (Mascoli, 2015).

Fatores de Risco: Elementos que aumentam a possibilidade de ocorrer violência. Quanto mais fatores de risco presentes em um caso, maior o risco potencial (SANTOS, 2010). Importante citar que a literatura aponta a existência de fatores de risco de reincidência e fatores de risco de violências graves ou letais (MEDEIROS, 2015).

Podem assumir uma natureza **Estática**: 1. aqueles que têm maior estabilidade ao longo do tempo e se relacionam com a mesma história de vida e características pessoais. Tais fatores são mais difíceis de serem alterados. Por exemplo, comportamento violento prévio, personalidade. Podem também assumir natureza 2. **Dinâmica**: aqueles que têm maior propensão para sofrer alterações ao longo do tempo, com ou sem intervenção profissional. São fatores dinâmicos, as variáveis sociais, situacionais e psicológicas. Requerem uma avaliação continuada, à medida que podem alterar a situação de risco a qualquer momento. Importante destacar que para a prevenção da violência é crucial o conhecimento dos fatores de risco que antecedem a reincidência.

São Fatores de Risco:

a) Relativos à Vítima: gravidez/recém-nascido; depressão/problema em saúde mental; consumo de álcool ou substâncias ilícitas; verbalização de ideação suicida ou tentativas de suicídio e isolamento;

b) Relacionados com o agressor: uso de armas; tentativas de estrangulamento; ameaçar a matar a vítima; agredir ou ameaçar agredir ou matar as crianças; ameaçar ou tentar suicidar-se; stalking; consumo de álcool; ou substâncias; doença mental e histórico de violência;

c) Associados à relação: separação; escalada; isto é aumento da severidade e frequência da violência; dificuldades financeiras; quando a família é reconstruída com filhos de anteriores relações. (VV.AA.2013).

São Fatores de Proteção:

Aqueles fatores que reduzem a probabilidade que o dano ocorra. São eles que “barram” o impacto dos fatores de risco associados para que não haja a vulnerabilidade. Exemplos: Sanções fortes contra a Violência Baseada no Gênero, Políticas públicas.

Ainda importante trazer que:

1. Trabalhar com casos de violência de gênero é um desafio considerando que todas as mulheres podem ser vítimas e algumas estão em risco;
2. Nenhuma vítima é culpada, mas elas podem sentir como se fosse;

3. Compreender a dinâmica e as nuances dos casos é fundamental para o atendimento adequado. Em serviços como o CAE Família há uma complexidade adicional de também ter em seu serviço o potencial agressor, portanto, há de se pensar no encaminhamento de todos os envolvidos de acordo com o fato que se apresenta;

4. Questionar-se sobre suas próprias crenças e desconfortos é fundamental no processo de avaliação da melhor conduta que a equipe, como um todo, deve adotar diante dos fatos;

5. Por isso, a luta contra a violação de direitos deve levar em consideração a complexidade das vulnerabilidades a que as mulheres e seus filhos estão expostas, pois as desigualdades de gênero, raça e classe se entrecruzam e se potencializam (Crenshaw, 2002).

24. A VIOLÊNCIA COMO FORMA DE TRAUMA

O trauma é uma resposta emocional a um evento terrível. Também pode ser entendido como o subproduto de qualquer evento ou circunstância que emocionalmente, psicologicamente, e/ou fisicamente sobrecarrega, destrói ou neutraliza as estratégias do sujeito para lidar com o ocorrido. Destaca-se ainda que o Trauma é um evento ou série de eventos como abuso, maus-tratos, negligência ou tragédia que causa uma profunda experiência de desamparo que leva ao terror. Não faz referência a um evento em si, mas a resposta a uma (ou mais) experiência(s) estressante(s) na qual a capacidade de enfrentamento de uma pessoa é drasticamente prejudicada.

24.1 - É importante ressaltar os três Eventos causados pelo Trauma

Eventos: circunstâncias que cercam a ameaça real ou extrema de dano que põe em risco o desenvolvimento saudável. Podem ser únicos ou continuados;

Experiência do Indivíduo ou circunstâncias que ajudam a determinar se foi traumático ou não; maneira como o indivíduo rotula, atribui significado e é perturbado – ou não- pelo evento; experiência individual desses eventos ou circunstâncias;

Efeitos adversos duradouros: podem ocorrer imediatamente ou terem início tardio; serem de curto ou longo prazo. Exemplos incluem: incapacidade para lidar com estressores normais e tensões da vida diária; confiar e se beneficiar de relacionamentos; gerenciar processos cognitivos, regular o comportamento, e a expressão das emoções.

Pessoas que vivenciaram um trauma podem apresentar: irritabilidade, ansiedade e nervosismo, raiva, depressão, hiper vigilância, resposta exagerada de sobressalto, flashback ou memórias repetidas do evento, dificuldade de concentração, sono alterado ou insônia, alterações no apetite, sensação de não pertencimento ou isolamento, interesse diminuído em atividades, sintomas físicos de estresse, como dores de cabeça, náusea.

É relevante completar que as mulheres com histórico de violência também têm maior probabilidade de exibir comportamentos que apresentam maior risco à saúde física e sexual. Como, por exemplo, envolver-se em comportamento sexual de alto risco que podem incluir: sexo desprotegido, iniciação sexual precoce, escolha de parceiros sexuais

prejudiciais, trocar sexo por comida, dinheiro ou outros itens, por opção ou por força, gravidez indesejada, uso ou abuso de substâncias nocivas, uso da alimentação como tentativa de obter controle sobre seu corpo (jejum, vômito, abuso de pílulas dietéticas).

Esses comportamentos podem ser resultado da força do agressor, uma incapacidade de negociar proteção devido ao poder limitado dentro do relacionamento, um meio de se entorpecer - já sentindo que não faz sentido tentar ser saudável no contexto de abuso - e talvez até mesmo um pedido de ajuda dos prestadores de serviços de saúde através do uso excessivo de serviços.

24.2 - Fatores que influenciam o impacto da violência sobre o cérebro e corpo das vítimas e como o trauma se faz presente

- **Perda de segurança:** O mundo se torna um lugar onde tudo pode acontecer;
- Sinais de perda de referência de perigo: Como você sabe o que é perigoso quando alguém em quem você confia o machuca e isso é o seu 'normal'?
- **Perda de confiança:** fator potencializado se o agressor for um membro da família ou um amigo próximo da família;
- **Vergonha:** vergonha enorme, avassaladora e debilitante. Quando criança, até mesmo fazer um exercício errado na escola pode causar vergonha. A criança pode se tornar um adulto que não suporta estar errado porque isso é um grande gatilho;
- **Perda de intimidade:** Para os sobreviventes de abuso sexual, as relações sexuais podem se tornar algo a ser evitado ou são realizadas para aprovação (já que a criança aprende que o sexo é uma forma de obter a atenção que deseja) e a pessoa pode ser rotulada de 'promíscua';
- **Dissociação:** Muitas vezes, para lidar com o que está acontecendo com o corpo durante o abuso, a criança se dissociará (desconectará a consciência do que está acontecendo). Mais tarde, esta se torna uma estratégia de enfrentamento que é usada sempre que o sobrevivente se sente sobrecarregado;
- **Perda de conexão física com o corpo:** Os sobreviventes de abuso sexual e físico muitas vezes têm dificuldade em estar em seu corpo;
- **Perda do senso de identidade:** uma das funções do cuidador principal é nos ajudar a descobrir nossa identidade, refletindo quem somos;

- **Perda de autoestima:** Sobreviventes de traumas, especialmente sobreviventes de abuso sexual, podem oscilar entre se sentirem especiais, com crenças grandiosas sobre si mesmos, e se sentirem sujos e 'maus';

- **Reconstituição ou repetição:** Recriar a dinâmica da infância esperando o mesmo resultado, mas desejando um resultado diferente, como antecipar e até provocar a 'traição' do seu parceiro, mas querendo muito que desta vez seja diferente, e assim resolver o seu dilema de infância.

Ainda é importante mencionar sobre o uso de substâncias: substância psicoativa, termo que cobre todas as drogas lícitas e ilícitas, além de medicamento psicotrópicos dependentes de receituário médico que estão em uso para fins não medicinais. O foco, aqui, é nos efeitos produzidos por essas substâncias, em seus efeitos adversos consequências para saúde e sociedade.

As mulheres que chegam a ser atendidas costumam ter um histórico de traumas e violências sofridas na infância e na vida adulta; o que torna seu tratamento ainda mais complexo, portanto, é necessário que o serviço tenha articulação com os equipamentos de saúde para atendimento em saúde mental adequado, e sempre que necessário, para que o serviço de acolhimento possa atuar no desenvolvimento de competências para a promoção do rompimento dos ciclos de violência, promoção da autonomia, até a saída qualificada do serviço.

25. SOBRE AUTORES DE VIOLÊNCIA

Importante citar que para falar do/a Autor/a da Violência, é importante primeiro discutir sobre masculinidade. Depois, de como a violência aparece para demarcar a sua existência. A violência pode ser entendida como processo de sociabilidade masculina. Há um certo rito de passagem, quando meninos aprendem, as regras e “aprendem a ser um homem”. Essa aprendizagem se faz no sofrimento. Pelos abusos físicos e psicológicos e a agressividade que se espera de um homem.

Os espaços que se configuram como os da construção dessas masculinidades, e principalmente de imposição do modelo de masculinidade hegemônica, são chamados de “casa-dos-homens”. Mas a casa-dos-homens não é somente onde se vivencia essa aprendizagem do que é ser homem através do sofrimento. É também onde se constrói a solidariedade masculina, o lugar de transmissão de valores positivos e o sentimento de pertencimento. Por isso, a dificuldade em se relativizar esse modelo legitimado.

Como Greig (2001) ressalta:

“precisam ser feitas conexões entre homens, gênero e violência, a fim de articular mais claramente o papel e a responsabilidade dos homens no fim da violência baseada no gênero. A violência, se apresenta como tentativa de reestabelecer uma sensação de poder viril associada à masculinidade hegemônica”.

26. INSTRUMENTOS PARA AVALIAÇÃO DO RISCO E PROTEÇÃO

25.1 - Avaliação de Risco CNJ- (detalhamento no anexo)

Caso a equipe observar a questão de violência doméstica e familiar dentro dos serviços, mesmo após o acolhimento dos grupos familiares, no Serviço CAE Família, a equipe técnica deverá utilizar a avaliação de risco do CNJ como o instrumento técnico do trabalho, sempre que se fizer necessário.

A avaliação de Risco tem por objetivo, avaliar quais são os fatores de risco que estão presentes, são aqueles que quando estão presentes, aumentam a probabilidade de que a violência aconteça e se a violência aconteceu uma vez, terá uma probabilidade muito maior de que ocorrer novamente. Seu principal objetivo é a prevenção da reincidência da violência e, proteção contra a escalada até o feminicídio.

A avaliação de Risco reúne todos esses fatores de riscos e vai verificar quais desses fatores estão presentes, mensurando assim, o nível de risco em que a mulher está exposta. Importante a avaliação da equipe técnica, quando a necessidade de aplicar a avaliação de risco com a usuária, caso, ocorra alguma situação de violência doméstica entre a usuária e seu companheiro, ou mesmo entre a família, o que irá ser avaliado pela equipe técnica.

Importante que a avaliação de risco seja aplicada conjuntamente com a usuária, para que possam construir um Plano de Segurança, mesmo não estando mais com o autor da violência, ou considerando a dinâmica do CAE Família e o eventual reordenamento para serviços que melhor atendam a situação que se apresenta,

Plano de Segurança: É um documento que vai auxiliar a mulher nesse processo de construir em conjunto estratégias para garantir que a usuária tenha existência digna mesmo em uma situação de violência. Esse Plano de Segurança é construído quando a usuária está residindo com o autor da violência e, mesmo quando não está mais morando com ele, já pensando em romper essa situação de violência. O planejamento de segurança é baseado na premissa de que as vítimas têm a oportunidade de definir a direção de suas vidas, dados a elas os recursos certos.

É imprescindível a construção do Plano de Segurança com a usuária durante o período acolhimento no serviço CAE FAMÍLIA, pois, visa garantir a sua segurança, quando estiver no processo de saída para sua autonomia e moradia própria ou mesmo para o retorno familiar.

Alguns exemplos de estratégia para construção do documento são: alterar ou excluir a senha do Facebook, de outras Rede Social e as contas dos filhos, ou revisão das configurações de privacidade para restringir o acesso, trocar a conta de e-mail, verificação do computador em busca de Spyware ou programas de registro de digitação, solicitar para os órgãos públicos, empresas de serviços, médicos, escolas, saúde entre outras para manter as informações da usuária e de seus filhos, quando aplicado, em Sigilo.

Plano Institucional: O gerenciamento eficaz de casos envolve entender não apenas o que está previsto para a atuação do equipamento em uma determinada situação, mas principalmente, ser capaz de ler o cenário apresentado e identificar como fazer o manejo da distância, engajamento e a configuração de metas.

O manejo da distância envolve o entendimento de quando se aproximar e quando se afastar, compreendendo e reconhecendo os momentos em que uma vítima/sobrevivente precisa de assistência adicional, ou não.

Considerar a aproximação quando;

- 1.Quando as vítimas entram pela primeira vez em serviços;
- 2.Quando as vítimas chegam a um obstáculo que precisam ultrapassar;
- 3.Quando as vítimas estão desenvolvendo metas para o seu futuro;
- 4.Quando as vítimas experimentam um evento que desencadeia seu trauma;
5. Quando a equipe técnica reconhece situações de violência dentro do núcleo familiar.

Considerar o recuo, quando:

1. Quando as vítimas precisam de um espaço para se apresentar e crescer enquanto pessoa e profissional;
2. Para apoiar seus esforços, mas não os ofuscar;
3. Para ajudar as vítimas a reconhecerem, celebrar e desenvolver seu sucesso-seja grande ou pequeno.

25.2 - Serviço Informado pelo Trauma- SIF

Quando uma mulher passa por uma exposição ao abuso, negligência, discriminação, violência e outras experiências adversas aumenta o potencial de uma pessoa para problemas de saúde graves e para o envolvimento em comportamentos de risco para a saúde. Dessa forma compreendendo o serviço CAE Família, sendo o Serviço Informado pelo Trauma, da importância dos cuidados informados sobre o Trauma que a mulher vítima de violência vivenciou durante a sua vida, reconhecendo a necessidade de compreender as experiências de vida dessa usuária, a fim de prestar cuidados eficazes, melhorar o seu envolvimento para o interesse de construir o seu PIA, a partir dos encaminhamentos ofertados e seus resultados quanto a sua saúde e o bem-estar.

Nesse sentido é importante ressaltar que, um serviço informado de trauma analisa, então todos os aspectos da organização do serviço tendo constantemente em mente como a experiência traumática impactou a vida das mulheres vítimas de violência e do seu grupo familiar; Assim, compreende-se a importância do serviço CAE Família, utilizar as abordagens/atendimento com as usuárias, a forma de tratamento informadas sobre o trauma mudar o foco de: “O que há de errado com você?” **para** “O que aconteceu com você?” Além disso, é necessário perceber o impacto generalizado do trauma e compreender os caminhos potenciais para a recuperação; reconhecer os sinais e sintomas de trauma em indivíduos ou grupo familiar, assim como nos funcionários; integrar o conhecimento sobre trauma em políticas, procedimentos e práticas; e procurar evitar ativamente à retraumatização.

As diretrizes, os princípios principais de um serviço (CAE Família) Informado pelo Trauma e, responsivo ao trauma envolve o fornecimento de um ambiente de:

1. Segurança: segurança física e emocional;
2. Confiabilidade: clareza, consistência e limites;
3. Escolha: escolha e controle de vítima/sobrevivente;
4. Colaboração: colaborar e compartilhar poder com a vítima/sobrevivente;
5. Empoderamento: reconhecer pontos fortes e habilidades.

Exemplos de criação de um ambiente seguro incluem:

- Manter áreas comuns, banheiros, entradas e saídas bem iluminadas;
- Monitoramento de quem entra e sai do serviço;
- Manter baixos os níveis de ruído nas salas e quartos;
- Utilizar linguagem acolhedora em toda a sinalização;
- Garantir que as usuárias tenham acesso livre à porta das salas e que possam sair facilmente, se desejarem;
- Acolher e garantir que elas se sintam respeitadas e apoiadas;
- Garantir que a equipe técnica mantenha relacionamentos interpessoais saudáveis e que possam gerir conflitos de forma adequada;
- Manter cronogramas e procedimentos consistentes,
- Oferecer aviso e preparação suficientes quando mudanças são necessárias;
- Manter uma comunicação consistente, aberta e respeitosa e compassiva e;
- Estar ciente de como a cultura de um indivíduo afeta o modo como eles percebem trauma, segurança e privacidade.

Ou seja, os Serviços Informados pelo Trauma devem ser sensíveis a problemas de trauma, reconsiderar e avaliar todos os componentes do serviço à luz de uma compreensão básica do que o trauma desempenha na vida de pessoas que procuram os serviços. Por isso, o trabalho técnico deve ser realizado de uma maneira que evite a retraumatização e facilita a participação de vítima/usuária no processo. Colocando, ainda, como prioridade a proteção, a escolha e a retomada de controle da vítima/usuária. De modo que, sentir-se

inseguro física, social ou emocionalmente pode causar extrema ansiedade em uma pessoa que sofreu um trauma, potencialmente causando retraumatização.

Atendimento Humanizado:

Aquele que procura corresponder às expectativas do público atendido. Acolher gentilmente, escutar ativamente, responder as perguntas e buscar soluções são tarefas fundamentais!

- Conheça a rede;
- Conheça o serviço;
- Seja diligente, transparente e confiável;
- Tenha empatia e demonstre interesse em ajudar;
- Ofereça acessibilidade;
- Seja ágil e objetivo.

Durante a escuta, atentar-se:

- Vítima não-colaborativa;
- Inconsistência nas declarações;
- Culpa e vergonha;
- Omissão de fatos por medo das consequências de um dado comportamento;
- Dificuldade na organização do relato (cronologia);
- Desconfiança Embotamento afetivo vs Desregulação emocional;
- Intrusões: Intrusões são memórias ou pesadelos indesejáveis que repetem o evento desencadeante. As intrusões podem assumir a forma de "flashbacks", que podem ser desencadeados por imagens, sons, cheiros ou outros estímulos, sendo o flashbacks ou memórias repetidas de o evento;
- Dissociação: Muitas vezes, para lidar com o que está acontecendo com o corpo durante o abuso, a vítima se dissociará (desconectará a consciência do que está acontecendo). Mais tarde, essa se torna uma estratégia de enfrentamento que é usada sempre que o sobrevivente se sente sobrecarregado;

- Gargalhadas e risos inapropriados;
- Contato com o agressor.

Assim, conforme pontuado acima, esses são alguns pontos importantes, em que a equipe técnica deve se atentar-se durante a escuta, compreendendo como realizar o acolhimento e o atendimento à mulher vítima de violência dentro do contexto familiar em que se encontra no serviço.

Partindo que o elemento mais importante do acolhimento é a empatia. A empatia consiste em “compreender uma pessoa a partir do quadro de referência dela e não do próprio, experimentando de modo vicário os sentimentos, percepções e pensamentos dela. A empatia não envolve em si mesma a motivação para ajudar, embora possa transformar em consideração pelo outro ou sofrimento pessoal, o que pode resultar em ação”. Assim, como acolher?

1. Seja gentil;
2. Esteja atento;
3. Diga que acredita no relato;
4. Não faça perguntas desnecessárias;
5. Agradeça a confiança;
7. Isente de culpa;
8. Esclareça dúvidas;
9. Explique os encaminhamentos;
10. Verifique como se sente;
11. Aborde tópico neutro.

Criando uma relação: Escuta e acolhimento a partir do Rapport, acolhimento informado pelo trauma

Rapport é um termo de origem francesa (rapporter) que significa “criar uma relação”, refere-se a um relacionamento positivo, pautado no respeito e atenção mútua. Ele ajuda a criar laços e construir relacionamentos entre as pessoas, sendo considerado uma habilidade social.

Rapport é um conceito do ramo da **psicologia** que significa uma **técnica usada** importante no estudo e identificação de várias manifestações comportamentais, o *rapport* pode ser usado no contexto de relacionamentos pessoais ou profissionais. Esta técnica é muito útil, porque cria laços de compreensão entre dois ou mais indivíduos. Para muitas pessoas, o *rapport* é algo natural, sendo que elas conseguem criar uma ligação de respeito e confiança com outras pessoas sem terem que fazer um esforço consciente.

Dessa, forma tente encontrar um lugar silencioso para conversar e limite as distrações externas. Respeite a privacidade e a confidencialidade da história da pessoa. Mostre que você está ouvindo. Seja paciente e calmo. Forneça informações, se você as tiver. Seja honesto sobre o que você sabe e não sabe. Exemplo: “Eu não sei, mas eu vou me informar sobre isso para você. Forneça informações de modo que a pessoa entenda; fale de maneira simples. Valide como elas estão se sentindo, reconheça quaisquer esforços da mulher de sair do ciclo de violência e como eles ajudaram. Permita o silêncio e mantenha sua voz em um tom calmo e suave. Estabeleça uma conexão humana de maneira não intrusiva e compassiva. Fortaleça o vínculo da usuária, com as redes de apoio e apoie o enfrentamento adaptativo, reconhecendo os esforços e pontos fortes; incentive a participarem ativamente de sua recuperação; se você tiver encaminhado algum usuário a outros serviços, informe sobre quais devem ser as expectativas acerca dos serviços e certifique-se de que esse serviço têm os detalhes para poder dar continuidade; incentive as usuárias a se concentrarem na própria respiração e a respirarem calmamente.

Revitimização:

Série de atos e questionamentos que geram constrangimentos nas vítimas de violências. Em muitos casos, a antecipação da revitimização faz com que a vítima desista

de denunciar seus agressores, de se afastar do agressor ou de prosseguir com os processos criminais.

Para evitar a Revitimização:

- Tenha consciência de como a história traumática da usuária afeta sua vida;
- Atenção na triagem, ao histórico de trauma;
- Dê crédito aos relatórios de abuso ou outros traumas;
- Atentar-se às situações que possam humilhar ou constranger a usuária;
- Endosse uma abordagem de confronto no aconselhamento;
- Não rotule comportamentos/ sentimentos como patológicos;
- Ofereça segurança e proteção adequada;
- Não fale sobre seus próprios problemas;
- Não conte a elas a história de outra pessoa;
- Não utilize termos negativos (monstro, histérica, louca ou exagerada);
- Não haja como se você devesse resolver os problemas da pessoa no lugar/por (d)ela;
- Não toque a pessoa se você não tiver certeza de que é apropriado fazê-lo;
- Não julgue o que elas fizeram ou não fizeram ou como estão se sentindo;
- Não cobre uma discussão detalhada sobre o evento que causou o sofrimento;
- Não pressione para que fale sobre sentimentos e reações em relação ao ocorrido;
- Não solicite que a pessoa analise o que aconteceu ou que relate os eventos em ordem cronológica;
- Não interrompa ou apresse a história de alguém (por exemplo, não olhe no relógio ou fale muito rapidamente).

Assim, compreendemos que um serviço informado pelo trauma busca ativamente evitar a revitimização.

Dessa forma, quando a situação é de violência doméstica e familiar no serviço CAE Família, o documento de apoio técnico, **“Atendimento Em Casos de Violência: Cuidados e Orientações para uma Escuta”** está na íntegra, pelo link:

https://capital.sp.gov.br/web/assistencia_social/w/rede_socioassistencial/mulheres_vitimas_de_violencia/3212

27. ORIENTAÇÕES TÉCNICAS QUE TRATAM DE PORTARIAS INTERSECRETARIAS:

Considerando o que estabelece a Lei nº 17.579, de 26 de julho de 2021, e o Decreto nº 59.283, de 16 de março de 2020, fica definido o fluxo entre a SMADS e o SMDHC referente ao Benefício do Auxílio Aluguel para Mulheres Vítimas de Violência Doméstica.

O serviço CAE Família deverá elaborar o relatório (modelo anexo a esta Norma técnica) e encaminhá-lo ao CREAS/C.POP/SUSAM/Gestor da Parceria, que dará prosseguimento à solicitação.

Considerando a Lei nº 17.884, de 2 de janeiro de 2023, em seu Artigo 1º, fica instituído o Programa de Acompanhamento Psicológico para Mulheres Vítimas de Violência Doméstica no âmbito do Município de São Paulo, com foco na prestação de acompanhamento psicológico às mulheres vítimas de violência doméstica, no contexto da Secretaria Municipal de Saúde.

Este documento trata de Orientações Técnicas que estabelecem o fluxo de encaminhamento entre as Secretarias SMS, SMADS e SMDHC. Dessa forma, quando o serviço identificar que a mulher é vítima de violência doméstica, deverá informá-la sobre a legislação e oferecer o encaminhamento para Saúde. (Anexo 2 a esta Norma Técnica)

28. SOLICITAÇÃO PARA EXECUÇÃO DE PESQUISAS NOS SERVIÇOS; ACESSO A INFORMAÇÕES; OFÍCIO- ORDEM INTERNA-SMADS; MANDADOS JUDICIAIS.

28.1 Execução de pesquisas nos serviços:

Em caso de solicitação de autorização para execução de pesquisas nos serviços, deverá seguir os procedimentos indicados na Portaria nº 14 de 25 de março de 2021 que dispõe sobre a implantação de procedimentos de atuação interprofissional nas Supervisões de Assistência Social (SAS) e Centros de Pesquisa.

Antes da execução da pesquisa o interessado deverá Preencher Formulário de Solicitação de Campo de Pesquisa, enviar o projeto de pesquisa para o endereço eletrônico: pesquisa.smads@prefeitura.sp.gov.br, no prazo de 1 dia útil do envio do formulário e aguardar o parecer da área afeta ao tema da pesquisa.

28.2-Solicitação de acesso a informações:

Nesse caso, sobre serviços e políticas públicas dos diferentes níveis de proteção do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), os serviços (CAE Família) podem orientar o solicitante quanto às informações que estão disponíveis publicamente no site da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS). Essas informações incluem o nome do serviço, sua tipologia e endereço, proporcionando uma visão inicial sobre a rede de proteção. Algumas informações sobre serviços específicos e políticas públicas para a população em situação de rua podem ser acessadas pelos seguintes canais:

1. **Centros de Acolhida:** Informações sobre os Centros de Acolhida estão disponíveis, incluindo detalhes sobre funcionamento e critérios de atendimento. Acesse: [Centros de Acolhida](#), conforme aba disponível no site da prefeitura;

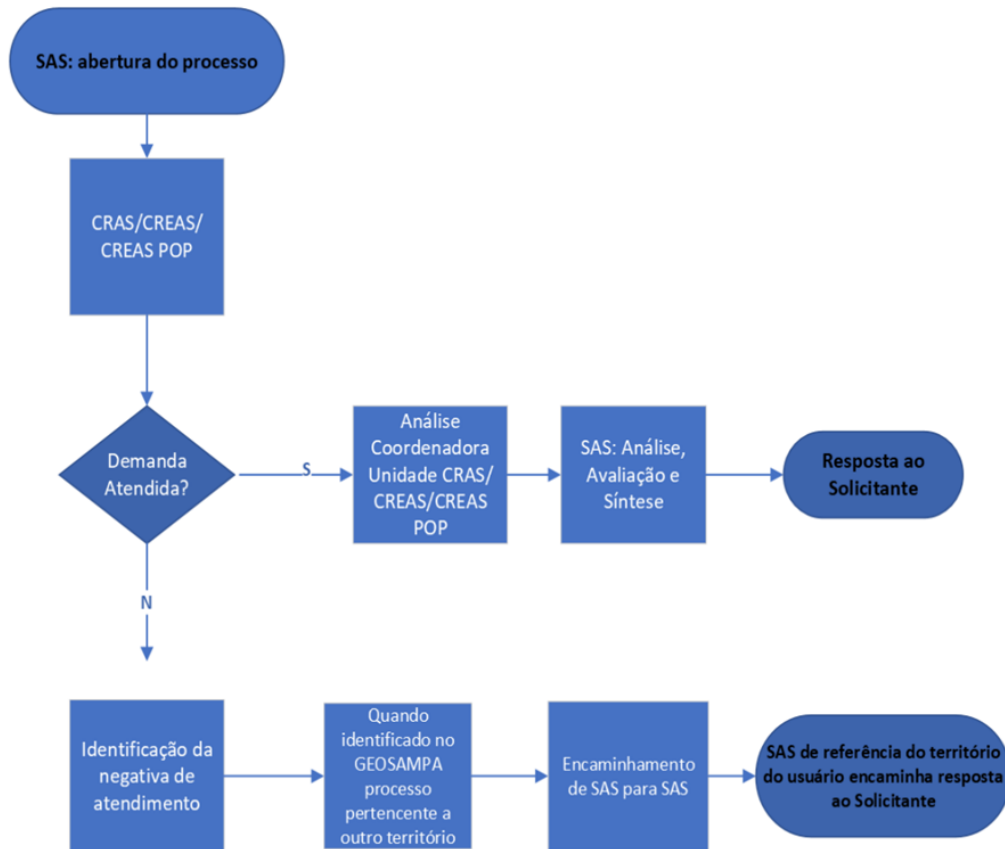
2. **Compilado de Políticas para a População em Situação de Rua:** Um documento consolidado pela Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania (SMDHC) está disponível e reúne as políticas para a população em situação de rua do município, incluindo o Guia de Bolso dos Serviços. Acesse: [Compilado SMDHC](#), conforme aba disponível no site da prefeitura;

28.3- Ordem Interna Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social - SMADS N° 2 de 29 de maio de 2024:

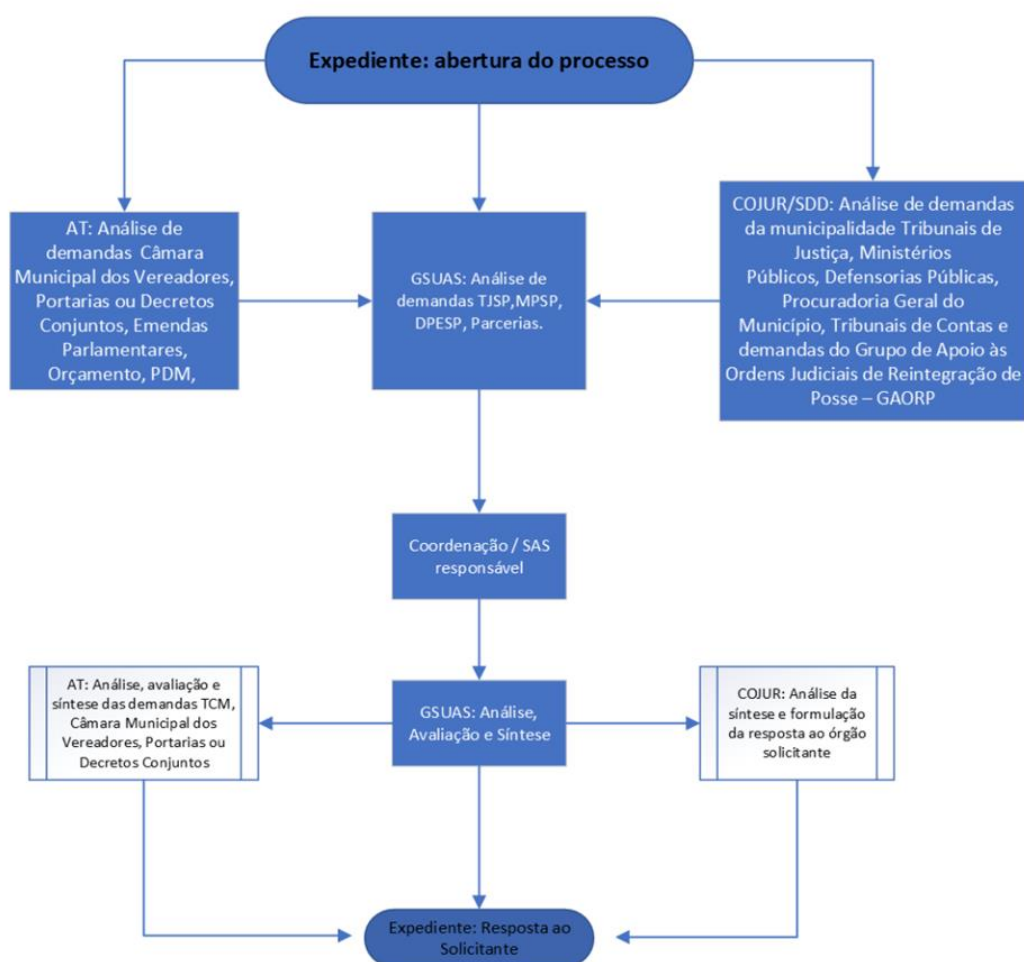
Quando se tratar de informações adicionais, que não estão disponíveis ao público, orienta-se o seguimento do fluxo interno estabelecido pela Ordem Interna Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social - SMADS N° 2 de 29 de maio de 2024, que regulamenta para tramitação, via Processo SEI, as solicitações oriundas dos órgãos que compõem o sistema de justiça, como Ministério Público, Tribunais de Justiça, Defensorias Públicas e Delegacias de Polícia, Órgãos de Controle Interno e Externo, como Ouvidorias, Tribunal de Contas e Legislativo e Órgãos de Controle Social, como Conselhos diversos, de todos os entes Federativos.

Esse procedimento contribui para o registro oficial das solicitações, criando um respaldo institucional para os serviços e unidades estatais. O mesmo fluxo também servirá para situações de solicitação de visitas aos serviços e reuniões extraoficiais. Sendo assim, recomenda-se o envio de um ofício ao Expediente da SMADS ou a SAS do território, especificando as informações requeridas e justificando a necessidade, conforme fluxogramas abaixo:

FLUXOGRAMA 1 - Solicitações dirigidas às unidades estatais SAS, CRAS, CREAS e Centro Pop, por qualquer meio de comunicação, que se refiram às demandas territoriais deverão ser direcionadas diretamente às unidades SAS.



FLUXOGRAMA 2 - Para solicitações oriundas dos órgãos dos sistemas de justiça, Controle Interno e Externo e de Controle Social, que estiverem endereçadas ao S.r.(a). Secretário(a), S.r.(a). Secretário(a) Adjunto, S.r.(a). Chefe de Gabinete, Sr.(a) Coordenador(a) da Gestão SUAS e suas respectivas Coordenações que se refiram à Gestão da Política Pública:



28.4- Mandados Judiciais:

No que diz respeito a casos específicos relacionados à *justiça* e ordens realizadas por *oficiais de justiça* aos serviços, algumas situações frequentes são relacionadas a citações, intimações, notificações processuais. Estas são formas de mandados que comunicam oficialmente sobre as diferentes fases de processos judiciais, cada qual exerce um papel, a saber: a citação ocorre na fase inicial de um processo, comunicando a pessoa

a respeito de seu envolvimento; a intimação ocorre quando a pessoa já sabe do processo e é chamada para praticar algum ato ou ter ciência de algum ato dentro desse processo; a notificação diz respeito às informações sobre data, hora e local de um ato processual ao qual a pessoa precisa comparecer.

Para evitar o crime de desobediência, previsto no Art. 330 do Código Penal, que se configura pela negativa de cumprimento de ordem judicial, os serviços precisam atender prontamente os profissionais, verificando a ordem judicial apresentada para a realização dos encaminhamentos cabíveis:

- Em caso de ordens judiciais direcionadas para pessoas que não estão acolhidas o serviço: deve-se informar o oficial de justiça que a pessoa procurada não se encontra acolhida no serviço e direcioná-lo para a unidade estatal de referência para que os procedimentos de busca das informações na rede sejam realizados e fornecidos conforme os fluxos estabelecidos. O serviço deverá informar por e-mail a unidade estatal quanto a ocorrência;
- Em caso de ordens judiciais direcionadas para pessoas que estão acolhidas no serviço: deve-se chamar a pessoa procurada para que esta possa atender ao oficial de justiça e receber o mandado direcionado. Caso a pessoa não esteja presente no momento da representação do oficial de justiça, o serviço poderá receber o ofício e direcioná-lo para o usuário em momento oportuno.

29. DESLIGAMENTO/TRANSFERÊNCIA E REORDENAMENTO SIMULTÂNEO

A Central de Vagas fornece orientações sobre o acesso aos serviços, incluindo os perfis de atendimento e fichas técnicas das diferentes tipologias de serviços. Acesse: [Central de Vagas](#), conforme aba disponível no site da prefeitura.

Ao compreender a tipologia para a qual o reordenamento seria adequado, garantir que haja um relatório atualizado sobre o usuário que será reordenado para que o serviço possa dar continuidade ao trabalho técnico executado até o momento do reordenamento. Há serviços, como República, por exemplo, que precisam de alinhamento prévio com o serviço de destino considerando que não há orientadores e a equipe técnica está presente em horário comercial. No entanto, a República é um serviço que pode ser considerado se a mulher preencher os critérios, considerando também a ausência de filhos, como uma possibilidade de encaminhamento caso haja situação de violência, mas sem risco iminente de morte, com seu companheiro no Serviço CAE Família. Ou, quando há um esgotamento do relacionamento existente em que o antes casal, não tem interesse em permanecer junto e, com isso, não atendendo mais os critérios para permanecer em um CAE Família.

Para solicitar vaga a Central de Vaga: O serviço (CAE família), deverá elaborar o relatório social e encaminhar para o CREAS/C.POP/SUSAM/ Gestor da Parceria, que deverá dar andamento na solicitação.

29.1 Diretrizes para Transferência do CAE Família para o serviço CAEMSV-Sigiloso:

Considerando a necessidade de transferência da usuária e seus filhos para o serviço de CAEMSV - Sigiloso, diante da separação do companheiro por motivo de violência doméstica e familiar, quando houver avaliação Risco Iminente de Morte, a equipe técnica deverá realizar a Avaliação de Risco junto à usuária, utilizando o Instrumental do Formulário Nacional de Avaliação de Risco - Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, desenvolvido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), já apontado anteriormente. É imprescindível respeitar a autodeclaração da mulher sobre o

risco iminente de morte seja considerada sempre que ela verbalizar, não cabendo questionamento imediato.

Durante a escuta com a usuária, a equipe técnica deve orientá-la sobre o encaminhamento para o serviço CAEMSV - Sigiloso, levando em consideração o ciclo da violência e o risco de morte. Além disso, é fundamental informá-la sobre a natureza e a caracterização desse serviço. Caso a usuária tenha filhos, a equipe técnica deverá, em conjunto com ela, conversar sobre a necessidade de transferência para o novo serviço.

Para solicitar a vaga, seguir as orientações da Ficha Técnica: Acessar as Fichas Técnicas através do link:

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/assistencia_social/central_de_vagas/index.php.

Especialmente para o serviço Sigiloso, é necessário se atentar para os documentos obrigatórios abaixo listados:

1. Relatório Psicossocial;
2. Formulário de Identificação;
3. Instrumental de Regulamento Interno;
4. Instrumental de Colaboração.

OBS: Todos os documentos, deverão conter as devidas assinaturas e ser digitalizados;

- Os documentos, devem ser anexados ao formulário eletrônico no momento da solicitação da vaga, clicando no botão “Adicionar Arquivo”;
- Boletim de Ocorrência e Medida Protetiva não são documentos obrigatórios para a solicitação da vaga ou acolhimento no serviço, mas se houver, deverão ser anexados junto com os demais documentos.

Durante a avaliação com a usuária, podem surgir outras questões que ultrapassem o âmbito da violência doméstica, como, por exemplo, o envolvimento com o tráfico de drogas ou o crime organizado. Nesse caso, é fundamental que, na escuta, a equipe esgote

todas as possibilidades de apoio da rede de suporte. Além disso, é importante informá-la sobre o acolhimento em abrigo, que pode ser direcionado pelo Departamento Estadual de Homicídios e Proteção à Pessoa (DHPP), órgão responsável pela segurança pública do estado.

Importante ainda ressaltar que durante a avaliação com usuária, deverá respeitar a sua decisão, no que refere a realização desse encaminhamento para a oitiva do DHPP. Sendo assim, após a sua decisão e avaliação do risco de iminente de morte, é importante que seja direcionada para o acolhimento no serviço CAEMSV - Sigiloso para a continuidade do acompanhamento do caso.

Nesse sentido, é importante trazer o doc. Diretrizes Nacionais de Abrigamento, que traz: "Além disso, após a sanção da Lei Maria da Penha, é fundamental e necessário redefinir, em linhas gerais, o atendimento nas Casas Abrigo. Assim como é necessário ampliar o conceito de 'abrigamento' incluindo também outros tipos de violência contra mulheres (como por exemplo, o tráfico de mulheres) - e suas interfaces com a violência urbana (p.e. Mulheres em situação de violência envolvidas com homens ligados ao tráfico de entorpecentes)."

OBS: Em caso de divergência no parecer técnico entre o CREAS/C.POP/SUSAM solicitante e o CREAS de destino, a demanda deverá ser encaminhada para discussão na CPSE/Área Técnica Referência do Serviço, que fornecerá o apoio técnico necessário para a análise do caso, bem como para a realização do acolhimento e das tratativas que se fizerem necessárias.

Acolhimento: O CREAS/C.POP/SUSAM quem for o demandante da vaga, deverá entrar em contato com o CREAS de referência do serviço CAEMSV - Sigiloso, (local em que usuária será acolhida) para realizarem as tratativas do acolhimento. A formalização do acolhimento será por meio do Instrumental de Referência e Contrarreferência (modelo anexo 3) em duas vias para assinatura, devendo o solicitante já levar preenchido para protocolar.

Horário: O horário para o acolhimento no serviço CAEMSV - Sigiloso é realizado de segunda a sexta-feira das 8:00 às 16:00hs.

Transporte: O solicitante da vaga, é o responsável pelo transporte da usuária (e seus filhos) até o CREAS de referência do serviço CAEMSV - Sigiloso.

29.2 - Diretrizes Técnica para transferência da mulher (com ou sem filhos) do CAE Família, sem seu companheiro por motivo de violência doméstica sem risco de morte

Para a transferência, é obrigatório que a mulher não esteja em risco iminente de morte e, para isso, deverá ser aplicada a Avaliação de Risco, em conjunto com a usuária, utilizando o Instrumental do Formulário Nacional de Avaliação de Risco – Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

Para solicitação da vaga, seguir as orientações da Ficha Técnica:
https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/assistencia_social/central_de_vagas/index.php

29.3 - No caso de Reordenamento Simultâneo

- a) No caso de reordenamento simultâneo, as famílias, deverão estar cientes para quais serviços serão encaminhados;
- b) Antes de solicitar a vaga para o reordenamento, esses dois serviços que estão implicados no processo de reordenamento, deverão realizar estudo de caso, com a ciência do CREAS/C.POP/SUSAM/NDS/Gestor da Parceria para passar o caso.

Essa forma de reordenamento simultâneo, só poderá ocorrer, caso seja necessário para as duas famílias;

- c) O CREAS/Centros Pop/SUSAM de referência dos serviços que irão realizar os reordenamentos deve abrir uma solicitação de reordenamento via Formulário de Solicitação de Vagas, indicando no breve relato que se trata de um reordenamento simultâneo informando prévio alinhamento para os reordenamentos e o serviço em que o grupo familiar deverá ser encaminhado. (é importante que os protocolos sejam abertos no mesmo dia)

d) Após a abertura do formulário os CREAS/ Centros Pops/SUSAM encaminham e-mail para a central informando os números de protocolo das solicitações que serão reordenadas simultaneamente.

e) Mediante o recebimento do e-mail a central irá responder com as orientações para o atendimento das solicitações, solicitando o desligamento dos grupos familiares de cada serviço.

f) Com a liberação das vagas, os usuários serão encaminhados sistemicamente;

g) A notificação dos encaminhamentos será enviada automaticamente aos demandantes da vaga e aos serviços que receberão os usuários.

h) O Reordenamento simultâneo deverá ocorrer somente entre a mesma tipologia de serviço.

29.4 - Diretrizes Técnica para transferência do grupo familiar, por motivo de conflitos

Com o objetivo de evitar o desligamento ou a transferência do serviço devido a motivos como violência, conflitos, entre outros, entre grupos familiares, a equipe técnica deverá trabalhar com os grupos familiares temas como: violência doméstica e familiar, comunicação não violenta, entre outros.

Em caso de descumprimento reiterado da normativa, a equipe técnica deverá manter o sistema **SISA** atualizado, registrando todas as informações pertinentes, incluindo datas e os motivos dos descumprimentos.

Caso seja necessário realizar o desligamento de algum grupo familiar, deverá ser realizado um estudo de caso, e, se necessário, envolver outros serviços relacionados ao caso.

Quando se tratar de desligamento do companheiro da usuária devido à violência doméstica e familiar, devem ser seguidas as orientações desta Norma Técnica.

A transferência do grupo familiar deverá ocorrer quando for necessário para atender às necessidades da família. A equipe técnica deverá acompanhar a evolução do **PIA** e, juntamente com os responsáveis pela família, avaliar qual território será mais adequado para atender à demanda no momento, como, por exemplo, acompanhamento na saúde/hospital, trabalho, entre outras necessidades, incluindo aproximação com a família extensa.

Além disso, a equipe técnica deverá informar à família sobre o fluxo estabelecido para a solicitação da vaga. Caso não haja vaga disponível no momento, a família ficará em demanda reprimida e deverá aguardar.

Quando a família solicitar vaga para o serviço da Vila Reencontro, a equipe técnica deverá avaliar, juntamente com a família, a evolução do **PIA** para atender à demanda e seguir o fluxo estabelecido pela **Central de Vagas**. Para acessar a Ficha Técnica, utilize o link: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/assistencia_social/central_de_vagas/index.php."

OBS: Obrigatório:

É obrigatório que seja um técnico (Nível Superior) para o acompanhamento, devendo esse, aguardar no local até que o responsável do serviço receba a família no sentido do acolhimento de forma humanizada. A formalização do acolhimento deverá por meio do Instrumental de Referência e Contrarreferência, documento deverá ser em duas vias para assinatura, devendo o solicitante já levar preenchido para protocolar; (instrumental anexo)

Quando se trata de violência doméstica e familiar, o relatório não deverá conter o logo da OSC, somente o logo da SMADS, por se tratar de cuidados com os dados das usuárias e constar o cabeçalho do relatório "Provimento 32";

Portaria Vigente: Portaria 58/SMADS/2021 dispõe sobre a operação da Central de Vagas de Acolhimento Institucional e Familiar da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social de São Paulo.

30. ORIENTAÇÕES PARA O TRABALHO TÉCNICO

1) Senhas particulares da usuária

Quando a usuária for transferida do serviço CAE Família, por motivo de violência doméstica a equipe técnica deverá orientar a usuária a não utilizar as senhas referentes ao Celular, E-mail, Cartão de Banco entre outras contas utilizados pela usuária de acesso e a rede social, visando sua segurança, devendo o serviço a qual receber a usuária, alterar as senhas em conjunto com a usuária;

2) Senha do Processo Judicial

A equipe Técnica do CAEFamília, deverá dar suporte técnico para a usuária, que possuem B.O, Medidas Protetivas e ou Processo em andamento para solicitar a senha para acesso do seu Processo Judicial. Deverá realizar o acompanhamento, orientações e encaminhamentos que se fizer necessário e caso a usuária não tenha processo em andamento e porventura venha possuir durante o período de acolhimento, o serviço deverá encaminhar a usuária para o atendimento e acompanhamento à Defensoria Pública e acompanhar o caso;

3) Evasão do Grupo Familiar

Na hipótese de evasão do grupo familiar e posterior retorno, solicitando acolhimento no mesmo equipamento, caberá à equipe técnica, realizar uma escuta com os responsáveis e informar o CREAS/C.POP/SUSAM/Gestor da parceria para a possibilidade de manter a família acolhida no mesmo serviço, caso possua vaga, sendo necessário orientar a família a procurar o CREAS/C.POP para solicitação da vaga via CPAS/Central de vagas, conforme fluxo estabelecido;

4) No caso de Evasão dos responsáveis pelo Grupo familiar

No caso de crianças e adolescentes ficarem desacompanhados no serviço, a equipe do CAE Família, deverá entrar em contato imediatamente com o CREAS/C.POP/SUSAM, Gestor da parceria, notificar/acionar o Conselho Tutelar e registrar o Boletim de Ocorrência de Desaparecido.

Em caso de ausências temporárias planejadas, o responsável legal pelas crianças, deverá junto com a equipe técnica definir as estratégias para garantia de direitos das crianças e adolescentes, preferencialmente, acionando rede de apoio que possa assumir a responsabilidade em relação às crianças no período de ausência do responsável, evitando assim, uma institucionalização.

Contudo, na revisão da portaria, aprovada pelo COMAS, Resolução 2077/2023, há a previsão da Casa Temporária de Retaguarda para Crianças e Adolescentes, que tem como objetivo acolher crianças por até 15 (quinze) dias sem a aplicação de medida protetiva, portanto, ideal para situações em que o responsável precisa se ausentar por um período planejado, como intercorrências de saúde, por exemplo. A portaria do referente serviço está em vias de publicação e será uma opção bastante potente uma vez implementada no município.

Independentemente de qual a situação, seja uma ausência planejada ou não, o serviço deve comunicar o CREAS/C.POP/SUSAM para que o gestor de parceria apoie a equipe técnica do serviço na condução adequada para a situação vigente. Em caso de dúvidas, também acionar a Coordenação de Proteção Social Especial para eventuais dúvidas que possam surgir.

Internação em unidade de saúde e/ou acolhimento integral no CAPS: se após 3 dias, não houver previsão de alta, o usuário é desvinculado do serviço. Cabe avaliar a configuração familiar para definir os encaminhamentos do grupo familiar que permanece no serviço. Quando houver previsão de alta do CAPS, a unidade de saúde deve fazer contato com antecedência, para que possa ser articulada vaga junto com a família, quando for o caso. Quando houver internação hospitalar com previsão de alta, seja por procedimento médico agendado ou não, desde que não exceda 10 (dez dias), o serviço deverá manter o usuário vinculado. Em casos que ultrapassem esse período, a equipe técnica também deverá avaliar o encaminhamento do grupo familiar.

5) Óbito

Na hipótese de óbitos de um membro familiar, vinculadas ao CAE Família, observar-se-á, legislação pertinente. Ressalta-se a importância da atualização do Cadúnico e/ou cadastro no SISRUA nos últimos 12 meses. Excepcionalmente, nas hipóteses em que não haja os cadastros citados, ou não for possível comprovar o cadastro pelo tempo determinado no SISRUA, se for o caso, deverá a equipe do CAE Família, realizar o contato com o CREAS/CENTRO POP ou SUSAM para preenchimento de declaração para fins de obtenção do benefício da gratuidade previsto no artigo 80 e 81 do Decreto nº 59.196/2020 ou de norma vigente na ocasião do óbito.

6) Do trabalho com a família, cujos filhos que estão institucionalizados

Considerando os casos de famílias em que parte da constituição familiar encontra-se vinculada ao serviço CAE Família e algum membro esteja em acolhido em um SAICA (Serviço de Acolhimento Institucional de Crianças e Adolescentes), é fundamental a garantia da manutenção dos vínculos afetivos durante todo o período de acolhimento, sendo necessário o trabalho técnico direcionado para tal contexto.

Ressalta-se ainda que o sistema de justiça reconhece a absoluta prioridade da garantia dos direitos fundamentais de crianças e adolescentes, logo, de rigor, a promoção e garantia dos direitos humanos, amparando-se na garantia do direito à convivência familiar e comunitária, bem como na proteção integral da família em situação de vulnerabilidade social, de modo a evitar a separação de filhos de seus responsáveis legais.

Desta forma, considerando o trabalho social com as famílias, com vistas ao fortalecimento dos vínculos familiares com objetivo da reintegração familiar, ou seja, o retorno da criança e/ou adolescente ao contexto da família, tem-se como principal objetivo fortalecer as relações familiares e comunitárias, o qual deverá ser articulado em conjunto com o CREAS/CENTRO POP/SUSAM, as equipes do SAICA e do CAE Família, Judiciário, Defensoria Pública, Conselho Tutelar, e demais serviços da Rede, devendo ser um processo gradativo, planejado e acompanhado. Ainda em relação à reintegração familiar, ela pode ser feita com a família biológica e/ou extensa da criança

e/ou adolescente, que tenham vínculos de afinidade e que reúnam condições e motivação para o desacolhimento. Ademais, considerando o fortalecimento dos vínculos com vistas à reintegração familiar, para além das visitas ao SAICA, há possibilidade por meio de determinação judicial, de autorização das visitas das crianças e/ou adolescentes no CAE Família com a finalidade de pernoites até efetivação do desacolhimento, conforme determinação judicial.

Portanto, em casos devidamente articulados, e com a determinação judicial autorizando os pernoites aos finais de semana de crianças e/ou adolescente no CAE Família, sob responsabilidade da genitora e/ou outro familiar, é necessária a prévia comunicação ao CREAS / CENTRO POP/SUSAM de referência e a CPSE, bem como, a articulação com COVS para garantir a vinculação e desvinculação no SISA. Nestes casos, na inexistência de vaga regular, excepcionalmente, será criada a mobília para atender a demanda, provisoriamente.

7) O Uso de equipamento de sons, celulares entre outros

A equipe técnica do CAE Família deverá avaliar conjuntamente com os grupos familiares a questão do volume de som alto, respeitando o ambiente coletivo.

8) O Uso do telefone institucional do serviço CAE Família

Os responsáveis da família poderão fazer uso do telefone institucional do serviço, com a validação da equipe técnica e na sua presença.

9) Documentos

Todos os documentos, instrumentais (anexos) e os relatórios elaborados pela equipe técnica deverá ser datado, conter o logo da SMADS, assinatura da gerente e equipe técnica responsável pelo caso, ser digitalizadas em forma de PDF, quando for solicitado pelo CREAS/C.POP/SUSAM/Gestor da parceria o envio desses;

10) Chave do quarto

Cada serviço deverá organizar internamente a forma de guardar a chave do quarto, quando a família se ausentar do serviço e entregar quando a família retornar;

11) Utilizar o Computador

A família poderá utilizar o computador apenas com o acompanhamento e apoio da equipe técnica ou do orientador socioeducativo. A escala de utilização deverá ser discutida em assembleia. Caso seja necessário utilizar o computador fora do dia agendado na escala, a solicitação deve ser feita à equipe técnica. Quando as crianças ou adolescentes precisarem utilizar o computador para atividades escolares, o responsável da família deverá acompanhá-los;

12) Guarda dos Pertences

A família é responsável pelos seus pertences pessoais, não cabendo ao serviço essa responsabilidade. Além disso, a família deve cuidar da chave do quarto. Em caso de desligamento do serviço, os pertences pessoais poderão ser mantidos por no máximo 7 (sete) dias. Após esse período, o serviço deverá comunicar o CREAS/C.POP/SUSAM/Gestor da Parceria para validar o descarte ou a doação dos itens.

Em casos excepcionais, a equipe técnica deverá avaliar, em conjunto com a família, o novo prazo para a retirada. Após esse período, a equipe deverá informar ao gestor da parceria que os pertences serão destinados ao descarte ou à doação. Além disso, a equipe técnica, em conjunto com os responsáveis da família, deverá registrar todos os itens, e as informações devem ser anotadas no prontuário no sistema **SISA**, de um dos responsáveis da família

13) Visita de familiares

É fundamental fortalecer e possibilitar as visitas de familiares, uma vez que uma das diretrizes da Política Nacional de Assistência Social é a centralidade das ações na família. As visitas serão permitidas mediante autorização da equipe técnica.

14) Orientação quanto a oferta de fraldas

É importante ressaltar que, para garantir o bem-estar da criança, é fundamental escolher fraldas de boa qualidade, que ofereçam uma boa absorção. Além disso, deve-se atentar ao tamanho das fraldas, escolhendo o número adequado conforme o peso e o desenvolvimento do bebê, a fim de proporcionar mais conforto e segurança.

15) Orientações sobre mamadeiras

O uso de mamadeira deve ser feito com cuidados rigorosos de higiene e de forma a respeitar as necessidades nutricionais e de desenvolvimento da criança. A transição para alimentos sólidos e para o uso de copos deve ser feita conforme as orientações pediátricas e as necessidades de cada criança. Considerar, junto com a cozinha, os alinhamentos necessários para que haja suporte no processo de transição dos alimentos aos bebês, ainda que de responsabilidade do responsável o oferecimento do alimento.

16) Cuidados com o Quarto para uma Boa Noite de Sono

Os usuários podem ser orientados sobre cuidados que podem ter com o espaço de descanso, referente ao seu próprio quarto, para assegurar um descanso adequado, como por exemplo:

1. **A luz do quarto:** Manter o quarto com a luz mais na penumbra pode interferir na produção de melatonina, o hormônio que regula o sono. Muitas pessoas utilizam de máscara de dormir para garantir um ambiente mais escuro.
2. **Redução o Ruído:** tentar reduzir os ruídos constantes, tenha a possibilidade de interromper o ciclo do sono.
3. **Colchão e Travesseiro:** O colchão e o travesseiro são fundamentais para a qualidade do sono. Verificar a possibilidade da troca dos travesseiros e colchões

quando for necessário. OBS: Os bens permanentes devem ser solicitados ao gestor de parceria, que por sua vez, fará a solicitação seguindo o fluxo para o almoxarifado da SMADS;

4. Organização do Quarto: Um quarto desorganizado, pode transmitir uma sensação de desordem e aumenta a ansiedade, podendo prejudicar o descanso. Mantenha o quarto organizado e livre de objetos desnecessários. Isso ajuda a criar um ambiente mais leve, relaxante e propício para um boa noite de sono.

5. Evitar Distrações: Evite o uso de eletrônicos, como celulares, tablets e TVs, na hora de dormir. A luz azul emitida por esses dispositivos interfere na produção de melatonina e pode dificultar o adormecer. Tentar criar uma rotina relaxante antes de dormir, como ler um livro ou ouvir música calma e baixinha é benéfico para saúde.

OBS: São pontos importantes para levar como pauta para trabalhar em Assembleia, investir na criação de um ambiente mais adequado para o bom descanso não é apenas uma questão de conforto, mas também de saúde. Com esses cuidados simples, é possível melhorar a qualidade do sono e garantir uma noite mais tranquila e reparadora para o bem-estar do usuário.

Ainda:

- Nos quartos somente será permitido guardar objetos pessoais da própria família, bem como carinho de bebê e cadeira de rodas para quem utiliza;
- A família é a responsável pelos seus pertences pessoais, o armário e a chave devem constar a identificação, nome dos responsáveis pelo grupo familiar,
- Manter em bom estado os objetos e móveis dos quartos;
- As situações nas quais as realizações das refeições nos quartos forem necessárias requerem avaliação e autorização da equipe técnica;
- Não fumar ou usar qualquer tipo de bebida alcóolica ou outras drogas no quarto e nas dependências do serviço;
- Quando a família for acolhida, será entregue um kit de higiene pessoal para atender individualmente cada membro da família e caso necessitar de reposição, solicitar para equipe técnica;
- Para limpeza dos quartos serão oferecidos produtos de limpeza, como: pano de chão, balde, rodo, vassoura desinfetante, lisoforme entre outros produtos disponível pelo serviço;

- Para a conservação do espaço físico, não colar papéis ou pôsteres nas paredes ou mesmo furar as paredes.

17) Uso de Imagem

A **Constituição Federal de 1988** assegura a proteção da imagem e da privacidade das pessoas, o que significa que ninguém pode usar a imagem de outra pessoa sem o seu consentimento. (BRASIL, 1988). Esse direito também está garantido pelo **Código Civil Brasileiro**, que prevê a possibilidade de reparação em caso de uso não autorizado de imagem. conforme estabelece o **Código Civil Brasileiro (Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002)** (BRASIL, 2002).

O documento de **autorização de uso de imagem** deve ser claro e específico. Ele deve detalhar, entre outros pontos, a finalidade para a qual a imagem será utilizada, o período de duração da autorização, os meios em que a imagem será divulgada (como redes sociais, sites, anúncios impressos ou televisão), e a possibilidade de a imagem ser alterada ou editada. Para isso, o serviço (CAEFamília) deverá preencher um documento formal e legal que concede permissão para o uso de uma imagem, foto ou vídeo do usuário acolhido no serviço, com explicação para os fins específicos.

Esse documento, conhecido como Termo de Consentimento, é essencial para proteger os direitos de imagem dos usuários, garantindo o consentimento, que deve ser obtido antes da utilização de sua imagem em qualquer contexto.

Importante destacar que a autorização deve ser dada de forma livre e esclarecida, ou seja, o usuário, que está cedendo o uso de sua imagem deve estar ciente de todas as condições e implicações do uso, sem coação ou pressão. Além disso, a autorização pode ser revogada a qualquer momento, desde que isso não cause danos ou prejuízos para quem já utilizou a imagem, dependendo dos termos acordados. A falta de uma autorização adequada pode resultar em problemas legais, como ações por danos morais ou materiais, por uso indevido da imagem sem o devido consentimento.

Diante do exposto, o serviço (CAEFamília) deve garantir que a autorização de uso de imagem esteja em conformidade com as leis vigentes é essencial para proteger tanto os direitos dos usuários quanto as partes que desejam usar essas imagens de forma ética

e legal. Ainda é relevante informar o que versa o direito à proteção da imagem e à privacidade das pessoas que está assegurado pela Constituição Federal de 1988, principalmente no artigo 5º, inciso X, que trata dos direitos e garantias fundamentais: *"São invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito à indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação."*

Ainda importante mencionar que esse inciso garante que a imagem de uma pessoa é um direito fundamental, e qualquer uso não autorizado da imagem de alguém pode resultar em responsabilidade civil, com a pessoa prejudicada tendo direito a indenização por danos materiais ou morais.

Dessa forma, destacamos que sempre que o serviço realizar alguma atividade, evento, festa ou qualquer outra ação que envolva o uso de imagem do usuário, será necessária a solicitação de autorização por meio de assinatura do próprio usuário. Ademais, no caso de uso de imagem de crianças e adolescentes, a autorização deverá ser concedida exclusivamente pelos responsáveis.

18) Roteiro de Relatório: Sugere-se que os Relatórios de Acompanhamento Interdisciplinar, sejam norteados pelas orientações de cada área do conhecimento e

que, preferencialmente, constem:

- Identificação das partes;
- Número de processo se for o caso;
- Finalidade;
- Apresentação - assinado pela gerente;
- Contextualização da demanda;
- Procedimentos Metodológicos;
- Conhecimentos formulados pelo Serviço Social;
- Análise Social e Parecer Técnico;
- Assinatura do técnico assistente social;
- Conhecimentos formulados pela Psicologia;
- Análise Psicológica e Parecer Técnico;

- Assinatura do técnico psicólogo;
- Referências bibliográficas de cada área do conhecimento, se for o caso.

31. CUIDADOS COM AS CRIANÇAS E ADOLESCENTES

- Os pais são os responsáveis pelos cuidados com seus filhos com higiene, alimentação; retirada ou compra das medicações, administração das medicações quando necessário; acesso à espaços de cultura, lazer, educação e saúde;
- Crianças e adolescentes devem estar matriculados na rede de ensino e sendo acompanhados em sua vida escolar;
 - É dever dos pais/responsáveis acompanhar as consultas e exames médicos;
 - Nenhuma criança ou adolescente poderá ficar no serviço desacompanhado dos pais e ou responsáveis, isto é, não poderá transitar pelas dependências do CAE Família sozinho;
 - Em casos de saídas emergenciais dos responsáveis do serviço sem seus filhos, a família em questão é a responsável por verificar uma pessoa de sua confiança, que irá ficar sob responsabilidade para cuidar de seus filhos;
 - Não é permitido qualquer tipo de violência contra as crianças e adolescentes de acordo com o Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA (Lei 8.069/90);
 - Não é permitida a prática de mendicância. Em caso de mendicância infantil o Conselho Tutelar será notificado, com legislação prevista aplicada.

BIBLIOGRAFIA

NEVES, M.N. Rede de atendimento social uma ação possível? **Revista da Católica**, Uberlândia, v.1, n. 1, 2009, p.147-165. Disponível em: <
https://www.mpba.mp.br/sites/default/files/biblioteca/direitos-humanos/direitos-das-mulheres/artigostesesdissertacoes/solucao_em_rede/rede_de_atendimento_-_acao_possivel.pdf>. Acesso em: 02 out. 2016;

MEDEIROS, A. Pessoas em Situação de Rua: A Saída para a Saída. Um estudo sobre pessoas que saíram da rua. 2010 186f. Tese (Doutorado em Serviço Social) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, PUC-SP, 2010.

PERES, M. F. T.; RUOTTI, C. **Violência Urbana e saúde**. Revista USP, São Paulo, n. 107, outubro/novembro/dezembro, 2015, p. 65-78. Disponível em: <
<http://www.revistas.usp.br/revusp/issue/view/8664/666>>. Acesso em: 19 out. 2018;

SARDENBERG, C. M. B. Conceituando “Empoderamento” na Perspectiva Feminista. I Seminário Internacional: Trilhas do Empoderamento de Mulheres – Projeto TEMPO’, promovido pelo NEIM/UFBA, em Salvador, Bahia, de 5-10 de junho de 2006. Disponível em: <
<https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/6848/1/Conceituando%20Empoderamento%20na%20Perspectiva%20Feminista.pdf>>. Acesso em: 11 set. 2018;

YAZBEK, M.C MESTRINER, M.L; CHIACHIO, N.B; RAICHELIS, R. PAZ, R e NERY, V. O Sistema Único de Assistência Social em São Paulo e Minas Gerais desafios e perspectivas de uma realidade em movimento” In: **O Sistema Único de Assistência Social no Brasil: uma realidade em movimento**. (orgs.) Couto; Yasbek; Silva e Raichelis. São Paulo: Cortez, p. 161-225, 2012;

WEYRAUCH, C. Violência urbana. *Dimensões*, v. 27, 2011, p. 2-22. ISSN 2179-8869. Disponível em: [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/file:///D:/Users/d787304/Downloads/lucasbraga,+d27_01_cleiaschiavoweyrauch%20\(1\).pdf](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/file:///D:/Users/d787304/Downloads/lucasbraga,+d27_01_cleiaschiavoweyrauch%20(1).pdf). Acesso em: 10 nov. 2024;

Transver o mundo: existências e (re)existências de travestis e pessoas trans no 1º mapeamento das pessoas trans no município de São Paulo [Internet]. Cedec – Centro de Estudos de Cultura Contemporânea. São Paulo: Annablume; 2021 [acessado em 14 maio. 2024]. Disponível em: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/direitos_humanos/LG_BT/AnexoB_Relatorio_Final_Mapeamento_Pessoas_Trans_Fase1.pdf

SÃO PAULO (Município). Central de Vagas. Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social. Disponível em: https://capital.sp.gov.br/web/assistencia_social/central_de_vagas. Acesso em: 17 dez. 2024.

SÃO PAULO (Município). Nota técnica Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS) nº 1, de 18 de maio de 2023. Disponível em: <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/nota-tecnica-secretaria-municipal-de-assistencia-e-desenvolvimento-social-smads-1-de-18-de-maio-de-2023>. Acesso em: 17 dez. 2024.

SÃO PAULO (Município). Portaria Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS) nº 115, de 12 de dezembro de 2024. Disponível em: <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/portaria-secretaria-municipal-de-assistencia-e-desenvolvimento-social-smads-115-de-12-de-dezembro-de-2024>. Acesso em: 17 dez. 2024.

SÃO PAULO (Município). Portaria SMADS nº 66, de 30 de agosto de 2024. Prefeitura de São Paulo, 2024. Disponível em: <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/portaria-secretaria-municipal-de-assistencia-e-desenvolvimento-social-smads-66-de-30-de-agosto-de-2024>. Acesso em: [05 de nov. de 2024]

SÃO PAULO (Município). Decreto n.º 58.228, de 16 de maio de 2018. Institui o uso do nome social e o reconhecimento da identidade de gênero de pessoas transexuais e travestis no âmbito da administração pública municipal direta e indireta. São Paulo, 2018. Disponível em: <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-58228-de-16-de-maio-de-2018>. Acesso em: 25 out. 2024.

PROTOCOLO ADICIONAL à Convenção das Nações Unidas contra o Crime Organizado Transnacional, de 15 de novembro de 2000, referente à prevenção, repressão e punição do tráfico de pessoas, especialmente mulheres e crianças. Disponível em: https://www.google.com/search?q=protocolo+de+palermo&rlz=1C1OKWM_pt-BRBR1047BR1047&oq=protocolo+de+palermo&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUyCQgAEEUYORiABDIHCAEQABiABDIHCAIQABiABDIHCAMQABiABDIHCAQQABiABDIHCAUQABiABDIHCAYQABiABDIKCAcQABiABBiiBNIBCTEzMDgxajBqN6gCC LACAQ&sourceid=chrome&ie=UTF-8. Acesso em: 10 nov. 2024;

CREPOP, referências técnicas para atuação de psicólogos (as) em programas de Atenção à Mulher em Situação de Violência: Conselho de Psicologia (2009, p.52);

CFESS (Org.). Atribuições privativas da/o assistente social em questão Brasília: CFESS, 2012b. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/atribuicoes2012-completo.pdf>. Acesso em: 09 de outubro 2024.

Conselho Federal de Psicologia – CFP. Referências técnicas para a atuação de psicólogas(os/es) com lésbicas, gays, bissexuais, travestis, transexuais e outras pessoas trans. Brasília, DF, 2023. Disponível em: https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2023/06/RT_LGBT_crepop_Web.pdf. Acesso em: 10 set. 2024.

Conselho Federal de Serviço Social – CFESS. Resolução CFESS nº 845, de 18 de março de 2018. Dispõe sobre a Política Nacional de Fiscalização do Exercício Profissional do/a Assistente Social e dá outras providências. Brasília, DF, 2018. Disponível em: <https://www.cfess.org.br/arquivos/ResolucaoCfess845-2018.pdf>. Acesso em: 10 set. 2024.

ANEXOS

ANEXO 1 - ORIENTAÇÕES TÉCNICAS PARA ACOMPANHAMENTO PSICOLÓGICO ÀS MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA (EVV)

Instituído pela LEI 17.884, DE 2 de Janeiro de 2023, o programa tem como objetivo a prestação de acompanhamento psicológico para as mulheres vítimas de violência doméstica. O documento aponta o fluxo de encaminhamento da mulher que se encontra acolhida nos Serviços CAE Família para atendimento a Secretaria Municipal da Saúde (SMS) para equipe Especializada e Violência-EVV.

O Fluxo entre SMADS e Saúde se dará:

A solicitação deverá ser somente via **Ofício** para o e-mail: saudespviolencia@prefeitura.sp.gov.br.

A Saúde terá 7 (sete) dias úteis a partir da data de recebimento do **Ofício** para solicitar a inclusão da mulher no atendimento e logo o acompanhamento psicológico pela Equipe Especializada em Violência - EVV mais próxima do serviço, (CAE família) com o retorno para o e-mail do CREAS/Centro POP/SUSAM a qual solicitou o atendimento.

2- Cabe a SMADS/CPSE:

Informar e orientar as SAS/CREAS/C.POP/SUSAM de referência dos serviços CAE Família, quanto ao documento, que deverão orientar os seus respectivos serviços sobre o fluxo estabelecido;

3 - Cabe a SAS/CREAS/C.POP/SUSAM

Informar e orientar o serviço CAE Família sua referência, quanto ao referido documento e sobre o fluxo estabelecido;

4 - Cabe aos respectivos serviços CAE Família

Garantir o deslocamento da mulher e seus filhos, para o encaminhamento até o equipamento de saúde para seu atendimento. O serviço CAE Família, deverá encaminhar o Ofício contendo os dados (abaixo) para o e-mail Institucional do(a) Gestor(a) da

Parceria, e esse(a) deverá encaminhar para a Secretaria de Saúde para o e-mail: saudespviolencia@prefeitura.sp.gov.br, c/cópia para o e-mail: smadsacolhimentomulheres@prefeitura.sp.gov.br;

5 - Dados que serão solicitados:

1. Nome completo da usuária; data de nascimento, filiação, cartão do SUS, CPF e RG;
2. Nome completo de cada filho/a, data de nascimento, filiação, cartão do SUS, e CPF e RG (caso tenha, informar);
3. Endereço do CREAS de Referência, logradouro, CEP, bairro, N° telefone do CREAS de referência;
4. Número do telefone institucional (Privado) do serviço;
5. Nome completo da Unidade de Saúde Municipal da Atenção Básica de referência do serviço;

OBS:

- a) Constar no Ofício somente o logo da SMADS e data no documento;
- b) Cada Ofício deverá corresponder a uma composição familiar.

6- Desacolhimento/Transferência para outra tipologia:

6.1- No caso de desacolhimento/transferência, o serviço de origem (CAE Família) deverá avaliar conjuntamente com usuária se a usuária manterá o acompanhamento psicológico pela saúde (EVV).

6.2 -No caso de não manter em acompanhamento psicológico pela saúde (EVV), informar no Ofício e encaminhar para o Gestor da Parceria e esse deverá encaminhar para o e-mail: saudespviolencia@prefeitura.sp.gov.br; c/cópia para smadsacolhimentomulheres@prefeitura.sp.gov.br;

6.3 - No caso de manter em acompanhamento psicológico pela saúde (EVV), o serviço de origem (CAE Família) deverá encaminhar o Ofício com a informação da

transferência com dados para o e-mail institucional do(a) Gestor(a) da Parceria, que deverá enviar o e-mail para saudespviolencia@prefeitura.sp.gov.br; c/cópia para smadsacolhimentomulheres@prefeitura.sp.gov.br, informando a transferência da usuária, devendo informar o atual serviço a usuária foi acolhida e o CREAS/C.POP/SUSAM de Referência.

Nesse caso, cabe a CPSE orientar o Gestora da Parceria do CREAS/Centro Pop/SUSAM sobre esse documento e o fluxo estabelecido:

6.4 - No caso da usuária for desacolhida pela saída por autonomia, sendo moradia fixa, ou retorno familiar e/ou comunitário e ainda assim necessitar da continuidade do acompanhamento psicológico pela saúde (EVV), o gestor da parceria, deverá encaminhar o relatório (elaborado pelo serviço CAEFamília) com cópia para: smadsacolhimentomulheres@prefeitura.sp.gov.br, informando o atual endereço da usuária e o CREAS/C.POP/SUSAM de referência.

Nesse caso, cabe a CPSE orientar o Gestora da Parceria do CREAS/Centro Pop/SUSAM, sobre esse documento e o fluxo estabelecido.

**ANEXO 2 - FLUXO DE SOLICITAÇÃO DE INCLUSÃO NO BENEFÍCIO
AUXÍLIO-ALUGUEL PARA MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA**

**PORTARIA SECRETARIA MUNICIPAL DE DIREITOS HUMANOS E
CIDADANIA - SMDHC Nº 28 de 7 de Abril de 2021-**

O presente documento estabelece o fluxo entre a Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social/Coordenação de Proteção Social Especial - SMADS/CPSE e a Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Cidadania/Coordenação de Políticas para Mulheres - SMDHC/CPM, quanto a solicitação para Inclusão no Benefício Auxílio- Aluguel para Mulheres em Situação de Violência doméstica.

Considerando o Decreto 59.283 de 16 de março 2020, que declara emergência no Município de São Paulo e define outras medidas para o enfrentamento da pandemia decorrente da corona vírus.

Considerando a Lei 17.579 de 26 de julho de 2021, que dispõe sobre o encaminhamento das solicitações de acolhimento emergencial e de auxílio-aluguel para mulheres em situação de violência. Será concedido às mulheres que se enquadrem cumulativamente nos seguintes critérios:

I - Possuam pedido encaminhado, por meio de parecer técnico, pelas equipes dos serviços municipais de atendimento socioassistencial ou, alternativamente, medida protetiva de urgência;

II - Atendam aos limites de renda estabelecidos por portaria da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania, para configuração da situação vulnerabilidade em decorrência da violência doméstica.

Considerando Portaria SMDHC/ 28 de 7 de abril de 2021, que estabelece o valor do auxílio aluguel destinado a mulheres que possuam renda inferior ou igual a ¼ do salário-mínimo vigente.

Parágrafo único. As mulheres em situação de violência que possuam filhos com idade entre 0 (zero) e 5 (cinco) anos terão prioridade no recebimento do auxílio-aluguel de que trata esta Lei.

Com o intuito de garantir acesso a políticas de atendimento as Mulheres na Cidade de São Paulo, ficam estabelecido:

1- Atribuição da SMADS/CPSE

1.1- Informar as SAS/CRAS/CREAS/Centro POP/SUSAM sobre o fluxo estabelecido para solicitação do Auxílio Aluguel e monitorar o e-mail institucional: smadsacolhimentomulheres@prefeitura.sp.gov.br recebido pelo Gestor da Parceria.

2- Atribuição da SAS/CRAS/CREAS/C.POP/SUSAM

1.2- A SAS/CRAS/CREAS/Centro POP/SUSAM, deverá orientar os gestores da parceria e esses deverão orientar seus respectivos serviços sobre o fluxo e as orientações técnicas;

1.3- Os Serviços deverão encaminhar o relatório social, (modelo anexo a esta Norma Técnica) para o Gestor da Parceria;

1.4 O gestor da parceria deverá encaminhar o relatório para o e-mail da SMDHC/CPM/Benefícios: smdhcbeneficios@PREFEITURA.SP.GOV.BR, com Cópia para o e-mail: smadsacolhimentomulheres@prefeitura.sp.gov.br.

2- Documentos obrigatórios:

- Cópia do RG e CPF da usuária;
- Cópia da Certidão de Nascimentos dos filhos;
- Cópia de comprovação de renda – na ausência de comprovante as informações de rendimento devem constar em relatório técnico;
- Cópia de comprovante de residência no município - na ausência de comprovante as informações devem constar em relatório técnico ou solicitar declaração de próprio punho;
- Cópia da Medida Protetiva de Urgência (**Facultativo de acordo com a LEI Nº 17.579, DE 26 DE JULHO DE 2021**)

Observação:

a) O serviço de origem que realizar o atendimento da usuária é o responsável pelo acompanhamento das usuárias (Beneficiárias);

b) A documentação deve ser encaminhada para o endereço eletrônico: SMDHC - smdhcbeneficios@PREFEITURA.SP.GOV.BR com cópia par smadsacolhimentomulheres@prefeitura.sp.gov.br

c) Deverá fazer menção no corpo do e-mail os dados da usuária: Nome completo; Nº do RG e CPF;

d) Constar Relatório Social assinado e digitalizados em formato PDF;

e) Todas as documentações deverão ser enviadas no mesmo e-mail (se possível em arquivo único);

f) As Dúvidas, os questionamentos em face ao processo, deverão ser encaminhados para o endereço eletrônico acima informado, item b.

•

ART 3º Parágrafo único – O parecer técnico-social deverá informar a composição

familiar, a condição socioeconômica da usuária (mulher beneficiária) e deverá constar o parecer favorável à concessão do benefício devidamente justificado, assinado pela profissional (Assistente Social ou Psicóloga) com registro em conselho específico.

3-Acompanhamento Técnico: Manutenção do Benefício

3.1-Periodicidade do envio dos relatórios de acompanhamento:

Auxílio Aluguel

1º relatório: No momento da solicitação

2º relatório: 180 dias após solicitação para fins de acompanhamento;

3º relatório: 12 meses para avaliação da continuidade do benefício;

4º relatório: 180 dias após solicitação da continuidade para fins de acompanhamento – para os casos em que houver continuidade.

Transferência entre serviços e o Desacolhimento:

- O serviço de origem, deverá elaborar o relatório e informar para qual serviço a usuária será transferida;
- O atual serviço de referência que acolher a usuária deverá acompanhar e encaminhar os relatórios de manutenção conforme decreto;
- Em caso da usuária (Beneficiária) solicitar o desligamento, saída qualificada ou encaminhada para rede apoio, faz-se necessário o referenciamento da usuária (Beneficiária) no território que passará a residir e nesse caso, o

CREAS/CRAS/C.Pop/SUSAM, que deverá seguir com a manutenção conforme decreto.

5- Solicitação de Cancelamento do Benefício:

5.1 O serviço de origem à qual está acompanhando a usuária (Beneficiária) deverá elaborar o relatório informando: Motivo da solicitação do cancelamento e encaminhar para o e-mail institucional do gestor de parceria de referência;

5.2 O gestor da parceria, deverá encaminhar o relatório para o e-mail: smdhcbeneficios@PREFEITURA.SP.GOV.BR com cópia para: smadsacolhimentomulheres@prefeitura.sp.gov.br

5.3 No caso que o CRAS/CREAS/C.Pop/SUSAM, acompanha a usuária, (Beneficiaria) deverá elaborar o relatório informando: Motivo da solicitação do cancelamento e encaminhar para: smdhcbeneficios@PREFEITURA.SP.GOV.BR com cópia para: smadsacolhimentomulheres@prefeitura.sp.gov.br;

6. Compete a SMDHC/CPM

Conforme preconiza a PORTARIA 28/SMDHC - Art. 3º - A Coordenação de Políticas para Mulheres fica responsável por:

6.1- Cadastrar mulheres vítimas de violência que atendam aos requisitos estabelecidos no Decreto Municipal nº 60.111/2021;

6.2 - Receber os relatórios encaminhados pelo e-mail institucional do Gestor da Parceria CREAS/CRAS/C.Pop e seguir com o encaminhamento;

6.3- Instaurar procedimento administrativo para a concessão do benefício, observado o caso e necessidade.

6.4 - Todo e-mail encaminhado para os CREAS/CRAS/C.Pop/SUSAM ou serviços da SMADS, enviar com cópia para: smadsacolhimentomulheres@prefeitura.sp.gov.br;

OBS:

- Endereço da SMDHC/CPM: Rua Libero Badaró, 119 – 5ª - Tel.: 28334252 e endereço eletrônico: smdhcbeneficios@PREFEITURA.SP.GOV.BR
- Endereço da SMADS: Rua Libero Badaró, 425- CPSE- Andar 37- Contato da Área Técnica Mulher- 3291-9739- Endereço Eletrônico: smadsacolhimentomulheres@prefeitura.sp.gov.br;

Modelo de Relatório para Concessão do Benefício Auxílio Aluguel:

O presente relatório visa subsidiar a elaboração apontando as informações centrais que objetivam a concessão do benefício auxílio aluguel.

É necessário que conste no cabeçalho seguindo a ordem:

- **No cabeçalho do serviço deverá constar a menção ao “Provimento 32/2000,”** O Provimento, do Tribunal de Justiça, dispõe sobre o direito de manter sob sigilo os dados das vítimas e suas testemunhas nos processos judiciais. Esse provimento, por exemplo, pode ser utilizado quando a mulher deixa a Casa-Abrigo e vai para um novo endereço, o qual ela não quer que o autor de violência saiba; assim como para todas as demais mulheres em situação de violência que se mudam e não desejam ter o endereço novo revelado para o agressor.

- Nome e endereço completo do serviço;
- Dados da composição familiar, acolhida no CAE Família;
- Estudo socioeconômico do grupo familiar.

Já no corpo do relatório, os seguintes pontos devem ser abordados:

- Breve resgate do atendimento, histórico do acompanhamento do caso junto ao serviço, informações importantes sobre a situação do núcleo familiar e as motivações para o acolhimento;

- Fundamentação da solicitação de concessão do benefício de acordo com os termos da legislação vigente relacionando o perfil da usuária (por meio de suas documentações e do resgate de seu histórico) aos critérios nela contida para argumentar as razões pelas quais se deve conceder o benefício para usuária em questão. Levar sempre em consideração o objetivo do benefício e o impacto positivo este irá representar para a complementação da renda da usuária em busca da estruturação de uma vida em que não há risco de retorno à situação de violência doméstica e familiar ou em que se esteja estruturando a quebra o ciclo da violência;

- Finalizar o relatório com o parecer favorável ou contrário, ou seja, quando a usuária não estiver mais sendo acompanhada pela rede de serviços socioassistencial, ou quando retornar a moradia com o seu companheiro. A concessão do benefício, fundamentado nos argumentos levantados nos quadrantes anteriores e que será analisado pela equipe pela SMDHC/ Coordenação de Políticas Públicas para Mulheres- CPM.



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

**SECRETARIA DE
ASSISTÊNCIA E
DESENVOLVIMENTO
SOCIAL**