



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**

**SECRETARIA DE  
ASSISTÊNCIA E  
DESENVOLVIMENTO  
SOCIAL**

# **NORMA TÉCNICA**

**CENTRO ACOLHIDA ESPECIAL  
PARA MULHERES - CAEM**



# **PREFEITURA DE SÃO PAULO**

**SECRETARIA DE  
ASSISTÊNCIA E  
DESENVOLVIMENTO  
SOCIAL**

**NORMA TÉCNICA Nº 01/SMADS/2025  
CENTRO DE ACOLHIDA ESPECIAL PARA MULHERES-CAEM**

**São Paulo  
2024**

# SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO .....	6
2. MARCO LEGAL .....	8
3. MARCO CONCEITUAL .....	12
4. FINALIDADE DO SERVIÇO .....	15
5. OBJETIVO GERAL .....	15
6. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	15
7. CARACTERIZAÇÃO DO SERVIÇO .....	16
8. FORMA DE ACESSO .....	16
9. MÉTRICA PREVISTA — CAPACIDADE .....	17
10. PÚBLICO —ALVO .....	17
11. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO .....	17
12. ABRANGÊNCIA .....	17
13. ESTRATÉGIAS PARA GESTÃO INTEGRADA .....	18
14. ARTICULAÇÃO COM A REDE SOCIOASSISTENCIAL .....	19
14.1 CRAS / CREAS.....	19
14.2 Articulação com a Saúde .....	20
14.3 Educação, cultura, esporte, lazer, trabalho .....	20
15. DIRETRIZES METODOLÓGICAS.....	21
15.1 Segurança de acolhida .....	21
15.2 Segurança de convívio ou vivência familiar, comunitária e social .....	22
15.3 Segurança de desenvolvimento de autonomia individual, familiar e social .....	22
16. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO.....	23
17. CARACTERIZAÇÃO DAS FORMAS DE VIOLÊNCIA .....	25
18. OUTROS CONCEITOS.....	31
19. ORIENTAÇÃO PARA ATENDIMENTO À POPULAÇÃO LGBTQIPAN+.....	35
20. CONCEITOS DE FAMÍLIA .....	38
21. VIOLÊNCIA COMO FORMA DE TRAUMA.....	40
21.1 O Trauma na Prática.....	41
21.2 Fatores que influenciam o impacto da violência sobre o cérebro e corpo das vítimas e como o trauma se faz presente.....	42
21.3 Serviço Informado Pelo Trauma - SIT .....	43
21.4 Segurança Física e Psíquica.....	44

21.5 Exemplos de criação de um ambiente seguro.....	44
22. ATENDIMENTO HUMANIZADO .....	45
22.1 Criando uma relação: Escuta e acolhimento a partir do Rapport, acolhimento informado pelo trauma .....	47
23. O QUE É REVITIMIZAÇÃO?.....	48
24. INSTRUMENTOS TÉCNICOS-OPERATIVOS DA METODOLOGIA PARA O TRABALHO SOCIAL .....	49
25. TRABALHO COM FAMÍLIA .....	55
26. TRABALHO SOCIOEDUCATIVO.....	56
27. DESLIGAMENTO/TRANSFERÊNCIA E REORDENAMENTO SIMULTÂNEO	57
28. PÓS-ACOLHIMENTO NO CAEM.....	58
29. NO CASO DE AUSÊNCIA DO RESPONSÁVEL LEGAL PELA CRIANÇA E/OU ADOLESCENTE NO SERVIÇO.....	59
30. QUANDO HOVER INTERNAÇÃO EM UNIDADE DE SAÚDE .....	60
31. DIRETRIZES PARA TRANSFERÊNCIA DO CAEM PARA O SERVIÇO CAEMSV-Sigiloso:.....	61
32. DIRETRIZES PARA REORDENAMENTO SIMULTÂNEO.....	63
33. DIRETRIZES PARA TRANSFERÊNCIA DA USUÁRIA (E SEUS FILHOS) POR NECESSIDADE DA FAMÍLIA .....	64
34. ORIENTAÇÕES PARA O TRABALHO TÉCNICO .....	65
34.1 Trabalho com a usuária, cujos filhos estão institucionalizados.....	65
34.2 Trabalho com a usuária, cujos filhos estão institucionalizados.....	72
34.3 Uso de imagem.....	73
35. ORIENTAÇÕES TÉCNICAS QUE TRATAM DE PORTARIAS INTERSECRETARIAIS .....	75
36. SOLICITAÇÃO PARA EXECUÇÃO DE PESQUISAS NOS SERVIÇOS; ACESSO A INFORMAÇÕES; OFÍCIO ORDEM INTERNA-SMADS; MANDADOS JUDICIAIS .....	76
37. CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL DA EQUIPE TÉCNICA.....	80
37.1 Workshops.....	81
37. 2 Competência e Atribuições Profissionais .....	81
37.3 Quadro de Recursos Humanos .....	86
37.4 Perfil e Atribuições Sócio-Ocupacionais.....	87
REFERÊNCIAS.....	94
ANEXOS: .....	95
ANEXO 1 - ORIENTAÇÕES TÉCNICAS PARA ACOMPANHAMENTO PSICOLÓGICO ÀS MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA (EVV)....	95

ANEXO 2 - FLUXO DE SOLICITAÇÃO DE INCLUSÃO NO BENEFÍCIO AUXÍLIO-ALUGUEL PARA MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA .....	98
ANEXO 3 - ROTEIRO DE RELATÓRIO — CPSE — SERVIÇOS MULHER .....	103
ANEXO 4 - DOCUMENTO DE REFERÊNCIA E CONTRARREFERÊNCIA .....	109

# 1. INTRODUÇÃO

A presente Norma Técnica apresenta diretrizes técnicas para o desenvolvimento do trabalho no serviço de CAEM — Centro de Acolhida Especial para Mulheres, serviço cuja finalidade é oferecer acolhimento provisório a mulheres acompanhadas ou não de seus filhos(as) em situação de rua, seja por rompimento de vínculos familiares, vulnerabilidade social ou violência doméstica e/ou familiar.

As reflexões e análises foram realizadas via consulta pública através do Google Forms pela Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social — SMADS/CPSE — Coordenadoria de Proteção Especial, para a Supervisão de Assistência Social — SAS, aos Centros de Referência Especializado de Assistência Social — CREAS, aos Centros de Referência para População de Rua — Centro Pop e Organizações Sociais parceiras.

As Orientações Técnicas para o Serviço de acolhimento CAEM são emanadas das Diretrizes da Política Municipal e Nacional de Assistência Social, Política Nacional para Inclusão Social para População em Situação de Rua, Política Nacional de Enfrentamento à Violência Contra as Mulheres e Pacto Nacional pelo enfrentamento À Violência Contra as Mulheres e a Lei Maria da Penhas quais são de suma importância para efetivação do serviço por nortear em 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.

Ainda mais quando compreendemos que a população em situação de rua, que se encontra em extrema vulnerabilidade e risco social, está sujeita a várias formas de violência e possível reprodução da violência vivida. E, quando tratamos do recorte feminino, também temos a sobreposição da violência doméstica e familiar ao cenário de trajetória de rua que se apresenta.

Nesse 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 interrompidos pelos inúmeros fatores de vulnerabilidade e exclusão social.

Vale destacar que a violência contra as mulheres não pode ser entendida sem se considerar a dimensão de gênero, ou seja, a construção social, política e cultural da masculinidade(s) e da(s) feminilidade(s), assim como as relações entre homens e mulheres. É um fenômeno, portanto, que se dá no nível relacional e societal, requerendo mudanças culturais, educativas e sociais para seu enfrentamento, bem como o reconhecimento de que as dimensões de raça/etnia, de geracionalidade e de classe contribuem para sua exacerbação. Quando se trata de mulheres em situação de rua, esta norma deve considerar também as violências vividas, sejam elas no âmbito privado ou público. Considerando que as mulheres e seus respectivos grupos familiares possuem histórico de vida para além do seu local de moradia ou pernoite.

Assim, o serviço CAE Mulheres terá foco na superação da violência vivida e da situação de rua, por meio do resgate da autoestima, da autonomia e da inclusão produtiva no mercado de trabalho, incentivando a autonomia econômica e financeira das mulheres.

O acolhimento inclui programas e benefícios que assegurem o bem-estar físico, psicológico e social das mulheres em situação de violência e de/na rua, assim como sua segurança pessoal e familiar, assegurando a inserção destas, nos programas sociais das três esferas do governo com destaque para a inserção no mundo do trabalho, geração de renda, economia solidária e capacitação profissional.

O acolhimento em consonância com o Pacto Nacional de Enfrentamento à Violência apoia suas ações em três premissas: a) a transversalidade de gênero; b) intersectorialidade; c) capilaridade. A transversalidade visa garantir que a questão da violência contra a mulher e de gênero perpassasse as políticas públicas setoriais. A intersectorialidade, por sua vez, compreende ações em duas dimensões: envolvendo parcerias entre organismos setoriais e atores em cada esfera de governo e implica uma maior articulação entre políticas nacionais e locais em diferentes áreas (saúde, habitação, justiça, educação, trabalho, segurança pública, etc.) Desta articulação decorre a terceira premissa que diz

respeito a capilaridade destas ações, programas e políticas; levando a proposta de execução de uma Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres até os níveis locais de governo.

Cabe a Assistência Social informar, orientar e referenciar a mulher e seus filhos, em situação de violência e em situação de rua, bem como ofertar os serviços e benefícios socioassistenciais, entendendo que a violência constitui um fenômeno de caráter multidimensional, que requer a implementação de políticas públicas amplas e articuladas nas mais diferentes esferas da vida social.

O serviço de acolhimento para mulheres (CAEM) deve produzir dados sobre às violências pelas quais passam as mulheres, considerando as diversidades culturais, sociais e geográficas, as diferentes mulheres existentes, como, por exemplo, as que vivem no campo, as mulheres negras, as indígenas, as refugiadas, as lésbicas, as transsexuais, jovens, idosas, em situação de rua que se sustentam por diferentes meios produtivos e se locomovem de diferentes formas.

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 a população em situação de rua, risco e 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 à Pessoa em Situação de Rua, 2008, página 9).

Importante destacar o que preconiza a PNAS/2004, 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. Destaca-se ainda na PNAS/2004, que no Brasil, tal reconhecimento se reafirma nas legislações específicas da Assistência Social — Estatuto da Criança e do Adolescente — ECA, Estatuto do Idoso e na própria Lei Orgânica da Assistência Social — LOAS, entre outras.

Ainda sobre Violência Doméstica e Familiar, vale destacar nesta Norma Técnica a Convenção INTERAMERICANA que foi determinante e importante para garantir a implementação e aplicabilidade da Lei Maria da Penha (Lei n.º 11.340/06), e demais normas jurídicas nacionais e internacionais, que vem garantir os direitos da mulher vítima 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 n.º 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/](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–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–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](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](https://capital.sp.gov.br/web/secretaria_executiva_de_projetos_estrategicos/w/primeira_infancia/364025) Acesso em: 10 nov. 2024;

- BRASÍLIA, Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua — Centro Pop. Secretaria Nacional de Assistência Social, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome — MDS, 2011. Disponível em: <https://bibliotecadigital.economia.gov.br/handle/123456789/573>

- **Resolução CFP nº 010/05.** Aprova o Código de Ética Profissional do Psicólogo. Disponível em: < [https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2012/07/codigo\\_etica.pdf](https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2012/07/codigo_etica.pdf)>. Acesso em: 24 set. 2018.

- BRASIL. **Lei n. 11.340**, de 7 de 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/l11340.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2004-2006/2006/lei/l11340.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.

- 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.

- BRASÍLIA, Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua — Centro Pop. Secretaria Nacional de Assistência Social, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome — MDS, 2011. Disponível em: <https://bibliotecadigital.economia.gov.br/handle/123456789/573>.

### 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 se estabelecem padrões mais uniformes em termos de recursos humanos, como também na tipificação dos serviços.

A Norma Operacional Básica de Recursos Humanos — NOB-RH, estipula 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.

Assim, a Proteção Social Especial 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.

A Proteção Social Especial de Alta complexidade tem por objetivo garantir a proteção integral através do acesso ao acolhimento provisório, alimentação, higienização, acesso às 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, assim como em situação de rua por distintas conjunturas.

Como diretrizes do SUAS, a 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 destaca-se o serviço de Centro de Acolhida Especial para Mulheres, que realiza o acolhimento de mulheres acompanhadas ou não de filhos, sem a presença do risco iminente de morte.

O Município de São Paulo, conforme a Portaria 46/SMADS/2010, vigente na data de publicação da presente Norma, tipifica os serviços socioassistenciais, sendo a Proteção Social Especial, desenvolvida em duas vertentes: por meio da rede estatal (responsável direta) e pelos serviços parceirizados (rede indireta).

Neste sentido, o Centro de Referência de Assistência Social — CREAS ou Centros de Referência para População em Situação de Rua — Centro POP, enquanto representantes estatais são os responsáveis 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 deste trabalho, a mulher em situação de rua e/ ou em situação de violência doméstica e familiar, sem risco iminente de morte.

Assim, é relevante destacar que a violência contra a mulher 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 em diversas áreas como, por exemplo: a saúde, com surgimento de questões de ordem biopsicossocial, que evidenciam os traumas psicológicos:

[...] o que exige uma atuação conjunta de enfrentamento do problema, que envolva diversos setores como: a 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).

E ainda, quando tratamos nesta Norma Técnica sobre o acolhimento da mulher e seus filhos, é relevante trazer 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 mencionar 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 da rede.

## 4. FINALIDADE DO SERVIÇO

O Centro de Acolhida Especial para Mulheres é um serviço cuja finalidade é oferecer acolhimento provisório a mulheres acompanhadas ou não de seus filhos(as) por decorrência da situação de rua, vulnerabilidade social, vínculos familiares fragilizados e rompidos, violência doméstica e familiar, bem como as vítimas de tráfico de pessoas.

## 5. OBJETIVO GERAL

Acolher mulheres em situação de rua, acompanhadas ou não de seus filhos, oferecendo proteção integral, condições para o fortalecimento de sua autoestima, autonomia pessoal e social, contribuindo para a superação e prevenção da situação de violência, ruptura de vínculos e/ou situação de rua.

## 6. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Garantir o acolhimento e proteção integral às mulheres em situação de rua e violência doméstica/ familiar;
- Garantir e promover a segurança física e emocional;
- Contribuir para o fortalecimento do vínculo familiar, comunitário,

quando possível;

- Promover o fortalecimento de sua identidade e vínculos de pertencimento sociocultural;
- Avaliar situação de vulnerabilidade social e da violência vivenciada;
- Possibilitar a construção do processo de saída da situação de rua e interrupção do ciclo da violência intrafamiliar;
- Garantir o acesso à rede de serviços socioassistenciais, benefícios e demais políticas públicas de garantia de direitos;
- Promover a qualificação e requalificação profissional e educacional;
- Fomentar a construção de novos projetos de vida visando o desenvolvimento de autonomia pessoal, social e profissional;
- Garantir segurança de acolhida e de convivência familiar e comunitária;
- Promover o fortalecimento da autonomia, contribuindo para o rompimento do ciclo da violência e/ou para a superação da situação de rua.

## 7. CARACTERIZAÇÃO DO SERVIÇO

O Centro de Acolhida Especializado para Mulheres é um serviço de Proteção Social Especial de Alta Complexidade vinculado ao CREAS ou ao Centro POP, cuja finalidade é oferecer acolhimento provisório a mulheres acompanhadas ou não de seus filhos(as) por decorrência do rompimento dos vínculos familiares, situação de rua ou violência doméstica e familiar.

O acolhimento deve ocorrer pelo período de até 6 meses, podendo ser prorrogável por igual período, ou mediante avaliação técnica do serviço em conjunto com o CREAS/Centro POP, e a necessidade da usuária.

## 8. FORMA DE ACESSO

- Encaminhamento validado CRAS/CREAS/Centro Pop/SUSAM,
- Encaminhamento da rede socioassistencial, validado pelo CREAS ou Centro Pop;
- Encaminhamento do Sistema de Garantia de Direitos ou outras políticas, validado pelo CREAS ou Centro Pop/SUSAM.

## **9. MÉTRICA PREVISTA - CAPACIDADE**

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.

## **10. PÚBLICO - ALVO**

Mulheres cis, trans, gestantes e puérperas, bem como pessoas com identidade de gênero não-binária, acompanhadas ou não de seus filhos(as) (os do sexo masculino até 18 anos incompletos) em situação de rua e/ou violência intrafamiliar, acima de 18 anos, preferencialmente com referências e vínculos no território da subprefeitura do serviço.

## **11. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO**

Ininterrupto, 24 horas diárias.

## **12. ABRANGÊNCIA**

Municipal.

## 13. ESTRATÉGIAS PARA GESTÃO INTEGRADA

O Protocolo de Gestão Integrada de Serviços, Benefícios e Programas de Transferência de Renda no âmbito do 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, CREAS e CENTRO POP. Nessas unidades, referenciadas nos territórios, serão ofertadas 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 deste 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 para garantir a sua completude.

O CREAS/CENTRO POP, assim como os serviços SEAS, CDCM, o CRCM, a Casa da Mulher Brasileira, Casa de Passagem (SMDHC), deverão elaborar o relatório a partir da escuta com a mulher e solicitar vaga para acolhimento institucional para CPAS — Coordenadoria de Pronto Atendimento Municipal seguindo a ficha técnica disponível para o CAEM. No entanto, caso a usuária esteja em situação de violência doméstica e familiar e busque

acolhimento com vistas ao rompimento com o ciclo de violência, deverá ser anexado conjuntamente: a cópia do boletim de ocorrência e a cópia das medidas protetivas, se houver. Importante ainda que seja realizada conjuntamente com a usuária a avaliação de risco para avaliar se o CAEM é o serviço mais adequado para a violência que se apresenta. Se houver risco iminente de morte, é necessário direcionar o acolhimento para CAEMSV — Sigiloso. Conforme a orientação técnica no documento da ficha técnica<sup>1</sup> do serviço, que contém todas as orientações necessárias para solicitação da vaga. Posteriormente, encaminhado para CPAS através do Sistema de Solicitudão de Vagas <https://centraldevagas.prefeitura.sp.gov.br/formulario/login> receberão o número de protocolo. A devolutiva também será encaminhada para o e-mail do serviço demandante.

## 14. ARTICULAÇÃO COM A REDE

### SOCIOASSISTENCIAL

O serviço Centro de Acolhida Especial para Mulheres deve estar articulado com outros serviços socioassistenciais e estabelecer interface com as demais políticas públicas do território e, quando necessário, fora deste. Deve 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 às usuárias e desenvolvimento conjunto de estratégias de intervenções com papéis definidos de cada membro da rede, para evitar sobreposições.

#### 14.1 CRAS / CREAS

No âmbito municipal o acesso das famílias à rede de proteção social básica e especial será por meio dos CRAS — Centro de Referência de Assistência Social e CREAS — Centro de Referência Especializado de

---

<sup>1</sup> [https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/assistencia\\_social/central\\_de\\_vagas/index.php](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/assistencia_social/central_de_vagas/index.php)

Assistência Social. Nessas unidades, referenciadas nos territórios, serão ofertadas 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).

Como unidade de referência deve promover a integração de esforços, recursos e meios, articular os serviços de média complexidade, operar a referência e a contrarreferência com a rede de serviços socioassistenciais da proteção social básica e especial, com as demais políticas públicas setoriais e órgãos do Sistema de Garantia de Direitos e funcionar em estreita articulação com o Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública, Conselhos Tutelares e outras Organizações de Defesa de Direitos, no intuito de estruturar uma rede efetiva de proteção social.

A partir das ações realizadas pelos CREAS/ CENTRO POP às mulheres e seus filhos, o serviço deve estabelecer relação de referência e contrarreferência com esses CAEMS para a garantia do atendimento nos serviços da rede socioassistencial, garantia dos direitos das mulheres e seus filhos(as), bem como a garantia da prioridade ao acesso às vagas nos serviços socioassistenciais de Atenção Básica e Especial.

#### **14.2 Articulação com a Saúde**

Considerando o princípio da intersetorialidade e a característica das usuárias atendidas, os CAEM devem estabelecer articulação com a rede de atenção à saúde no território, para garantir o atendimento especializado e integrado às usuárias e a seus filhos, visando promover a qualidade de vida. As ações de atenção à saúde das mulheres, inclusive quando em situação de violência, serão planejadas conjuntamente entre os profissionais da Assistência Social e da Saúde, conforme as necessidades identificadas e apontadas no Plano Individual de Atendimento — PIA/ PAF — Plano de Atendimento à Família.

#### **14.3 Educação, cultura, esporte, lazer, trabalho**

Para assegurar a garantia de direitos, da convivência comunitária e o exercício da cidadania das mulheres e de seus filhos, deve-se estabelecer a articulação no território com os serviços das demais políticas públicas: educação,

cultura, esporte, lazer, trabalho, dentre outras políticas.

## 15. DIRETRIZES METODOLÓGICAS

Considerando que o caráter precípua da Assistência Social é o da Proteção Social, há de se assegurar aos seus usuários a garantia das seguranças de acolhida; de convívio e/ou vivência familiar, comunitária e social; e do desenvolvimento da autonomia individual, familiar e social, assim entendidas e afiançadas pelo Sistema Único de Assistência Social — SUAS, no âmbito da Proteção Social Especial de Alta Complexidade. Por ser este um serviço que acolhe mulheres com ou sem filhos, há que se pensar na metodologia de trabalho tanto para as mulheres quanto para as crianças/adolescentes para atender suas peculiaridades.

### 15.1 Segurança de acolhida

A acolhida da mulher em situação de rua e/ou em situação de violência deve ocorrer por profissionais devidamente capacitados, preferencialmente pela equipe técnica do Centro de Acolhida, esclarecendo sobre o serviço, suas normas de funcionamento e razões do acolhimento. É imprescindível que se mantenham prontuários individuais com registro sobre as ações, atendimentos individuais e/ou familiares, atividades realizadas e evolução de cada acolhida e seus filhos, com diagnósticos das demandas de cada mulher e criança/adolescente de modo a garantir o acesso adequado aos serviços da rede socioassistencial e de outras políticas públicas do território.

A mulher que busca o serviço de CAEM deve ser acolhida em condições de dignidade em ambiente que se assemelhe a uma residência, com a preservação de sua identidade, sua integridade e sua história de vida.

O imóvel deve estar adequado às normas de acessibilidade da Associação Brasileira de Normas Técnicas, ser iluminado ventilado, contar com móveis e colchões em boas condições de uso. Ter acesso à alimentação garantido em padrões nutricionais adequados e adaptados a necessidades individuais específicas devidamente identificadas, incluindo as crianças e adolescentes que as acompanham. Ter acesso à ambiência acolhedora e espaços reservados

para manutenção da privacidade da usuária e seus filhos, e guarda de pertences pessoais. Ter ambiente em condições favoráveis ao processo de desenvolvimento para crianças e adolescentes dentro de suas peculiaridades.

### **15.2 Segurança de convívio ou vivência familiar, comunitária e social**

Nesse âmbito, é importante assegurar:

- a) Acesso a benefícios, programas, outros serviços socioassistenciais e demais serviços públicos;
- b) O convívio familiar, comunitário e social com atividades realizadas dentro e fora do Centro de Acolhida, com estratégias que atendam os desafios das diferentes dinâmicas familiares.

### **15.3 Segurança de desenvolvimento de autonomia individual, familiar e social**

O serviço CAEM deve assegurar o endereço institucional para utilização como referência; as vivências pautadas pelo respeito a si próprio e aos outros, fundamentadas em princípios éticos de justiça e cidadania; o acesso a atividades internas e externas, segundo suas necessidades, interesses e possibilidades; o acompanhamento que possibilite o desenvolvimento de habilidades de autogestão, auto sustentação e independência; o respeito aos seus direitos de opinião e decisão ao seu tempo; à garantia à inscrição e a frequência das crianças e adolescentes ao ensino regular com o acompanhamento da equipe do Centro de Acolhida sempre que se fizer necessário para a mulher acolhida e/ou seus filhos; o acesso à rede de políticas públicas existentes no território com o acompanhamento da equipe do Centro de Acolhida sempre que se fizer necessário para a mulher acolhida e/ou seus filhos; o acesso a espaços próprios e personalizados; a ser ouvida e expressar necessidades, interesses e possibilidades; o desenvolvimento de suas capacidades para construir projetos de vida e alcançar a autonomia; a preparação para o desligamento do serviço e a possibilidade de avaliar o serviço.

## 16. 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 possibilita 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<sup>[1]</sup>. 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:

1. **INSUFICIENTE:** o indicador avaliado encontra-se em desconformidade com o previsto no Plano de Trabalho, afetando o desenvolvimento das atividades do serviço;
2. **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;

3. **SUFICIENTE:** o indicador avaliado encontra-se conforme o previsto no Plano de Trabalho;
4. **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;
5. 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
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 entrevistas preenchidas no PIA sobre o total de pessoas atendidas	Maior ou igual a 60%
Percentual de pessoas que participaram de atividades sobre o total de pessoas atendidas	Maior ou igual a 60%
Percentual de Saídas Qualificadas sobre o Total de Saída	Maior ou igual 20%
Taxa de Frequência Média no mês	Maior ou igual 90%
Taxa Média de Ocupação no mês	Maior ou igual 90%

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 CAEM, indica-se também que os serviços realizem:

1. 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;
2. 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;
  3. Percentual médio de pessoas em atendimento e acompanhamento na rede de saúde, com meta de 100% de inclusão.

## 17. CARACTERIZAÇÃO DAS FORMAS DE VIOLÊNCIA

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

integridade ou a saúde corporal da mulher” (PNEVCM, p. 11).

**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 (PNEVCM, p. 11).

**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 (art. 7º, Lei nº 11.340/06).

**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 (PNEVCM, p. 11).

**Violência moral:** entendida como qualquer conduta que configure calúnia, difamação ou injúria (art. 7º, Lei nº 11.340/06).

**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 pessoas sem laços de consanguinidade.

**Violência Urbana:** É difícil encontrar uma definição unânime de 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 lado, o próprio conceito urbano dá asas a esta fragmentação social. A própria cidade é considerada espaço capaz de gerar por si a violência (Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas, 1991: 44). Alina Esteves cita “algumas das características dos meios urbanos, como dimensão, densidade e heterogeneidade da sua população, influenciam a prática de atos delituosos ao determinarem as formas de controlo social e consequentemente as oportunidades para a execução de crimes” (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 contatos entre desconhecidos e maiores oportunidades se geram para a prática de furtos, roubos e agressões. (...) nível das diferenças sociais, econômicas, étnicas e etárias entre as pessoas residentes, ou ao nível das atividades econômicas desenvolvidas, é um elemento potenciador de atos criminosos (...)” (idem). 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 ou 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 coação do funcionário.” (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 atos 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).

**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 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 no território nacional ou em fronteiras; 2. Uso de engano ou coerção, incluindo o uso ou ameaça da força, ou abuso de autoridade, ou situação de vulnerabilidade; e 3. Finalidade de exploração (exploração sexual; trabalho ou serviços forçados, incluindo o doméstico....) (PNEVCM, p.12).

**Exploração Sexual Comercial de crianças, adolescentes e mulheres:** A exploração sexual comercial de crianças e adolescentes, também conhecida pela sigla ESCCA, é considerada 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 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, visando satisfazer o próprio desejo ou o de terceiros. Casos de mulheres assediadas ou agredidas

sexualmente em transportes públicos são exemplos desse tipo de crime. Ações desse tipo costumam ser enquadradas na lei de contravenções penais, de 1940, que previa a importunação ofensiva ao pudor, sendo revogada agora. A punição estabelecida era a 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, 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 sexual. 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 no caso brasileiro, o rol dos crimes hediondos. Entrou em vigor a lei 13.104/15<sup>[1]</sup> e alterou o código penal para incluir o femicídio como mais uma modalidade de homicídio qualificado, quando o crime for praticado contra a mulher por razões da condição de sexo feminino.

**Violência LGBTfóbica**<sup>[1]</sup> Compreendemos a expressão LGBTfobia como o conjunto de anseios como ira, nojo, desconforto, receio, horror, desprezo e descaso pelas pessoas que não estão incluídas nas definições rígidas amarradas à heteronormatividade e à 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 LGBTT (Mott, 2006 APUD Relatório de Violências LGBTfóbicas no Brasil — 2016, p. 6).

**Assédio Moral:** A abordagem, não desejada pelo outro, com intenção sexual ou insistência inoportuna, de alguém em posição privilegiada que usa dessa vantagem para obter favores sexuais de subalternos ou dependentes. Assédio Sexual é crime (art.216-A, do Código Penal, com redação dada pela Lei

nº 10.224, de 15 de maio de 199), é toda e qualquer conduta abusiva (gesto, palavras, escritos, comportamento, atitude, etc.) que, intencional e frequentemente, fira a dignidade e a integridade física ou psíquica de uma pessoa, ameaçando se emprego ou degrade o clima de trabalho (PNEVCM, p.12).

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

**Estupro:** O crime de estupro é definido como qualquer conduta, com emprego de violência ou grave ameaça, que atende contra a dignidade e a liberdade sexual de alguém. O elemento mais importante para caracterizar esse crime é a ausência de consentimento da vítima. **Tipo Comum:** é aquele cometido por um único autor presencialmente contra uma ou mais **vítimas**. **Estupro — Coletivo:** é aquele cometido por dois ou mais indivíduos contra uma, ou mais vítimas presencialmente. **Estupro —Virtual:** é uma categoria recente na classificação dos crimes sexuais, mas em nada difere da noção de relação sexual abusiva. Neste cenário, a mulher sofre a ameaça de ter seu corpo exposto nas redes sociais, caso não atenda às exigências libidinosas do abusador (Mapa da Violência contra a Mulher 2018).

<sup>[1]</sup> Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ Ato2015-2018/2015/Lei/L13104.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ Ato2015-2018/2015/Lei/L13104.htm)

**Bullying:** é caracterizado como todo ato de violência física ou psicológica, intencional e repetitivo, que ocorre sem motivação evidente, praticado por indivíduo ou grupo, contra uma pessoa ou mais pessoas, visando intimidá-la ou agredi-la, causando dor e angústia à vítima em uma relação de desequilíbrio de poder entre as partes envolvidas — Lei n.º 14.811/2024.

**Violência Digital:** Algumas categorias foram criadas para designar esses comportamentos de agressão, violações à honra das pessoas. Como exemplo, temos o **Cyberbullying:** é a agressão que acontece nos termos do bullying, mas no mundo virtual, via meios eletrônicos, seja em plataformas de rede sociais ou em aplicativos de troca de mensagens (Mapa da Violência contra a Mulher 2018).

**Violência contra Mulheres Deficientes:** A violência sofrida por

mulheres deficientes não é baseada apenas em função da relação de gênero, mas também em razão da deficiência. A intersecção desses dois marcadores produz outros tipos de violência específicas a essa população que são invisíveis de serem enquadradas nas tipificações existentes. Mulheres deficientes estão mais suscetíveis a sofrerem violências do que a Corpo normatividade, atribuindo como uma das causas principais a percepção social de que corpos deficientes são inferiores e menos humanos, o que confere ao agressor a autoridade de cometer violência.

## 18. 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 transmulher 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 com 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 (<https://www.dicio.com.br/feminismo/>).

**Machismo:** O machismo é o preconceito que exerce uma função social de dominação dos homens sobre as mulheres, inferiorizando-as para 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) **Segundo 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, etnia, religião ou procedência nacional. Sendo ainda importante acrescentar que 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), para tipificar como crime de racismo a injúria racial, prever pena de suspensão de direito em caso de racismo praticado no contexto de atividade esportiva ou artística e prever pena para o racismo religioso e recreativo e para o praticado por funcionário público.

**Trabalho Infantil<sup>2</sup>:** 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

---

<sup>2</sup> Para melhor apropriação do conteúdo sobre Trabalho Infantil sugerimos a leitura do material Caderno de Orientações Técnicas para o aperfeiçoamento da Gestão do Programa de Erradicação do Trabalho Infantil — PETI (2018), disponível em: <https://blog.mds.gov.br/redesuas/wp-content/uploads/2019/09/Caderno-de-Orieta%C3%A7%C3%B5es-T%C3%A9cnicas-PETI.pdf>

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 isoladamente, mas como ele promove o fortalecimento de outras mulheres visando 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).

**Misoginia:** A misoginia é o prejuízo mais antigo do mundo e apresenta-se como um ódio ou aversão às mulheres, podendo manifestar-se de várias maneiras, incluindo a discriminação sexual, difamar, violência e objetificação sexual das mulheres. Entre os diversos tipos de violências relacionadas direta ou indiretamente com o gênero feminino estão as agressões físicas, psicológicas, sexuais, mutilações, perseguições; culminando em alguns casos no feminicídio. À medida que as sociedades foram evoluindo, as formas discriminatórias contra a mulher se tornaram mais refinadas e nem por isso menos inadmissíveis do que na época da pedra lascada. O repúdio às mulheres, às vezes com seus contornos diferenciados, mais ou menos ocultos ou disfarçados, persiste em situações de opressão de gênero, oriundas de um passado já bem remoto. (MOTERANI; CARVALHO, 2016, p. 167, APUD).

## 19. ORIENTAÇÃO PARA ATENDIMENTO À POPULAÇÃO LGBTQIPAN+

É importante que os profissionais busquem atualizações e informações sobre temas pertinentes ao trabalho social e à população LGBTQIPAN+, a fim de evitar que julgamentos e comentários morais atravessem o atendimento técnico. 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. Em muitos momentos são essas práticas sociais, carregando o peso de uma violência sutil, que afastam pessoas LGBTQIPAN+ dos espaços de acesso aos direitos sociais garantidos pelas políticas públicas. Para além do enfrentamento das violências institucionais, a população LGBTQIPAN+ também pode se deparar com violências LGBTQIPAN+fóbicas advindas das outras pessoas usuárias dos serviços, que dificultam a manutenção da permanência no espaço. Faz parte do trabalho social e socioeducativo desenvolver mecanismos de debate socioeducativos e de mitigação do preconceito.<sup>3</sup>

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, CAEM, para ofertar um acolhimento capaz de garantir direitos de acesso e permanência da população LGBTQIPAN+ 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 é 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 se trata 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 a 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 ao considerar 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 conhecem e respeitam 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 estão em risco 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+, desenvolvem práticas estratégicas que 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.

## **20. 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, sendo intitulada base da sociedade é definida como a união estável entre homem e mulher ou qualquer dos pais e seus descendentes, apesar da menção à constituição federal, cabe apontar que há diferentes configurações familiares existentes.

**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 Nuclear:** consiste em dois indivíduos adultos e nos seus filhos,

biológicos ou adotados, habitando num ambiente familiar comum. A estrutura nuclear tem uma grande capacidade de adaptação, reformulando a sua constituição, quando necessário.

**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 Unipessoal:** pessoa morando sozinha em uma casa. [www.ibge.gov.br/ibgeteen/glossario/familia\\_definicao.html](http://www.ibge.gov.br/ibgeteen/glossario/familia_definicao.html).

**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 filhos 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 transmitidos pela família de uma geração a outra e se mantém ao longo da história familiar” (apud FALCKE E WAGNER, 2005).

Ainda quando se fala em concepção de família, mas com situações de violência envolvidas, é importante trazer alguns olhares sobre alguns processos, **como o de 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 uma mãe que está sendo abusada (por um parceiro) 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. As crianças que vivem nesse contexto podem sentir: medo, confusão, culpa, raiva, frustração, preocupação e ainda essas crianças/adolescentes podem pensar: sou responsável pela briga? Vou entrar em problemas? Vou me machucar? Vou morrer? 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-drogas, álcool, etc., podem iniciar relacionamentos sexuais cedo, ver um declínio no desempenho escolar, entre outras questões.

## 21. 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, emocional, psicológica e/ou fisicamente, sobrecarregue, destrua ou neutralize 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 referir 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.

### **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 rótula, atribui significado, sendo 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.

#### **21.1 O Trauma na Prática**

O trauma pode aparecer com: irritabilidade, ansiedade e nervosismo, raiva, depressão, hipervigilância, 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. (SCARPATI, 2024).

Segundo Arielle Scarpati, as mulheres com histórico de violência também têm maior probabilidade de exibir comportamentos que apresentam maior risco à saúde física e sexual, como: 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 no 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.

## **21.2 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 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:** isso é especialmente verdadeiro 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 dissocia (desconectará a consciência do que está acontecendo). Mais tarde, esta se torna uma estratégia de enfrentamento 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. Se o agressor for um dos pais ou cuidador, esse senso de identidade não está bem desenvolvido e pode nos fazer sentir falsos.

- **Perda de autoestima:** sobreviventes de traumas, especialmente sobreviventes de abuso sexual, podem oscilar entre se sentirem especiais, com crenças grandiosas sobre si, e se sentirem sujos e 'maus';
- **Reconstituição ou repetição:** recriar a dinâmica da infância, mas esperando 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.

Como Bessel van der Kolk diz em *The Body Keeps the Score*, em algum nível eles consideram que seu corpo os decepcionou e, portanto, diminuem o volume das sensações físicas. Por exemplo, os sobreviventes podem passar muito tempo sem perceber que precisam usar o banheiro.

Ainda é importante mencionar sobre o uso de substâncias: substância psicoativa: termo que cobre todas as drogas lícitas e ilícitas, além de medicamentos psicotrópicos dependentes de receituário médico 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. A interrupção da violência doméstica é fundamental para a interrupção do uso de substâncias.

### **21.3 Serviço Informado Pelo Trauma - SIT**

A exposição ao abuso, negligência, discriminação, violência e outras experiências adversas aumenta o potencial de uma pessoa para problemas de saúde graves e para o desenvolvimento em comportamentos de risco para a saúde.

Os cuidados informados sobre o trauma reconhecem a necessidade de compreender as experiências de vida de um indivíduo, a fim de prestar cuidados eficazes com o potencial de melhorar o envolvimento do indivíduo, a adesão a

eventuais tratamentos que esteja realizando, e os resultados de saúde e o bem-estar do prestador e do pessoal.

Como prestamos os serviços aos sobreviventes, é tão importante quanto os próprios serviços que prestamos. Por isso, uma agência informada de trauma analisa todos os aspectos da organização e serviços via uma lente de trauma - tendo constantemente em mente como a experiência traumática impactou a vida das vítimas. As abordagens de atendimento informadas sobre o trauma mudam o foco de “O que há errado com você?” para “O que aconteceu com você?” por exemplo:

- Perceber o impacto generalizado do trauma e compreender os caminhos potenciais para a recuperação;
- Reconhecer os sinais e sintomas de trauma em indivíduos, famílias e funcionários;
- Integrar o conhecimento sobre trauma em políticas, procedimentos e práticas; e procurar resistir ativamente à re-traumatização.

Os princípios principais de um equipamento informado sobre - e responsivo ao - trauma envolvem o fornecimento de um ambiente de:

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

#### **21.4 Segurança Física e Psíquica**

Sentir-se insegura física, social ou emocionalmente pode causar extrema ansiedade em uma pessoa que sofreu um trauma, potencialmente causando re-traumatização.

#### **21.5 Exemplos de criação de um ambiente seguro**

- Manter estacionamentos, 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 adequadamente;
- Manter cronogramas e procedimentos consistentes;
- Oferecer aviso e preparação suficientes quando mudanças são necessárias;
- Manter uma comunicação consistente, aberta, 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, agências informadas pelo trauma fornecem serviços sensíveis a problemas de trauma e reconsideram e avaliam todos os componentes da agência à luz de uma compreensão básica do que o trauma desempenha na vida de pessoas que procuram os serviços. Por isso, fornecem serviços de uma maneira que evita re-traumatização e facilita a participação de vítima/sobrevivente no processo. Colocando, ainda, como prioridade a segurança, a escolha e a retomada de controle da vítima/sobrevivente.

## 22. ATENDIMENTO HUMANIZADO

Aquele que procura corresponder às expectativas do público atendido. Acolher gentilmente, escutar ativamente, responder a 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, quando se tratar de uma mulher vítima de violência, atentar-se em caso de:

- 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 os *flashbacks* as memórias repetidas de um evento;
- Dissociação: como estratégia 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 usada sempre que o sobrevivente se sente sobrecarregado;
- Gargalhadas e risos inapropriados.

Assim, conforme descrito acima, esses são alguns pontos importantes a que a equipe técnica deve atentar-se durante a escuta, compreendendo como realizar o acolhimento e o atendimento à mulher vítima de violência.

Partindo da premissa de 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 a

motivação para ajudar, embora possa transformar-se 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;
6. Não prometa sigilo;
7. Isente de culpa;
8. Esclareça dúvidas;
9. Explique os encaminhamentos;
10. Verifique como se sente;
11. Aborde tópico neutro.

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

A relação é criada a partir de escuta e acolhimento, e como conceituação trazemos de exemplo o 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**, 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 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 pessoa e como eles a 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 dela com as redes de apoio e apoie o enfrentamento adaptativo, reconhecendo os esforços e pontos fortes. Incentive-a a participar ativamente de sua recuperação. Se você tiver encaminhado alguém a outros serviços, informe-se sobre quais devem ser as expectativas acerca dos serviços e certifique-se de que elas têm os detalhes para poder dar continuidade. Incentive as pessoas a se concentrarem na própria respiração e a respirar calmamente.

## 23. O QUE É 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 ou de prosseguir com os processos criminais.

### Para evitar a revitimização:

- Tenha consciência de como a história traumática da usuária afeta sua vida;
- Fique atenta, na triagem, ao histórico de trauma;
- Dê crédito aos relatórios de abuso ou outros traumas;
- Fique atenta 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 por 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 falar 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).

Diante das informações aqui apresentada sobre violência doméstica e familiar é importante que a equipe técnica do serviço CAEM busque mais informações no documento de apoio técnico, “Atendimento Em Casos de Violência: Cuidados e Orientações para uma Escuta”, que está na íntegra, pelo link abaixo disponível na página da SMADS:

[https://capital.sp.gov.br/web/assistencia\\_social/w/rede\\_socioassistencial/mulheres\\_vitimas\\_de\\_violencia/3212](https://capital.sp.gov.br/web/assistencia_social/w/rede_socioassistencial/mulheres_vitimas_de_violencia/3212).

## 24. INSTRUMENTOS TÉCNICOS-OPERATIVOS DA METODOLOGIA PARA O TRABALHO SOCIAL

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.

Finalmente, são 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)

**Entrevista:** As entrevistas podem ser entendidas como 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 mulheres e/ou famílias (considerando as mulheres acompanhadas de seus filhos), 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 mediante diálogos abertos. Nesse processo, as informações vão sendo produzidas à medida que os temas surgem e se concatenam. 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 das famílias. (Brasília, 2016, p.31)

**Entrevista Inicial:** É importante, antes de iniciar o atendimento, acessar o Sistema SISA para consultar se a usuária já esteve acolhida em nossa rede socioassistencial, quais foram os atendimentos e encaminhamentos realizados. Desta forma, evitamos que a mulher tenha que repetir sua história de vida e seu percurso na rede de acolhimento. Neste momento, é possível identificar:

- Se a mulher e seus filhos estão em tratamento de saúde;
- Quando foi a última consulta médica;
- Se há agravamento da saúde física e psíquica;
- Qual a última unidade de saúde que passou por consulta médica;
- Se existe rede de apoio e onde está localizada;
- Se possui vínculo empregatício formal ou informal;
- Se os filhos estavam estudando e em qual unidade de ensino;
- Se passou por alguma situação de violência doméstica e familiar;
- Se foi lavrado Boletim de Ocorrência;
- Se foi expedida Medida Protetiva;
- Se é acompanhada pela Defensoria Pública;
- Em quais outros serviços de acolhimento já esteve.

A partir desta entrevista inicial, agendar uma data para elaboração conjunta do PIA, realizar concomitantemente os primeiros encaminhamentos, sempre em ordem de urgência, sem demandar da usuária muitas movimentações, respeitando a condição e autonomia de cada usuária.

**Construção do PIA como Norteador do Atendimento:** O PIA é um instrumento técnico que contém ações e metas de desenvolvimento das mulheres, considerando o período em que estiverem referenciadas ao serviço. Constitui-se em um planejamento personalizado, visando a evolução pessoal de cada uma das conviventes, quanto sujeitos de direitos, a construção de um projeto de vida, o restabelecimento e fortalecimento de vínculos, a quebra do ciclo de violência, reintegração familiar, quando possível, e a inserção comunitária.

A convivente participa da elaboração do PIA e a equipe técnica sempre que necessário organiza as demandas apresentadas pelas conviventes, mais as necessidades percebidas por esta, em relação aos aspectos fundamentais seja área de saúde, da educação, habitação, esporte, cultura ou trabalho, dentre outros, tendo em vista que serve, fundamentalmente, para a identificação das necessidades de intervenções técnicas. Estabelece objetivos a serem

alcançados numa relação de constante parceria e troca entre profissionais, usuários e redes. O plano deve considerar a história de vida de cada indivíduo, a situação e dinâmica de sua família. Objetivando que o PIA (que está nos anexos da presente Norma) seja um norteador para o acompanhamento das mulheres e seus filhos.

São parâmetros a serem contemplados no PIA: **Prevenção da continuidade da situação de violação de direitos; superação da situação de rua e/ou de violência; oportunizar para autonomia pessoal e social.** Como o PIA é parte do Prontuário da convivente, a NOB-RH/SUAS: Anotada e Comentada aponta 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”.

**Entrevista para elaboração do PIA:** Na entrevista para elaboração do Plano Individual de Atendimento (PIA) é necessária a participação da mulher, como também das crianças e dos(as) adolescentes. Nele serão elencadas todas as situações apresentadas pela família. Após a entrevista, os dados deverão ser inseridos no SISA, o qual deverá ser assinado pelo Técnico de Nível Superior. Nos itens anteriores foram conceituados todos os passos aqui descritos, servindo como base ética, teórica e metodológica para o fazer profissional.

**Encaminhamentos:** 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 poder ser efetivo. (Brasília, 2016, p.32).

**Visita Domiciliar:** A visita domiciliar será um instrumento técnico-metodológico do serviço social que visa aproximar o técnico responsável do contexto social do usuário. Nos casos de violência doméstica, as visitas domiciliares acontecerão excepcionalmente por solicitação do CREAS de referência do serviço e / ou quando a equipe técnica avaliar a necessidade de adotar tal procedimento.

A visita domiciliar tem por objetivo a coleta de dados, a aproximação ao núcleo familiar da mulher em situação de rua, a observação da dinâmica familiar, a orientação à usuária sobre as políticas públicas disponíveis para mulheres em situação de violência doméstica, quando for o caso. Este procedimento será realizado em parceria com CREAS ou equipamentos de saúde da rede local de atendimento, mediante a uma avaliação técnica, para não colocar em risco a segurança da mulher atendida e dos profissionais da equipe.

Visita Domiciliar é um instrumento que potencializa as possibilidades de conhecimento da realidade (conhecendo com o usuário as suas dificuldades, a sua realidade e não o uso policaresco e disciplinador de reafirmação do poder de controle institucional, e tem como ponto de referência a garantia de seus direitos (através dos serviços que lhe são levados) sendo construído um papel educativo, colocando o saber técnico a disposição de reflexão sobre a qualidade de vida.” (SARMENTO, Helder. B. M. “Instrumental Técnico e Serviço Social).

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 não têm proeminência em práticas e caráter policaresco 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 agendamento prévio com as famílias, sempre que possível. (Brasília, 2016, pg32) Importante ressaltar que, quando se tratar de visita domiciliar realizada pelo serviço de CAEM, terá como objetivo o fortalecimento dos vínculos familiares e visando o retorno para a família, sempre com anuência da usuária, bem como da família.

**Acompanhamento:** O acompanhamento se dá no cotidiano, através das atividades realizadas como oficinas, grupos, estudo/discussão, observação dos trabalhadores(as), assembleias, etc. Os instrumentos técnicos operativos

existentes são fundamentais para a execução desta fase do acolhimento. Devemos destacar as Assembleias como forma de pactuação coletiva, como também avaliar e monitorar a oferta do acolhimento. Deverão constar nas atividades planejadas e executadas no SISA. O PIA deverá ser reavaliado em conjunto com a usuária para planejar seu desligamento, vislumbrando sua autonomia financeira e emocional. Geralmente os instrumentais físicos utilizados são: Folha de Evolução, Encaminhamento, PIA, etc., porém há necessidade de inserir os dados, relatórios e frequência das atividades no Sistema SISA<sup>4</sup>.

No processo de acompanhamento, cotidianamente há necessidade de articulação com outros serviços do território, principalmente com a Rede de Saúde, portanto o contato frequente e reuniões inter serviços como com a UBS — Unidade Básica de Saúde, Consultório na Rua, Unidade de Pronto Atendimento — UPA e os Hospitais de Atendimento de média complexidade<sup>5</sup>. Consideramos essencial estreito relacionamento com o Núcleo de Prevenção à Violência - NPV<sup>6</sup>, presente em todas as Unidades Básicas de Saúde distribuídas em todo o município.

No que tange o acesso a serviços e benefícios da Política de Assistência Social, é necessária articulação com o(a) Gestor(a) de Parceria, para visualizar a situação do Cadastro Único e da concessão de outros benefícios. O CAEM deverá orientar a usuária quanto à documentação necessária para atualização ou inserção no CADÚNICO, providenciar acesso à documentação pessoal, articular para agendamento da entrevista nas seguintes unidades: CRAS, CREAS, C.POP ou nas Unidades do Descomplica<sup>7</sup>.

**Reunião:** A reunião é o instrumento privilegiado no contexto das abordagens grupais, especialmente no âmbito das ações de atendimento direto às famílias, ao permitir o encontro de sujeitos que muito podem se beneficiar da convivência e da troca de informações e experiências. Esses benefícios relacionam-se tanto

---

<sup>4</sup> <https://formulariosocial.blogspot.com/p/tutoriais-sisa.html>

<sup>5</sup> <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/noticias/2022/marco/atencao-primaria-e-atencao-especializada-conheca-os-niveis-de-assistencia-do-maior-sistema-publico-de-saude-do-mundo#:~:text=A%20m%C3%A9dia%20complexidade%20%C3%A9%20composta,oftalmologia%20entre%20outras%20especialidades%20m%C3%A9dicas.>

<sup>6</sup> [SAUDE\\_PESSOA\\_VIOLENCIA\\_RECOMENDACAO.pdf \(prefeitura.sp.gov.br\)](#)

<sup>7</sup> <https://agendadesc.prefeitura.sp.gov.br/agendamento/> e <http://agendacadunico.prefeitura.sp.gov.br/forms/BemVindo.aspx>

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).

**Grupos:** Estimular a participação, a troca, a aprendizagem e a identificação de elementos em comum e suas conseqüentes transformações e novas significações, a compreensão de temas que perpassam o cotidiano do acolhimento, exemplos: violência contra criança e adolescente, violência contra mulher, uso e abuso de substância psicoativa, diversidade de gênero, equidade de gênero, etc. Considerar a utilização das oficinas concomitante com os temas supracitados e/ou articulação com serviços de saúde, assistência social, cultura e lazer para subsidiar tecnicamente os grupos existentes, quando necessário.

**Assembleia:**<sup>8</sup> 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 reúne para analisar, discutir e decidir sobre determinados assuntos. (Brasília, 2016, p.32). Foi elaborado um Documento Orientador para elaboração **Termo de Compromisso e Responsabilidade dos CAE Mulheres que objetivamente** precisa contar com a participação das conviventes e da equipe de trabalho em reuniões e assembleias para este fim, além de considerar os princípios, as diretrizes e os direitos das conviventes constantes nas legislações vigentes.

## 25. TRABALHO COM FAMÍLIA

Como forma de prevenção e rompimento da “naturalidade” da violência; para fortalecimento de vínculos e na centralidade da atenção à família que, conforme previsto no Sistema Único da Assistência Social, a matricialidade sociofamiliar é um dos eixos estruturantes. A família, independentemente 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. Todavia, não

---

<sup>8</sup> [Documento Orientador Termo de Compromisso CAE Mulheres 04.11 revisado](#)

se pode desconsiderar que ela se caracteriza como um espaço contraditório, cuja dinâmica cotidiana de convivência é marcada por conflitos e, geralmente, também, por desigualdades, além de que nas sociedades capitalistas a família é fundamental no âmbito da proteção social.

O reconhecimento da importância da família no contexto da vida social está explícito no artigo 226, da Constituição Federal do Brasil, quando declara que a: “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. No Brasil, tal reconhecimento se reafirma nas legislações específicas da Assistência Social — Estatuto da Criança e do Adolescente — ECA, Estatuto do Idoso e na própria Lei Orgânica da Assistência Social — LOAS, entre outras (PNAS/2004, p.41)<sup>9</sup>.

## 26. TRABALHO SOCIOEDUCATIVO

As atividades socioeducativas no serviço devem partir do reconhecimento das mulheres em situação de rua como sujeitos de direito, visando à sua proteção social e à promoção de sua autonomia, considerando os distintos anseios, aptidões e vivências de cada usuária, 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 das usuárias, quando isto for possível;
- Atividades lúdicas, culturais, pedagógicas e esportivas que propiciem o convívio entre as mulheres, as crianças e adolescentes;
- Atividades que estimulem o resgate dos vínculos familiares, quando possível;
- Apoio e incentivo à organização dos pertences, aos hábitos de higiene e

---

<sup>9</sup> Política Nacional de Assistência Social — PNAS/2004 e Norma Operacional Básica — NOB/SUAS. Disponível em: [http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/PNAS2004.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS2004.pdf)  
≥ Acesso em: 11 set. 2018.

cuidados pessoais;

- Atividades que incentivem o desenvolvimento de aptidões e capacidades que oportunizem a construção de autonomia;
  - Atividades que promovam a educação financeira:
    - Atividades que estimulem o fortalecimento dos vínculos entre mães e filhos/as.
    - Atividades que envolvem as usuárias nas ações do cotidiano do serviço para o cuidado do espaço físico.

## **27. DESLIGAMENTO/TRANSFERÊNCIA E REORDENAMENTO SIMULTÂNEO**

Quando se tratar de Descumprimento de Acordos de Convivência, Transferências e Suspensões Temporárias na Rede Socioassistencial, o serviço CAEM deverá seguir as orientações do documento: NOTA TÉCNICA SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL - SMADS Nº 1 de 18 de maio de 2023, (vigente), assim como notas que eventualmente atualizem o conteúdo de tal documento.

Contudo, é fundamental que sejam estabelecidas estratégias construídas coletivamente em assembleia, assim como a definição de um regulamento interno do serviço. Ambos devem orientar a construção de acordos de convivência de maneira horizontal, humanizada e sensível aos desafios enfrentados, especialmente aqueles relacionados à saúde mental das usuárias acolhidas. É igualmente necessário considerar as múltiplas camadas de violências vivenciadas ao longo de suas trajetórias, que, por vezes, podem ser reproduzidas por elas nos espaços de convivência.

Desconstruir as barreiras emocionais e os mecanismos de defesa adquiridos como forma de proteção frente às intensas violações de direitos e violências vividas é um trabalho árduo, que exige tempo, construção gradual de vínculos com a usuária e um olhar técnico sensível aos desafios que se apresentam.

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 CAEM. Ou, quando há um esgotamento do relacionamento existente em que o antes casal, não tem interesse em permanecer junto e, com isso, caso a usuária esteja em processo de saída para sua autonomia, oferecer a usuária o encaminhamento para o serviço de República.

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

## **28. PÓS-ACOLHIMENTO NO CAEM**

O CAEM deve assegurar o referenciamento ao CRAS/CREAS do território em que se estabelecerá pós-acolhimento. Indicar no formulário de referência e contrarreferência como se deu o acolhimento e os motivos do desligamento, encaminhar para o Gestor da Parceria que irá contatar via e-mail o CRAS ou CREAS de referência a depender da avaliação da equipe técnica, conforme o grau de vulnerabilidade e risco da mulher.

Nos casos de desligamento, se houver informações do destino da usuária, o serviço deverá enviar relatório para o Gestor da parceria que irá encaminhar ao responsável pelo novo serviço de acolhimento, concomitante à inserção dos

dados no Sistema SISA. O Sistema SISA — Sistema de Informação do Atendimento ao Usuário é o meio de produção de dados em vigência, também utilizado como prontuário eletrônico com níveis de acesso e confiabilidade, portanto os dados supracitados precisam ser inseridos de modo a ter histórico, percurso da usuária e de seu grupo familiar na rede socioassistencial.

Os desligamentos poderão se dar por:

**1) A pedido da acolhida:** A acolhida pode a qualquer tempo solicitar seu desligamento e de seus filhos, devendo para isto formular pedido de próprio punho, respeitando sempre os horários informados;

**2) Rompimento do Ciclo de Violência/ Violação de direitos:** Quando houver superado a situação que motivou o acolhimento, conforme a avaliação da equipe técnica em conjunto com a acolhida;

**3) Transferência para outro Centro de Acolhida:** Por motivo de tratamento médico que seja mais próximo da rede de saúde, trabalho, mudança de emprego, transferência da escola dos filhos, enfim, quando for por necessidade da usuária;

## **29. NO CASO DE AUSÊNCIA DO RESPONSÁVEL LEGAL PELA CRIANÇA E/OU ADOLESCENTE NO SERVIÇO.**

Na perspectiva do trabalho de autonomia os recursos da rede formal (Política de Educação Integral e Convívio no âmbito da Proteção Básica) precisam ser devidamente articulados para viabilizar espaços protetivos para permanência dos filhos na dinâmica de ausência dos responsáveis legais para cumprimento de outras demandas do projeto de vida familiar, tais como, qualificação profissional, trabalho/renda, cuidados em saúde e outros).

Em situações de ausência planejada, ou não, tal como, internação da genitora, trabalho, caberá à equipe técnica orientar a usuária sobre a

necessidade de articulação da sua rede de apoio para com os cuidados dos filhos, não devendo ser delegada à outra usuária acolhida no serviço. Contudo, na revisão da portaria, aprovada pelo COMAS, Resolução 2077/2023, há a previsão da Casa Temporária de Retaguarda para Crianças e Adolescentes, cujo objetivo é acolher crianças por até 15 (quinze) dias sem a aplicação de medida protetiva, portanto, ideal para situações em que o responsável legal precisa se ausentar por um período planejado, como intercorrências de saúde, por exemplo, e não possui rede de apoio fora do serviço.

No caso de crianças e adolescentes ficarem desacompanhados no serviço, a equipe do CAE Mulheres 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 Desaparecimento do responsável legal.

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.

## **30. QUANDO HOUVER INTERNAÇÃO EM UNIDADE DE SAÚDE**

Após 3 dias, não houver previsão de alta, a usuária é desvinculada do serviço. Quando houver previsão de alta do CAPS, a unidade de saúde deve contactar o CREAS/Centro POP de referência para solicitar vaga para a usuária.

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 a usuária vinculada. Em casos que ultrapassem esse período, a equipe técnica também deverá avaliar o encaminhamento da mulher.

## 31. DIRETRIZES PARA TRANSFERÊNCIA DO CAEM 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 conjuntamente com a 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). 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 deverá 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](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 a 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 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.

## 32. DIRETRIZES PARA REORDENAMENTO SIMULTÂNEO

- a) Para o caso de reordenamento simultâneo, a usuária (e seus filhos), 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, é obrigatório os encaminhamentos de relatórios de evolução do caso. Essa forma de reordenamento simultâneo, só poderá ocorrer, caso seja necessário e positivo para as duas famílias, sempre com a ciência do CREAS/C.POP/SUSAM, Gestor da Parceria.
- c) O CREAS/Centros Pop/SUSAM de referência dos serviços que irão realizar os reordenamentos deverá abrir uma solicitação de reordenamento via Formulário eletrônico de Solicitação de Vagas, anexar o relatório, elaborado pelo serviço e indicar no breve relato, que se trata de um reordenamento simultâneo informando prévio alinhamento para os reordenamentos e o serviço em que a família deverá ser encaminhada. É necessário que os protocolos sejam abertos no mesmo dia.
- d) Após a abertura do formulário os CREAS/ Centros Pops/SUSAM, deverão encaminhar o e-mail para a Central de Vagas, 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 da usuária (e seus filhos) de cada serviço.
- f) Com a liberação das vagas, a usuária (e seus filhos) serão encaminhados sistemicamente.
- g) A notificação dos encaminhamentos será enviada automaticamente aos demandantes da vaga e aos serviços que receberão a usuária e seus filhos.

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

### 33. DIRETRIZES PARA TRANSFERÊNCIA DA USUÁRIA (E SEUS FILHOS) POR NECESSIDADE DA FAMÍLIA

A transferência da usuária (e seus filhos) deverá ocorrer quando for necessário para atender às necessidades da família. A equipe técnica deverá acompanhar a evolução do PIA e, juntamente com a usuária, avaliar qual território será mais adequado para atender à demanda no momento, como, por exemplo, acompanhamento na saúde/ hospital, trabalho, entre outras necessidades, incluindo a possibilidade de aproximação com a família extensa.

Além disso, a equipe técnica deverá informar à usuária sobre o fluxo estabelecido para a solicitação da vaga. Caso não haja vaga disponível no momento, ficará em demanda reprimida e deverá aguardar. Quando a solicitação for para o serviço da Vila Reencontro, a equipe técnica deverá avaliar, juntamente com a usuária, a evolução do PIA para atender aos critérios do serviço 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](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/assistencia_social/central_de_vagas/index.php)."

#### **OBS: Obrigatório:**

Para o encaminhamento da usuária é obrigatório que seja um técnico (Nível Superior), devendo esse, aguardar no local até que o responsável do serviço a receba 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)

## 34. ORIENTAÇÕES PARA O TRABALHO TÉCNICO

### 34.1 Trabalho com a usuária, cujos filhos estão institucionalizados

No momento do acolhimento, deve ser apresentado à usuária (e seus filhos) todos os ambientes do serviço, quem são os profissionais que compõem toda equipe, a caracterização e o objetivo do serviço, as regras de convívio no espaço, bem como seus direitos e como acessá-los.

- 1) Todo o serviço deverá disponibilizar kits de higiene, cama e banho e deve haver absorvente, com orientação a usuária poderá solicitar itens adicionais a qualquer momento, como forma de combater a pobreza menstrual;
- 2) Os pertences da usuária (e de seus filhos) deverão ser guardados em armário individual, de fácil acesso e com segurança. Na impossibilidade de toda a bagagem permanecer sob sua posse é importante o uso do bagageiro. Os itens deverão ser acondicionados em local seguro e passar por checklist no momento do acolhimento e deverá ser assinado pela usuária e o funcionário(a) responsável.
- 3) O conjunto dos instrumentos preenchidos pelos técnicos são parte integrante do Prontuário das conviventes e poderão ser acessados a qualquer momento pelo técnico gestor (a) parceria do CREAS/CRAS;
- 4) O SISA — Sistema de Informação do Atendimento ao Usuário deverá ser preenchido para a construção do PIA, Prontuário Identificação do Indivíduo, desta forma é possível evitar o processo de revitimização e possibilitar análise temporal do percurso da mulher e de seus filhos no acolhimento em qualquer serviço do município;
- 5) Todos os instrumentais (anexos) e os relatórios elaborados pela equipe técnica deverão conter data, assinatura de gerente e técnico, não constar o logo da OSC, somente da SMADS, os quais deverão ser digitalizados sempre que forem requeridos pelos órgãos do Sistema de Garantia e defesa de Direitos, SAS/CREAS/CRAS e SMADS/CPC, e por se tratar de cuidados com os dados das usuária, constar “Provimento 32” (TJE), em seu artigo 3º versa

que:

“As vítimas ou testemunhas coagidas ou submetidas a grave ameaça, em assim desejando, não terão quaisquer de seus endereços e dados de qualificação lançados nos termos de seus depoimentos. Aqueles ficarão anotados em impresso distinto, remetido pela Autoridade Policial ao Juiz competente juntamente com os autos do inquérito após edição do relatório. No Ofício de Justiça, será arquivada a comunicação em pasta própria, autuada com, no máximo, duzentas folhas, numeradas, sob responsabilidade do Escrivão”.

- 6) O Capítulo III da Instrução Normativa 5 de 31 de agosto de 2018, em seu art. 11 diz: “o gerente do serviço parceiro ou representante legal da parceria deve permitir, no ato da visita técnica do gestor da parceria, o acesso à documentação, prontuários, oficinas, atividades coletivas, assembleias, entre outras ações realizadas no âmbito da parceria, além de contato com os profissionais e usuários;
- 7) Nos casos de suspeita de violência contra criança e adolescente deverão providenciar relatório contendo o trabalho realizado com o grupo familiar para potencializar sua capacidade protetiva e interrupção do ciclo da violência, para o Gestor da Parceria. Seguir o fluxo estabelecido pelo município através da Portaria Conjunta n.º 21 SGM/SMADS/SME/SMS<sup>10</sup>;
- 8) Se esta mulher, em qualquer momento do acolhimento, apresentar sintomas de doença e/ou transtorno mental, há necessidade de articulação com equipamento de saúde que melhor atenda à necessidade de saúde apresentada.
- 9) Para as mulheres e crianças/adolescentes em situação de violência doméstica e familiar há possibilidade de inseri-las em acompanhamento psicoterápico individual, através das Equipes Especializadas no Atendimento às Vítimas e/ou Testemunhas de Violência (EEV). Para tanto deverá seguir o fluxo contido no anexo nesta Norma Técnica;
- 10) Há necessidade de orientar e realizar o cadastro da usuária para acesso à habitação através da CDHU e COHAB. Desta forma, seguir as orientações contidas nos sites: <https://cohab.sp.gov.br/> e

---

<sup>10</sup> <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/portaria-conjunta-secretaria-de-governo-municipal-sgm-secretaria-municipal-de-assistencia-e-desenvolvimento-social-smads-secretaria-municipal-de-educacao-sme-secretaria-municipal-da-saude-sms-secretaria-municipal-de-direitos-humanos-e-cidadania-smdhc-8-de-17-de-outubro-de-2022>

#### 11) **Senhas particulares da usuária**

Quando a usuária foi transferida do serviço CAEM, 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.

#### 12) **Senha do Processo Judicial**

A equipe Técnica do CAEM, 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 para a Rede de Enfrentamento ao Atendimento à Mulher Vítima de Violência e acompanhar o caso.

#### 13) **Evasão do Grupo Familiar**

Na hipótese de evasão da usuária e posterior retorno, solicitando acolhimento no mesmo equipamento, caberá à equipe técnica, realizar uma escuta 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 usuária a procurar o CREAS/C.POP para solicitação da vaga via CPAS/Central de vagas, conforme fluxo estabelecido;

#### 14) **Óbito**

Na hipótese de óbitos de um membro familiar, vinculadas ao CAEM, 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.

**15) O Uso de equipamento de sons, celulares entre outros**

A equipe técnica do CAEM deverá avaliar conjuntamente com as usuárias, a questão do volume de som alto, respeitando o ambiente coletivo.

**16) O Uso do telefone institucional do serviço CAEM**

O serviço deverá dispor de e-mail institucional para contato, bem como de telefone institucional, garantindo que o atendimento ocorra de forma reservada e com a devida preservação da privacidade das informações.

A equipe técnica deverá orientar a usuária de que o telefone institucional deve ser utilizado em situações de necessidade relacionadas ao seu acompanhamento social, considerando sua finalidade como instrumento de trabalho técnico.

O uso do telefone deverá ocorrer na presença da equipe técnica, de forma a assegurar o acompanhamento adequado e o registro das demandas.

**17) Utilizar o Computador**

A equipe técnica deverá orientar a usuária de que o computador institucional poderá ser utilizado para atender às demandas pertinentes ao seu acompanhamento, sendo as utilizações devidamente registradas na evolução do seu Plano Individual de Atendimento (PIA).

O acesso ao processo judicial da usuária deverá ser realizado mediante o uso de sua senha pessoal, cabendo à equipe técnica orientá-la e instruí-la quanto aos procedimentos necessários para esse acesso.

A equipe técnica deverá acompanhar a usuária em audiências virtuais, especialmente por tratar de casos de caráter urgente, bem como em chamadas de vídeo com familiares, visando o fortalecimento dos vínculos familiares, sempre que essas interações forem consideradas pertinentes ao processo de acompanhamento técnico.

Dessa forma, a equipe técnica deverá organizar sua agenda de maneira a garantir o atendimento adequado às demandas e necessidades das usuárias acolhidas.

### **18) Visita de familiares**

É fundamental a equipe técnica fortalecer a usuária para a aproximação da sua família, uma vez que uma das diretrizes da Política Nacional de Assistência Social é a centralidade das ações na família. As visitas de familiares serão permitidas mediante autorização da equipe técnica. Quando se tratar de violência doméstica, é importante que a equipe técnica avalie o risco conjuntamente com a usuária.

### **19) 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.

### **20) 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 legal o oferecimento do alimento.

### **21) Cuidados com o Quarto para uma Boa Noite de Sono**

As usuárias devem ser orientadas 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 podem utilizar máscara de dormir para garantir um ambiente mais escuro.

2. Redução do 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 uma 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 a saúde.

OBS: São pontos importantes para levar como pauta para trabalhar na 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 de todos.

Ainda:

- Nos quartos, serão permitidos apenas objetos pessoais pertencentes à própria família, assim como itens essenciais, tais como carrinho de bebê e cadeira de rodas para os usuários que necessitam.
- A usuária é responsável por seus pertences pessoais. O armário e a chave devem conter identificação com o nome do responsável 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 e com a ciência do gestor da parceria;
- É proibido fumar ou consumir qualquer tipo de bebida alcoólica e outras substâncias entorpecentes nos quartos e em todas as dependências do serviço.
- No momento do acolhimento da família, será entregue um kit de higiene pessoal individualizado para cada membro. Caso haja necessidade de reposição, esta deverá ser solicitada para o profissional Orientador.
- Para limpeza dos quartos serão oferecidos produtos de limpeza disponível pelo serviço;
- Para a conservação do espaço físico do serviço, não colar papéis, ou furar as paredes;
- A organização e a manutenção diária dos quartos devem ser preservadas pelas usuárias, enquanto a limpeza pesada é de responsabilidade da equipe operacional de limpeza do serviço.
- A equipe técnica, em conjunto com os orientadores, deverá orientar a usuária na organização de sua agenda para consultas, atendimentos em outros serviços e, sempre que possível e de acordo com a disponibilidade do espaço físico da unidade, apoiá-la na construção de um mural em seu quarto. Tal iniciativa também integra o trabalho socioeducativo desenvolvido no acolhimento.

## 22) **Horário de Entrada no Serviço**

- Considerando a tipologia do serviço CAEM (Centro de Acolhida Especial para Mulheres), que funciona de forma ininterrupta, 24 horas por dia, o acolhimento deverá ser garantido em qualquer horário, inclusive durante o período noturno.
- O portão de acesso deverá permanecer trancado com chave, como medida de proteção às usuárias, especialmente crianças e adolescentes acolhidas.
- A dinâmica de abertura do portão é de responsabilidade da equipe do serviço, conforme orientações da gerência.
- As usuárias já acolhidas deverão realizar sua entrada no serviço,

impreterivelmente, até as 21h.

- O cumprimento deste horário é fundamental para a organização da rotina institucional e para o adequado desenvolvimento das atividades previstas no acolhimento.
- Excepcionalmente, poderão ser autorizadas entradas após o horário estabelecido, desde que previamente comunicadas à equipe técnica e com sua anuência expressa. Nessas situações, será necessária a apresentação de justificativa formal, que será avaliada caso a caso, considerando critérios técnicos e o impacto no funcionamento do serviço.
- Ressalta-se que, mesmo diante da regra de horário estabelecido, nenhuma usuária já acolhida deverá permanecer do lado de fora do serviço caso chegue após as 21h. Sua entrada deverá ser autorizada, cabendo à equipe técnica, no dia seguinte, realizar o atendimento necessário para compreender a situação e adotar os devidos registros e encaminhamentos.
- O serviço não deverá estipular horários fixos para entrada e saída de usuárias durante o período diurno. A permanência de usuárias do lado de fora aguardando autorização para entrada não é permitida, devendo-se garantir o acesso sempre que necessário, respeitadas as normas de convivência e a dinâmica institucional.

### **34.2 Trabalho com a usuária, cujos filhos estão institucionalizados**

Considerando os casos de famílias, mães com filhos, em que parte da constituição desse núcleo familiar encontra-se vinculada ao serviço CAEM e algum membro esteja acolhido em um SAICA (Serviço de Acolhimento Institucional de Crianças e Adolescentes) ou Casa Lar, 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 CAEM, 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 CAEM para 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 CAEM, sob responsabilidade da genitora e/ou outro familiar, é necessária a prévia comunicação ao CREAS / CENTRO POP/SUSAM de referência, bem como, a articulação com COVS para garantir a vinculação e desvinculação no SISA e CPAS para solicitação da vaga. Nestes casos, na inexistência de vaga regular, excepcionalmente, será criada a mobília para atender à demanda, provisoriamente.

### **34.3 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 (CAEM) 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 (CAEM) 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 pelo responsável legal.

## **35. ORIENTAÇÕES TÉCNICAS QUE TRATAM DE PORTARIAS INTERSECRETARIAIS**

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 CAEM, 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 (Anexo 1, a esta Norma Técnica);

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 a Saúde. (Anexo 2 a esta Norma Técnica).

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

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](mailto: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.

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 (CAEM) 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:

**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;

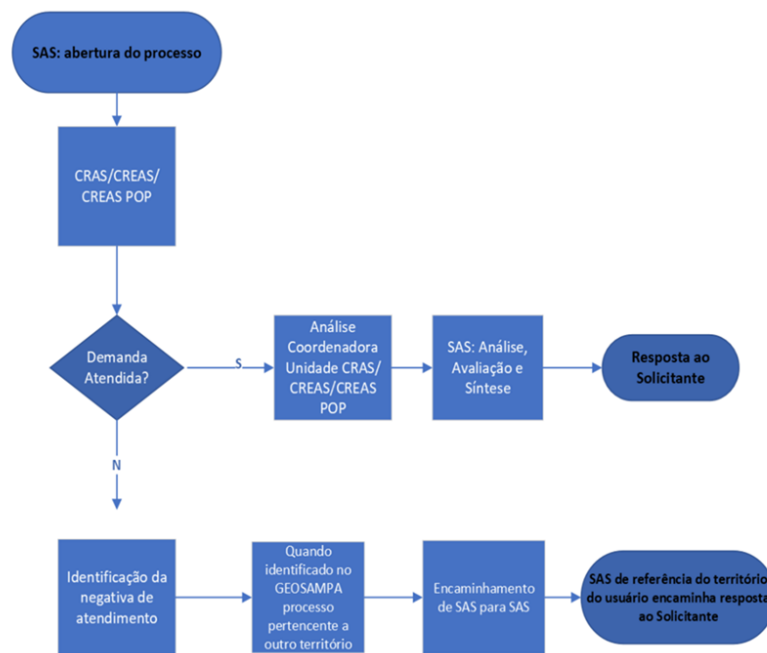
**Compilado de Políticas para a População em Situação de Rua:** Um documento consolidado pela Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania (SMDHC) está disponível e reúne as políticas para a população em situação de rua do município, incluindo o Guia de Bolso dos Serviços. Acesse:

Compilado SMDHC, conforme aba disponível no site da prefeitura.

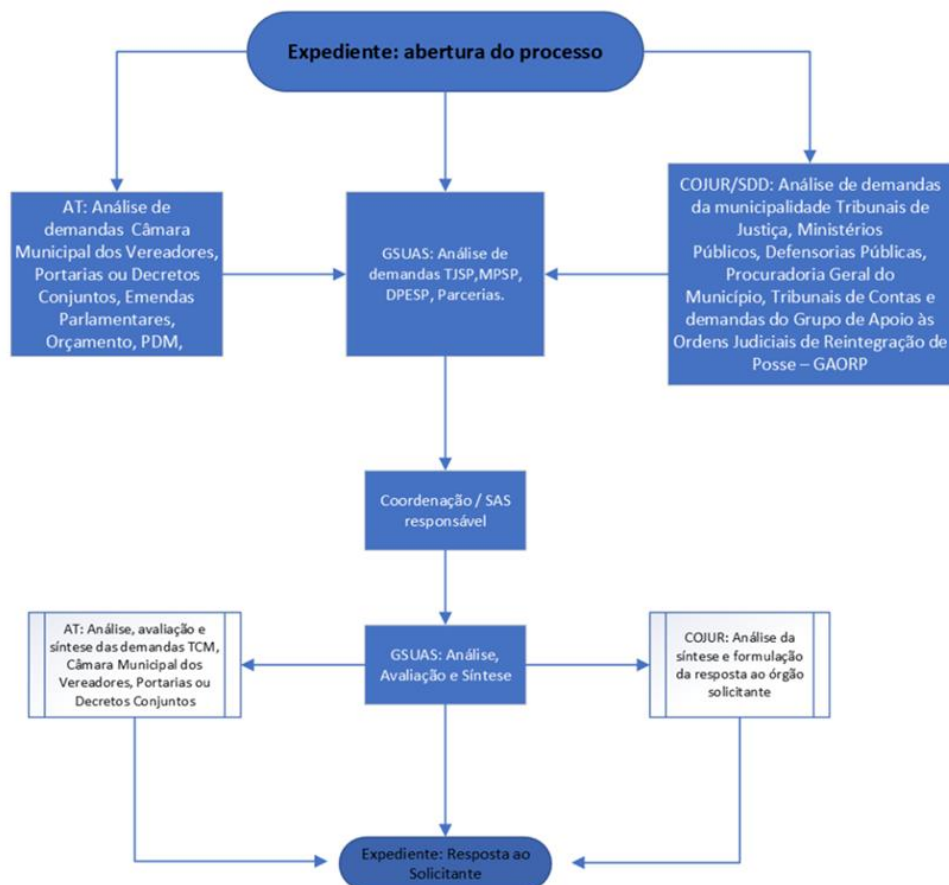
Ordem Interna Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social — SMADS Nº 2 de 29 de maio de 2024<sup>[2]</sup>: Quando se tratar de informações adicionais, que não estão disponíveis ao público, orienta-se o seguimento do fluxo interno estabelecido pela Ordem Interna Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social — SMADS Nº 2 de 29 de maio de 2024<sup>[2]</sup>, 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 extra oficiais. Sendo assim, recomenda-se o envio de um ofício ao Expediente da SMADS ou à 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 Sr.(a). Secretário(a), Sr.(a). Secretário(a) Adjunto, Sr.(a). Chefe de Gabinete, Sr.(a) Coordenador(a) da Gestão SUAS e suas respectivas Coordenações que se refiram à Gestão da Política Pública:



**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 sendo 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 à ocorrência;

- Em caso de ordens judiciais direcionadas para pessoas 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.

## 37. CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL DA EQUIPE TÉCNICA

É necessário que os profissionais do CAEM sejam incentivados a participar de cursos, fóruns e capacitações sobre temas específicos sobre a violência contra a mulher e a criança/adolescente, bem como sobre as Diretrizes da Política de Assistência Social. Cabe ressaltar que, aliado às atribuições do quadro de profissionais estabelecidos na Portaria vigente 46/SMADS/2010, às especificidades de cada profissão ou função devem estar conforme as diretrizes dos respectivos conselhos profissionais.

Outro aspecto importante na articulação com a rede sócio territorial refere-se à participação dos diversos atores por ocasião da organização e realização da **capacitação inicial, bem como da educação permanente**<sup>11</sup> dos profissionais do serviço, coordenada pelo Centro de Referência de Assistência Social — CREAS ou Centro de Referência para População de Rua — C.POP. As temáticas devem ser apresentadas segundo as demandas e necessidades identificadas, tanto em relação às mulheres e crianças quanto em relação às

---

<sup>11</sup> Conforme Resolução CNAS Nº 4, de 13 de março de 2013, institui a Política Nacional de Educação Permanente do Sistema Único da Assistência Social — PNEP/SUAS.

profissionais do CAEM. 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)

### **37.1 Workshops**

Encontros que possibilitem o desenvolvimento do relacionamento interpessoal entre o grupo, aprendizagem artesanal. Visando despertar aptidões, capacidades, elevação da autoestima, reflexão e debate informal sobre seus direitos.

## **37. 2 Competência e Atribuições Profissionais**

### Serviço Social:

A atuação do(a) Assistente Social no Serviço CAEM, 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 garantam 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.

### Competência e Atribuição do/a Psicólogo

Atuação do/a Psicólogo/a no Serviço CAEM, 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 da usuária ou de seu grupo familiar, mulheres que podem estar em situação de 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.

Conforme 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 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 é importante destacar o que versa o Conselho de Psicologia (2009, p.52)*

O acompanhamento psicossocial visa, 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 usuária

e seu grupo familiar, quando aplicado: seus recursos, sua história, seus vínculos, suas redes sociais de apoio, o contexto sócio-histórico e cultural no qual está inserida, sua relação com ele, etc. Essa etapa pretende, portanto, oportunizar espaços de escuta, diálogo e trocas que favoreçam: o protagonismo das usuárias 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 às 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.

#### *Pedagogo/Sociólogo, Antropólogo e áreas afins*

Importante apontar que há a previsão de inserção de profissionais de outras áreas no Serviço CAEM, considerando a 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.

Ainda que seja difícil delinear as atribuições e competências destas “novas” áreas de saberes em tal 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 mulheres, 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 as mulheres. A construção de processos de conhecimentos a partir das histórias e trajetórias de vida dos sujeitos que aportam nos Serviços de CAEM 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 e (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 entre si 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”.

A atuação de profissionais das áreas mencionadas junto às mulheres objetivará a construção de práxis que mobilizem 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 CAEM, 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:

*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 sócio individual 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, de 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 dos(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.

Sigilo Profissional: Cabe destacar que Assistentes Sociais e Psicólogos terão suas atuações circunscritas às suas respectivas Leis de Regulamentação de suas Profissões e seus respectivos Códigos de Ética.

### **37.3 Quadro de Recursos Humanos**

Modalidade: Centro de Acolhida Especial

Tipologia: Centro de Acolhida Especial para Mulheres

<b>FUNÇÃO</b>	<b>CARGA HORÁRIA SEMANAL</b>	<b>NÚMERO</b>
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 80 usuários
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 folguista
Agente operacional- cozinha.	40h ou 12x36	1 para 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), segundo 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, consoante a demanda.

### **37.4 Perfil e Atribuições Sócio-Ocupacionais**

#### **GERENTE:**

##### Perfil:

- Formação Mínima: Nível superior com formação em Serviço Social;

- Experiência: Conhecimento da Política Nacional de Assistência Social, PNAS/2004 e demais Políticas Públicas na área de atenção às mulheres em situação de rua, assim como em situação de violência e da rede socioassistencial e demais serviços da cidade e região.

### **Atribuições**

- Gestão do serviço e das verbas do convênio;
- Elaboração, em conjunto com os técnicos e demais colaboradores, do Plano Individual de Atendimento e do Plano do CAEM;
- Organização da seleção e contratação de pessoal e supervisão dos trabalhos desenvolvidos em conjunto com CREAS;
- Articulação com a rede de serviços socioassistencial e Conselhos de Direitos;
- Mediação de conflitos e interesses da equipe técnica e conviventes;
- Gerenciamento da equipe do CAEM;
- Elaboração do cardápio dos lanches oferecidos para as conviventes, seguindo as orientações da Portaria 45/SMADS/2015.

### **AUXILIAR ADMINISTRATIVO:**

#### Perfil:

- Formação Mínima: Nível médio e capacitação específica;
- Indispensável empatia com a causa das mulheres em situação de violência e situação de rua.

### **Atribuições:**

- Auxiliar a gerência nas demandas administrativas, organizando fluxo de documentos informatizados ou não; fluxos de contas e notas; auxiliar na prestação de contas; estabelecer rotinas de arquivos documentais da gerência.

- Auxiliar na elaboração do cardápio dos lanches oferecidos para as conviventes, seguindo as orientações da Portaria 45/SMADS/2015.

## **ASSISTENTE SOCIAL**

### **Perfil:**

- Formação Mínima: Nível superior, com graduação em Serviço Social com registro ativo no Conselho Regional–CRESS.
- Experiência: Conhecimento da Política Nacional de Assistência Social PNAS/2004 e demais Políticas Públicas na área de atenção às mulheres em situação de rua e, também, em situação de violência, da rede socioassistencial e demais serviços da cidade e região no atendimento às mulheres em situação de violência e situação de rua.

### **Atribuições**

- Elaboração, em conjunto com o gerente e demais colaboradores, do Plano Individual e familiar de Atendimento e do Plano de Organização do Cotidiano;
- Acompanhamento social;
- Avaliação do grau de desenvolvimento da autonomia pessoal;
- Acompanhamento às famílias, com vistas à reintegração familiar;
- Encaminhamento, discussão e planejamento conjunto com outros atores da rede de serviços necessários ao acompanhamento das mulheres e suas famílias;
- Encaminhamento das usuárias aos serviços de saúde, educação, profissionalização, atendimento jurídico e outros requeridos no cotidiano, quando necessário;
- Alimentação sistemática da evolução dos casos em prontuários no Sistema informatizado da Prefeitura;
- Promoção do desenvolvimento das usuárias como sujeitas de direitos a partir de processos de emancipação, empoderamento, inclusão social e autonomia;

- Elaboração, encaminhamento e discussão com a autoridade judiciária e Ministério Público nas situações que o requeiram em conjunto com CREAS;
- Preparação das mulheres para o desligamento/ desacolhimento do serviço;
- Mediação, em parceria com o CREAS de referência, para o processo aproximação e fortalecimento do vínculo com a família de origem extensa, quando for o caso;
- Elaboração do Plano de Ação das atividades técnicas a serem desenvolvidas, considerando a respectivas áreas de atuação;
- Visita domiciliar quando necessário, avaliado pela equipe técnica e em conjunto com CREAS;
- Acompanhamento na construção da elaboração do cardápio; seguindo a Portaria 45/SMADS/2015 e segundo as Normas de COVISA. Portaria 2619/11-SMS — Publicada no DOC 06/2011, página 23.

## **PSICÓLOGO**

### **Perfil:**

- Nível superior, com graduação em psicologia e de preferência com especialização em psicologia social — Com registro Ativo no Conselho Regional — CRP;
- Experiência: Conhecimento da Política Nacional de Assistência Social PNAS/2004 e demais Políticas Públicas na área de atenção às mulheres em situação de rua e em situação de violência, da rede socioassistencial e demais serviços da cidade e região no atendimento às mulheres em situação de violência e situação de rua.

### **Atribuições:**

- Elaboração, em conjunto com o gerente e demais colaboradores, do Plano Individual de Atendimento e do Plano de Organização do Cotidiano;

- Acompanhamento psicossocial;
- Avaliação do grau de desenvolvimento da autonomia pessoal;
- Acompanhamento psicossocial às famílias, com vistas à reintegração familiar;
- Encaminhamento, discussão e planejamento conjunto com outros atores da rede de serviços necessários ao acompanhamento das mulheres e suas famílias;
- Encaminhamento das usuárias aos serviços de saúde, educação, profissionalização, jurídico e outros requeridos no cotidiano, quando necessário;
- Alimentação sistemática da evolução dos casos em prontuários no SISA;
- Promoção do desenvolvimento dos usuários como sujeitos de direitos a partir de processos de emancipação, empoderamento, inclusão social e autonomia;
- Elaboração, encaminhamento e discussão com a autoridade judiciária e Ministério Público nas situações que o requeiram em conjunto com o CREAS;
- Preparação das mulheres para o desligamento/desacolhimento do serviço;
- Mediação, em parceria com o CREAS de referência, para o processo de aproximação e fortalecimento do vínculo com a família de origem extensa, quando for o caso;
- Elaboração do Plano de Ação das atividades técnicas a serem desenvolvidas, considerando as respectivas áreas de atuação;
- Visita domiciliar quando necessário, avaliado pela equipe técnica e em conjunto com CREAS;
- Acompanhamento na construção da elaboração do cardápio; seguindo a Portaria 45/SMADS/2015 e conforme as Normas de COVISA. Portaria 2619/11-SMS — Publicada no DOC 06/2011, página 23.

## **ORIENTADOR SOCIOEDUCATIVO**

### **Perfil**

- Indispensável empatia com a causa das mulheres em situação de rua e/ou situação de violência, empatia com crianças e adolescentes; habilidade para se comunicar com as mulheres acolhidas e filhos, quando houver;
- Formação Mínima: Nível médio e capacitação específica.

### **Atribuições**

- Atuação na recepção dos usuários, possibilitando uma ambiência acolhedora;
- Facilitador na integração;
- Identificação das necessidades das conviventes;
- Participação das reuniões de equipe para o planejamento de atividades socioeducativas;
- Avaliação e reavaliação do trabalho socioeducativo;
- Participar de formação profissional quando houver;
- Apoio, monitoramento e execução nas atividades socioeducativas;
- Contribuir nos registros individuais sobre o desenvolvimento pessoal de cada convivente de modo a preservar sua história de vida;
- Acompanhar as mulheres acompanhadas ou não de seus filhos, em médico ou atividades externas, quando necessário, conforme orientação da gerência e equipe técnica;
- Auxiliar e acompanhar a organização da casa, orientando as conviventes na construção de cidadania e na convivência comunitária;
- Apoio e colaboração no processo de aproximação e fortalecimento do vínculo com a família, quando for o caso;
- Apoio na preparação da convivente para o desligamento, considerando sua saída qualificada e reordenamento entre serviços, quando for o caso.

## **AGENTE OPERACIONAL**

### **Perfil**

- Formação mínima: nível fundamental e capacitação específica.

### **Atribuições**

- Organização, limpeza e higienização do espaço da cozinha e despensa, equipamentos e utensílios;
- Trabalhar seguindo as normas de segurança, higiene, qualidade e proteção ao meio ambiente e às pessoas;
- Orientar os conviventes na organização, cuidados de higiene e limpeza dos espaços de uso coletivos.

## **COZINHEIRA**

### **Perfil**

- Formação mínima: nível fundamental e capacitação específica.

### **Atribuições:**

- Manter o local adequado para preparação da alimentação, atendendo às necessidades nutricionais;
- Seguir as orientações e os princípios da segurança alimentar e nutricional, conforme as diretrizes da SMADS através das Portarias SMADS Nº45, de 14 de dezembro de 2015;
- Seguir as orientações da Portaria 45/SMADS/2015 e segundo as Normas de COVISA. Portaria 2619/11-SMS — Publicada no DOC 06/2011, página 23;
- Seguir a elaboração do cardápio conforme previsto;
- Organização, limpeza e higienização do espaço da cozinha e despensa, equipamentos e utensílios;
- Trabalhar seguindo as normas de segurança, higiene, qualidade e proteção ao meio ambiente e às pessoas;
- Orientar os conviventes na organização, cuidados de higiene e limpeza

dos espaços de uso coletivos.

## REFERÊNCIAS

Aguiar, R.Q.; Hizim M.C.; **AS ORIGENS E O COTIDIANO DA MISOGINIA E VIOLÊNCIA DE GÊNERO**. Faculdade Alfredo Nasser. Disponível em <https://www.unifan.edu.br/unifan/aparecida/wp-content/uploads/sites/2/2020/07/AS-ORIGENS-E-O-COTIDIANO-DA-MISOGINIA-E-VIOL%C3%8ANCIA-DE-G%C3%8ANERO.pdf>

BRASIL. **Resolução CFP nº 010/05**. Aprova o Código de Ética Profissional do Psicólogo. Disponível em: < [https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2012/07/codigo\\_etica.pdf](https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2012/07/codigo_etica.pdf)>. Acesso em: 24 set. 2018.

\_\_\_\_\_. **Lei n. 11.340**, de 7 de 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](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/111340.htm)> Acesso em: 05 set. 2018.

\_\_\_\_\_. **Código de ética do/a assistente social. Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão**. — 9. Ed. rev. e atual — (Brasília): Conselho Federal de Serviço Social, 2011. Disponível em: <[http://www.cfess.org.br/arquivos/CEP2011\\_CFESS.pdf](http://www.cfess.org.br/arquivos/CEP2011_CFESS.pdf)>. Acesso em: 19 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.

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.

\_\_\_\_\_. **Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua** — Centro Pop. Secretaria Nacional de Assistência Social, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome — MDS, 2011. Disponível em: <https://bibliotecadigital.economia.gov.br/handle/123456789/573>

\_\_\_\_\_. **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.

CASIMIRO, I. M. “**Relações de gênero na família e na comunidade em Nampula**”. Cruzeiro do Sul — Instituto de Investigação para o Desenvolvimento, Maputo, 1999. MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO. **Mulher, vire a página**. 4<sup>a</sup> edição. Grupo de Atuação Especial de Enfrentamento à Violência Doméstica. GEVID-MPSP, 2016.

**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](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.

**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.

## 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 visa 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 CAEM para atendimento à Secretaria Municipal da Saúde (SMS) para a equipe Especializada em Violência — EVV.

- 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, (CAEM) com o retorno para o e-mail do CREAS/Centro POP/SUSAM a qual solicitou o atendimento.

O Fluxo entre SMADS e Saúde se dará da seguinte forma:

### **2 - Cabe à SMADS/CPSE:**

Informar e orientar as SAS/CREAS/C.POP/SUSAM de referência dos serviços CAEM, 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 CAEM de sua referência, quanto ao referido documento e sobre o fluxo estabelecido;

### **4 - Cabe aos respectivos serviços CAEM**

Garantir o deslocamento da mulher e seus filhos, para o encaminhamento até o equipamento de saúde para seu atendimento. O serviço CAEM, 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:**

- Nome completo da usuária; data de nascimento, filiação, cartão do SUS, CPF e RG;

- Nome completo de cada filho/a, data de nascimento, filiação, cartão do SUS, e CPF e RG (caso tenha, informar);
- Endereço do CREAS de Referência, logradouro, CEP, bairro, Nº telefone do CREAS de referência;
- Número do telefone institucional (Privado) do serviço;
- 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 usuária ou composição familiar.

**6 - Desacolhimento/Transferência para outra tipologia:**

- No caso de desacolhimento/transferência, o serviço de origem (CAEM) deverá avaliar conjuntamente com usuária se a usuária manterá o acompanhamento psicológico pela saúde (EVV);
- 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;**
- No caso de manter em acompanhamento psicológico pela saúde (EVV), o serviço de origem (CAEM) 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:

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 CAEM) 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 e 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 de vulnerabilidade em decorrência da violência doméstica.

Considerando a 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  $\frac{1}{4}$  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 às Mulheres na Cidade de São Paulo, fica estabelecido:

### **1- Atribuição da SMADS/CPSE**

- 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](mailto:smadsacolhimentomulheres@prefeitura.sp.gov.br) recebido pelo Gestor da Parceria.

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

- 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;
- Os Serviços deverão encaminhar o relatório social, (modelo anexo a esta Norma Técnica) para o Gestor da Parceria;
- O gestor da parceria deverá encaminhar o relatório para o email da SMDHC/CPM/Benefícios: [smdhcbeneficios@PREFEITURA.SP.GOV.BR](mailto:smdhcbeneficios@PREFEITURA.SP.GOV.BR), com Cópia para o e-mail: [smadsacolhimentomulheres@prefeitura.sp.gov.br](mailto:smadsacolhimentomulheres@prefeitura.sp.gov.br).

### **3- 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 consoante 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](mailto:smdhcbeneficios@PREFEITURA.SP.GOV.BR) com cópia para [smadsacolhimentomulheres@prefeitura.sp.gov.br](mailto: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 e 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

Psicologia) com registro em conselho específico.

### **3- Acompanhamento Técnico: Manutenção do Benefício**

#### **3.1 - Periodicidade do envio dos relatórios de acompanhamento:**

- 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.

#### **4- Solicitação de Cancelamento do Benefício:**

- 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;
- O gestor da parceria, deverá encaminhar o relatório para o e-mail: [smdhcbeneficios@PREFEITURA.SP.GOV.BR](mailto:smdhcbeneficios@PREFEITURA.SP.GOV.BR) com cópia para: [smadsacolhimentomulheres@prefeitura.sp.gov.br](mailto:smadsacolhimentomulheres@prefeitura.sp.gov.br)
- No caso em que o CRAS/CREAS/C.Pop/SUSAM acompanha a usuária, (Beneficiária) deverá elaborar o relatório informando: motivo da solicitação do cancelamento e encaminhar para: [smdhcbeneficios@PREFEITURA.SP.GOV.BR](mailto:smdhcbeneficios@PREFEITURA.SP.GOV.BR) com cópia para: [smadsacolhimentomulheres@prefeitura.sp.gov.br](mailto:smadsacolhimentomulheres@prefeitura.sp.gov.br).

## **5- Compete a SMDHC/CPM**

- Conforme preconiza a PORTARIA 28/SMDHC — Art. 3º — A Coordenação de Políticas para Mulheres fica responsável por:
- Cadastrar mulheres vítimas de violência que atendam aos requisitos estabelecidos no Decreto Municipal nº 60.111/2021;
- Receber os relatórios encaminhados pelo e-mail institucional do Gestor da Parceria CREAS/CRAS/C.Pop e seguir com o encaminhamento;
- Instaurar procedimento administrativo para a concessão do benefício, observado o caso e necessidade.
- Todo e-mail encaminhado para os CREAS/CRAS/C.Pop/SUSAM ou serviços da SMADS, enviar com cópia para:

**[smadsacolhimentomulheres@prefeitura.sp.gov.br](mailto:smadsacolhimentomulheres@prefeitura.sp.gov.br)**.

### **OBS:**

- Endereço da SMDHC/CPM: Rua Líbero Badaró, 119 — 5ª — Tel.: 28334252 e endereço eletrônico: [smdhcbeneficios@PREFEITURA.SP.GOV.BR](mailto:smdhcbeneficios@PREFEITURA.SP.GOV.BR)
- Endereço da SMADS: Rua Líbero Badaró, 425 — CPSE — Andar — CPSE/Contato da Área Técnica Mulher - 3291-9739 - Endereço Eletrônico: [smadsacolhimentomulheres@prefeitura.sp.gov.br](mailto: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 constar 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 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 CAEM;
- 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 segundo os termos da legislação vigente relacionando o perfil da usuária (por meio de suas documentações e do resgate de seu histórico) aos critérios nela contidos para argumentar as razões pelas quais se deve conceder o benefício para a 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 à moradia com o seu companheiro. A concessão do benefício, fundamentado nos argumentos levantados nos quadrantes anteriores e que será analisada pela equipe pela SMDHC/ Coordenação de Políticas Públicas para Mulheres — COM.

### **ANEXO 3 - ROTEIRO DE RELATÓRIO — CPSE — SERVIÇOS MULHER**



## Roteiro de Relatório CPSE- Serviços Mulher

## Cabeçalho

- Inserir logo da SMADS
- Nome Fantasia do Serviço,
- Logo do Serviço,

### 1. Composição Familiar

<b>Nome da Mulher</b>	<b>Composição Familiar</b>
Idade Data de Nascimento Nome da Mãe Nome do Pai CPF e RG (se houver) NIS Número do SISA (Código do Cidadão) Endereço: Endereço do Trabalho: ( <input type="checkbox"/> )Acolhimento Individual ( <input type="checkbox"/> ) com Crianças e Adolescentes	Idade: Data de Nascimento Nome da Mãe Nome do Pai CPF e RG (se houver) NIS Número do SISA (Código do Cidadão)
<b>Rede de Apoio</b>	<b>Dados do (a) Autor de Violência quando for o caso:</b>
Nome Telefone Endereço Vínculo de Parentesco Vínculo Comunitário	Nome Idade Data de Nascimento: Telefone (se houver) Endereço (se houver) CPF e RG (se houver)
<b>Benefícios Socioassistenciais e Previdenciários</b>	<b>Programas Habitacionais</b>

<p>Inserido no Cadastro Único: ( ) Sim ( ) Não</p> <p>Data da última atualização:</p> <p>Beneficiário:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bolsa Família ( ) Sim ( ) Não <b>Valor: R\$</b></li> <li>• <b>Outros Benefícios</b> ( ) Sim ( ) Não <b>Valor: R\$</b></li> </ul> <p><b>Qual?</b></p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Benefício de Prestação Continuada — BPC ( ) Sim ( ) Não</li> <li>• Salário Maternidade ( ) Sim ( ) Não</li> <li>• Pensão Alimentícia ( ) Sim ( ) Não <b>Valor: R\$</b></li> <li>• <b>Auxílio Doença</b> ( ) Sim ( ) Não <b>Valor: R\$</b></li> <li>• <b>Pensão por Morte</b> ( ) Sim ( ) Não <b>Valor: R\$</b></li> </ul>	<p>Beneficiário:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auxílio Aluguel ( ) Sim ( ) Não</li> </ul> <p>Situação do Benefício:</p> <p>Início do Benefício:</p> <p>Final do Benefício:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadastro CDHU e COHAB ( ) Sim ( ) Não</li> </ul> <p>Data do Cadastro:</p> <p>Atualizado a cada 02 anos ( ) Sim ( ) Não</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa Pode Entrar</li> </ul> <p>Situação do Benefício:</p> <p>Início do Benefício:</p> <p>Final do Benefício:</p>
---	---

## 2. Dados Sobre Segurança Pública e Sistema de Justiça

<p><b>ACOLHIMENTO:</b></p> <p><u>Data de entrada no serviço:</u></p> <p>Veio transferida de outro Centro de Acolhida? ( ) Não ( ) Sim</p> <p><b>Dados da Usuária;</b></p> <p>Nome completo da usuária:</p>
--

Nome da Mãe:  
Data de nascimento:  
RG: CPF:  
Contato de e-mail da usuária:  
Contato telefônico da usuária:  
Nº do Boletim de Ocorrência:  
Nº de Processo Medida Protetiva:  
Nº de  
Processo:  
Senha que a usuária irá acessar o processo:  
Provimento 32 ( ) Sim ( ) Não

### 3. Histórico da Situação de Violência

Iniciar o relatório descrevendo como esta mulher chegou até o serviço, o que a levou a situação de rua, se em um ciclo de violência apresentação do funcionamento do ciclo da violência, por onde a mulher percorreu em nossa Rede Socioassistencial, outro Município ou Estado e País (Mulheres Estrangeiras).  
Citar os encaminhamentos iniciais  
Citar se há rede de apoio familiar e/ ou comunitário e seu funcionamento

#### 4. Informações de Saúde

Em qual unidade de saúde a usuária e grupo familiar era atendida.  
Se faz algum acompanhamento médico contínuo? Faz uso de medicações?  
Faz uso de álcool e outras drogas? Faz uso de jogos eletrônicos e/ou aposta de azar?  
Faz acompanhamento com Psiquiatra e/ou Psicólogo? Em qual unidade de saúde?  
Toma os remédios no horário e conforme a prescrição médica? Precisa que alguém ofereça a medicação?

Já esteve internada? Qual Motivo?

Necessita de auxílio para atividades de vida diária? Exemplo: tomar banho, ir ao banheiro, se alimentar, etc.

Necessita de auxílio para atividades Instrumentais de Vida Diária? Exemplo: ir ao banco, tomar medicações, cozinhar, limpar, etc.

Necessita de dispositivos de marcha: Exemplo: Bengala, Muleta e/ou andador

Faz uso de cadeiras de rodas?

Faz uso de oxigênio domiciliar?

Em qual unidade de saúde foi solicitado a instalação dos equipamentos?

## 5. Informações da Educação

Nome da escola da última matrícula

As Crianças e Adolescentes estão frequentando a escola? Em qual série?

As Crianças e Adolescentes possuem alguma dificuldade de aprendizagem?

Apresenta comportamento inadequado na escola?

Sofre Bullying?

Sofreu com Racismo? Ou outras formas de discriminação?

A mulher parou de frequentar a escola? Em qual série?

Tem vontade de voltar a estudar?

Há possibilidade de solicitar transporte escolar gratuito?

## 6. Informações de Acesso ao Trabalho

A mulher está trabalhando? Formal ou Informalmente?

Se não, quando trabalhou pela última vez?

Trabalhava no ambiente doméstico? Se sim, as tarefas eram divididas entre os adultos do domicílio?

Possui vontade de empreender ou retornar para o mercado formal?

Em qual área? Gostaria de fazer cursos profissionalizantes?

Entre as crianças, como o trabalho doméstico era dividido? Havia distribuição conforme a faixa etária?

As crianças e adolescentes trabalham? Exemplo: mendicância, venda de doces, panos de prato, etc.

Elas permanecem sozinhas nas ruas ou acompanhadas?

## **7. Perfil do Autor da Violência**

Informar os dados do autor da violência: Nome completo, Nome da Mãe, DN, CPF e RG (caso tenha informar), Profissão- ( inserir o máximo de informação possível)

Local de moradia, trabalho, conhecimento do território, local de moradia da família.

## **8. Parecer**

No parecer social é importante que o técnico, expresse sua opinião profissional sobre uma a situação apresentada do caso, com base em conhecimentos teóricos e práticos da área. É relevante que seja elaborado a partir do estudo social detalhado, incluindo coleta de informações sobre a história de vida da família, considerando suas demandas, bem como a evolução do caso.

## **9. Desacolhimento**

Preencher o instrumental de controle de processos nos casos de violência doméstica e familiar com processos em andamento e encaminhar para o Gestor da Parceria;

Verificar e atualizar o sistema SISA

Encaminhar solicitação de acompanhamento familiar para o Gestor da Parceria contendo o novo endereço do grupo familiar;



**Contrarreferência**

De: \_\_\_\_\_

Para: \_\_\_\_\_

Atendimento Realizado em: \_\_/\_\_/\_\_\_\_\_

Serviço Ofertado: \_\_\_\_\_

Resumo do Procedimento: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

SP, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Responsável pelo Atendimento: \_\_\_\_\_

E- mail: \_\_\_\_\_ Telefone: \_\_\_\_\_

**DESTINATÁRIO**

Serviço: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

CEP: \_\_\_\_\_ Bairro: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Telefone: \_\_\_\_\_



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**

**SECRETARIA DE  
ASSISTÊNCIA E  
DESENVOLVIMENTO  
SOCIAL**