

NORMA TÉCNICA

**CENTRO DE ACOLHIDA ESPECIAL PARA MULHERES
EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA - SIGILOS (CAEMSV)**



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

SECRETARIA DE
ASSISTÊNCIA E
DESENVOLVIMENTO
SOCIAL



PREFEITURA DE SÃO PAULO

**SECRETARIA DE
ASSISTÊNCIA E
DESENVOLVIMENTO
SOCIAL**

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

NORMA TÉCNICA Nº 09/SMADS/2024

**CENTRO DE ACOLHIDA ESPECIAL PARA MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA –
SIGILOSO (CAEMSV)**



Ficha Técnica

Ricardo Nunes
Prefeito de São Paulo

Eliana Gomes
Secretária de Assistência e Desenvolvimento Social

Cassia Aparecida Traversolo
Secretário Adjunto de Assistência e Desenvolvimento Social

Ronaldo Fernandes de Paula
Chefe de Gabinete da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social

Célia Alas Rossi
Coordenadoria da Assessoria Técnica

Amanda Crisitina do Nascimento
Coordenadoria da Assessoria de Comunicação Social (ACS)

Ana Cristina da Cunha Wanzeler
Coordenadoria de Gestão do SUAS (GSUAS)

Camila Aparecida Eleutério Sakai
Coordenadoria de Proteção Social Especial (CPSE)

Patrícia Di Túlio Leão Miranda
Diretora de Média Complexidade (CPSE)

Andreza Bianca de Godoi
Diretora de Alta Complexidade (CPSE)

Patrícia Lopes Leite de Godoy
Assessora da Área Técnica Mulher (CPSE)

Daniela Maria Muniz
Assessora da Área Técnica Mulher (CPSE)

Weslley Ribeiro Carvalho Pimenta
Assessora da Área Técnica Mulher (CPSE)

Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	7
2. MARCO LEGAL.....	8
3. MARCO CONCEITUAL	10
4. ESPECIFICANDO CONCEITOS: OS DIFERENTES TIPOS DE VIOLÊNCIA CONTRA MULHER.....	13
5. OUTROS CONCEITOS	19
6. ORIENTAÇÃO GERAIS PARA ATENDIMENTO AO PÚBLICO LGBTQ+	23
7. CONCEITOS DE FAMÍLIA	26
8. CARACTERIZAÇÃO DO SERVIÇO	28
9. PÚBLICO-ALVO	28
10. FORMA DE ACESSO	29
11. CAPACIDADE	29
12. PERÍODO DE FUNCIONAMENTO	29
13. ABRANGÊNCIA	29
14. UNIDADE.....	30
15. SIGILO DOS DADOS E DA LOCALIZAÇÃO.....	30
16. OBJETIVOS	30
17. DIRETRIZES METODOLÓGICAS.....	31
17.1 - Concepção de Trabalho Social	31
17.2 - Instrumentos Técnicos - Operativos.....	32
1.1.1 Entrevistas:	32
1.1.2 Visita Domiciliar:	33
1.1.3 Trabalho em grupo:.....	34
1.1.4 Reunião:	34
1.1.5 Oficinas:.....	34
1.1.6 Assembleias:.....	34
1.1.7 Encaminhamento:.....	35
1.1.8 Acolhida/Recepção:	35
1.1.9 Escuta qualificada:	35
1.1.10 Acompanhamento familiar:.....	35

1.1.11	Plano individual e/ou Familiar de Atendimento:.....	36
1.1.12	Referência e contrarreferência:.....	38
1.1.13	Sistema de Garantia de Direitos (SGD):	38
18.	A QUESTÃO DA VULNERABILIDADE PARA A VIOLÊNCIA DOMÉSTICA	38
19.	GESTÃO DO RISCO (Sobre o Risco, Fatores de Risco e Fatores de Proteção)	39
1.1.14	Sobre o Risco:	39
1.1.15	Fatores de Risco:	39
1.1.16	Fatores de Proteção:	41
20.	A VIOLÊNCIA COMO FORMA DE TRAUMA.....	41
1.1.17	É importante ressaltar os três Eventos causados pelo Trauma:.....	41
1.1.18	O Trauma - Exemplos de Como Aparece na Prática	42
1.1.19	Fatores que influenciam o impacto da violência sobre o cérebro e corpo das vítimas e como o trauma se faz presente.....	43
1.1.20	Autores de Violência:	44
21.	INSTRUMENTOS PARA AVALIAÇÃO DO RISCO E PROTEÇÃO	45
1.1.21	Plano de Segurança:.....	46
1.1.22	Plano Institucional:	47
22.	SERVIÇO INFORMADO PELO TRAUMA - SIF:.....	47
1.1.23	Segurança Física e Psíquica	48
1.1.24	Exemplos de criação de um ambiente seguro incluem.....	48
1.1.25	Atendimento Humanizado:	49
1.1.26	Como criar uma relação	51
	Revitimização	52
23.	RECURSOS HUMANOS.....	53
24.	MÉTRICA DA CAPACIDADE.....	54
25.	PROVISÕES ADMINISTRATIVAS, FÍSICAS E MATERIAIS.....	54
26.	CONCEPÇÃO DO TRABALHO SOCIOEDUCATIVO	55
27.	COMPETÊNCIA E ATRIBUIÇÕES PROFISSIONAIS	55
1.1.27	Serviço Social - CAEMSV-Sigiloso	55
1.1.28	Competência e Atribuição do/a Psicólogo/a inserido/a no Serviço CAEMSV Sigiloso:.....	57
1.1.29	Pedagogo/Sociólogo, Antropólogo/ e áreas afins atuando no Serviço CAEMSV-Sigiloso:.....	59
28.	ESTRATÉGIAS PARA GESTÃO INTEGRADA	61
1.1.30	Referenciamento e Articulação com a Rede Intersetorial:	61
1.1.31	Articulação em Rede:	62

29 - MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO.....	64
30. CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL DA EQUIPE TÉCNICA	67
31. FLUXOS	69
31.1 Portaria Intersecretarial SMS_SMADS_SMDHC Nº 261/2021	69
31.2 LEI 17.884, DE 2 de Janeiro de 2023 - SMADS SMS_SMADS_SMDHC.....	69
31.3 Portaria Intersecretarial SME/SMADS/SMDHC nº 01/2020. SMADS/ SME	69
31.4 Lei 17.579 de 26 de julho de 2021, SMADS e SMDHC, que trata do Benefício Auxílio Aluguel para Mulheres Vítimas de Violência Doméstica.....	70
31.5 Acordo de Cooperação Técnica - SMADS-SMDHC-MP/JEVID DPESP/NUDEM	71
32. DIRETRIZES PARA ACOLHIMENTO EM CAEMSV - SIGILOSO	72
1.1.32 Desenvolvimento do Trabalho Técnico:.....	72
1.1.33 Ficha Técnica:	72
1.1.34 Formulário Eletrônico:	72
33. TRANSFERÊNCIA PARA SERVIÇOS DE OUTRO ESTADO DA FEDERAÇÃO E/OU MUNICÍPIO ...	77
34. ORIENTAÇÃO TÉCNICA	78
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	83
ANEXOS	86
1.1.35 ANEXO 1 - PROCEDIMENTOS DO FLUXO DE SIGILO DAS INFORMAÇÕES NA REDE DA SAÚDE	86
1.1.36 ANEXO 2 - ORIENTAÇÕES TÉCNICAS PARA ACOMPANHAMENTO PSICOLÓGICO ÀS MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA (EVV)	90
1.1.37 ANEXO 3 - PROCEDIMENTOS PARA MATRÍCULA DE ESTUDANTES EM UNIDADES EDUCACIONAIS DURANTE PERÍODO DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL SIGILOSO	94
1.1.38 ANEXO 4 - FLUXO DE SOLICITAÇÃO DE INCLUSÃO NO BENEFÍCIO AUXÍLIO-ALUGUEL PARA MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA.....	98
1.1.1 ANEXO 5 – Modelo de Relatório.....	103
1.1.2 ANEXO 6 - INSTRUMENTAL DE CONTROLE DE PROCESSOS: SERVIÇOS SIGILOSOS - “PROVIMENTO 32/2000”.....	105
1.1.3 ANEXO 7 - DOCUMENTOS OBRIGATÓRIOS PARA ACOLHIMENTO EM SERVIÇO SIGILOSO - FORMULÁRIO DE IDENTIFICAÇÃO	109
1.1.4 ANEXO 8 - DOCUMENTOS OBRIGATÓRIOS PARA ACOLHIMENTO EM SERVIÇO SIGILOSO – INSTRUMENTAL DE COLABORAÇÃO	117
1.1.5 ANEXO 9 - DOCUMENTOS OBRIGATÓRIOS PARA ACOLHIMENTO EM SERVIÇO SIGILOSO – REGIMENTO INTERNO	120
1.1.6 ANEXO 10 - DOCUMENTOS OBRIGATÓRIOS PARA ACOLHIMENTO EM SERVIÇO SIGILOSO – REGIMENTO INTERNO	124

1. INTRODUÇÃO

A presente Norma Técnica apresenta diretrizes técnicas para o desenvolvimento do trabalho nos serviços Centros de Acolhida Especial para Mulheres em Situação de Violência - Sigiloso (CAEMSV – Sigiloso), com risco iminente de morte, destinado a oferecer acolhimento provisório para mulheres acima de 18 anos, acompanhadas ou não de seus filhos (os do sexo masculino até 18 anos incompletos) que tenham sofrido violência doméstica, tais como: sofrimento físico, sexual, psicológico, exploração sexual, tráfico humano, patrimonial/financeiro, assédio moral ou sexual, que precisam se afastar de sua casa por sofrerem ameaças e, necessariamente, correrem risco de morte.

As reflexões e análises realizadas nas reuniões dos Grupos de Trabalhos (GTs), para a construção da presente norma, foram formadas por técnicos representantes da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social – SMADS/CPSE - Coordenadoria da Proteção Social Especial, da Supervisão de Assistência Social - SAS, do Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS e da equipe técnica dos Serviços de acolhimento - Centro de Acolhida Especial para Mulheres em Situação de Violência CAEMSV – Sigiloso.

As Orientações Técnicas para o Serviço de acolhimento dos CAEMSVs são emanadas através da diretriz da Política Nacional de Assistência Social – PNAS, pois norteiam a concretização de um atendimento qualificado destinado a uma demanda cujo respeito, proteção e promoção dos direitos humanos devem estar no cerne de todas as ações.

Este Serviço, é referenciado ao Centro de Referência Especializado da Assistência Social – CREAS, a partir da Tipificação Municipal, Portaria nº46/2010/SMADS, que dispõe sobre a tipificação da rede socioassistencial do Município de São Paulo e a regulação de parceria operada por meio de convênios. 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 ao combate à violência contra a mulher, é importante destacar que o conceito de violência contra as mulheres adotado nesta norma técnica fundamenta-se na definição da Convenção de Belém do Pará de 1994 (CONVENÇÃO INTERAMERICANA PARA PREVENIR, PUNIR E ERRADICAR A VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER, “CONVENÇÃO DE BELÉM DO PARÁ”) e adotada na Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres e o Pacto Nacional pelo Enfrentamento à Violência Contra as Mulheres que são de suma importância para contribuir na efetivação do trabalho realizado no serviço.

A Convenção Interamericana citada foi determinante e importante para garantir a implementação e aplicabilidade da Lei Maria da Penha (Lei nº 11.340/06), e demais normas jurídicas nacionais e internacionais, que visam garantir os direitos da mulher vítimas de violência. Abaixo citamos os marcos legais que embasam a construção da presente norma técnica:

- BRASIL. **Lei n. 11.340**, de 7 agosto de 2006. Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher, nos termos do § 8º do art. 226 da Constituição Federal, da Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres e da Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher; dispõe sobre a criação dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher; altera o Código de Processo Penal, o Código Penal e a Lei de Execução Penal; e dá outras providências. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11340.htm> Acesso em: 05 set. 2018.
- 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>. Acesso em: 24 set. 2018
- BRASIL. **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>. Acesso em: 19 set. 2018.
- BRASIL, Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome-MDS/Conselho Nacional de Assistência Social - CNAS. **Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social-CREAS**, Brasília, 2011. Disponível em: http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/orientacoes_creas.pdf>. Acesso em: 17 ago. de 2016.
 - 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. **NOB-RH/SUAS: Anotada e Comentada**. Brasília, DF: MDS; Secretaria Nacional de Assistência Social, 2011.
 - 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.
 - MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO. **Mulher, vire a página**. 4^a edição. Grupo de Atuação Especial de Enfrentamento à Violência Doméstica. GEVID-MPSP, 2016.
 - SÃO PAULO. Coordenação de Políticas para a Diversidade Sexual. **Diversidade sexual e cidadania LGBT**. São Paulo: SJDC/SP, 2014.
 - SÃO PAULO. Governo do Estado. Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania. Coordenação de Políticas para a Diversidade Sexual. **Diversidade sexual e cidadania LGBT**. São Paulo: SJDC/SP, 2014. Disponível em: <http://www.recursoshumanos.sp.gov.br/lgbt/cartilha_diversidade.pdf>. Acesso em: 31 jul. 2019.
 - BRASIL. Congresso Nacional. **Lei Federal nº 14.188 de 28 de julho de 2021**. Define o programa de cooperação Sinal Vermelho contra a Violência Doméstica

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

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

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.

A Norma Operacional Básica de Recursos Humanos – NOB-RH, estipulou diretrizes e responsabilidades na esfera da gestão do trabalho na assistência social, evidenciando a importância da profissionalização, da qualificação e da valorização dos/as/es trabalhadores/as para a efetivação da qualidade dos serviços socioassistenciais prestados à população. Ainda em âmbito nacional foi aprovada, por meio da Resolução do CNAS nº 109, de 11 de novembro de 2009, a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais organizada em dois níveis de complexidade, dentro do Sistema Único de Assistência Social – SUAS: Proteção Social Básica e Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade. O CRAS é, assim, uma unidade da rede socioassistencial de proteção social básica que se diferencia das demais pois, além da oferta de serviços e ações, possui as funções exclusivas de oferta pública do trabalho social com famílias do PAIF e de gestão territorial da rede socioassistencial de proteção social básica. Esta última função demanda do CRAS um adequado conhecimento do território, a organização e

articulação das unidades da rede socioassistencial a ele referenciadas e o gerenciamento do acolhimento, inserção, do encaminhamento e acompanhamento dos usuários no SUAS. O trabalho social com famílias do PAIF é desenvolvido pela equipe de referência do CRAS e a gestão territorial pelo coordenador do CRAS, auxiliado pela equipe técnica, sendo, portanto, funções exclusivas do poder público e não de entidades privadas de assistência social.

A PSE (Proteção Social Especial) 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 as políticas de trabalho protegido, para famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco e ameaça, necessitando ser retirados de seu núcleo familiar e/ou comunitário, ou que se encontram em situação de rua por distintas conjunturas. Assim, a PSE de Alta 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.

Como diretrizes do SUAS à rede de proteção social especial, a Proteção Social Especial de Alta Complexidade 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 em Situação de Violência - Sigiloso, é um dos serviços oferecidos que realiza o acolhimento de mulheres em risco iminente de morte, acompanhadas ou não de filhos.

Neste sentido, o Centro de Referência de Assistência Social – CREAS, enquanto representante estatal, é o responsável pelo acompanhamento e gestão de serviços parceiros que realizam a Proteção Social Especial, através da realização de atendimentos a situações de violação de direitos e, no que se refere ao cerne desse trabalho, a mulher em situação de violência doméstica e familiar, em 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 intersetorial e intersecretarial como por exemplo: a saúde, considerando o bem-estar biopsicossocial, comprometidas pelos traumas físicos ou psicológicos, advindos das violências vivenciadas. Assim, é relevante destacar o que preconiza a Política Nacional de Enfrentamento.

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

Portanto, é importante trazer que o serviço CAEMSV terá foco na superação da violência vivida, por meio do resgate da autoestima, da autonomia e da inclusão produtiva no mercado de trabalho, incentivando também a autonomia econômica e financeira das mulheres, considerando as dimensões de etnia, raça, geracionalidade, região de origem e deficiência (física e/ou intelectual e/ou múltipla), desde que com autonomia para as atividades da vida diária.

Importante destacar ainda que o Pacto Nacional de Enfrentamento à Violência Contra Mulher e as ações nele propostas apoiam-se em três premissas: a transversalidade de gênero, a intersetorialidade e a capilaridade. Conforme detalhamento abaixo:

- A **transversalidade**: visa garantir que a questão da violência contra a mulher e de gênero perpassasse as políticas públicas setoriais;

- A **intersetorialidade**: 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 à **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 (Pacto Nacional, p. 13).

4. ESPECIFICANDO CONCEITOS: OS DIFERENTES TIPOS DE VIOLÊNCIA CONTRA MULHER

O conceito de violência contra as mulheres é bastante amplo e compreende diversos tipos de violência: a violência doméstica (que pode ser psicológica, sexual, física, moral e patrimonial), a violência sexual, o abuso e a exploração sexual de mulheres, adolescentes e crianças, o assédio sexual no trabalho, o assédio moral, o tráfico de mulheres e a violência institucional. Assim, a Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres reconhece os diversos tipos de violência, entretanto centra suas ações nas seguintes expressões de violência:

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 também contra as mulheres lésbicas, ao afirmar que” as relações pessoais enunciadas neste artigo independem de orientação sexual” (PNEVCM, p. 11).

Violência Física: “entendida como qualquer conduta que ofenda sua integridade física ou saúde corporal da mulher” (PNEVCM, p. 11).

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

Violência moral: entendida como qualquer conduta que configure calúnia, difamação ou injúria (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 por 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 que conduz a comportamentos desviantes, os quais constituem hoje grandes preocupações...” (Esteves, 1999: 27). Por outro, o próprio conceito urbano, dá asas a esta fragmentação social. A própria cidade é considerada como espaço capaz de gerar por si mesmo a violência (Instituto Brasileiro de Análises Sociais e 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, pois determinam as formas de controlo social e consequentemente as oportunidades para a execução de crimes” (Esteves 1999: 29). “(...) o número de habitantes de uma urbe influencia a vida social, na medida em que quanto maior o número de pessoas, maior a frequência de contatos entre desconhecidos e maiores oportunidades se geram para a prática de furtos, roubos e agressões. (...) nível das diferenças sociais, económicas, étnicas e etárias entre as pessoas residentes, ou ao nível das atividades económicas 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 a fraude; nos crimes contra a vida em sociedade, o tráfico e o consumo de drogas são responsáveis por grande parte dos valores, e entre os crimes contra o Estado destaca-se a desobediência e 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 em instituições públicas: É aquela praticada, por ação e/ou omissão, nas instituições prestadoras de serviços públicos. Mulheres em situação de violência são, por vezes, ‘revitimizadas’ nos serviços quando: são julgadas; não tem sua autonomia respeitada; são forçadas a contar a história de violência inúmeras vezes; são discriminadas em função de questões raça/etnia, de classe e geracionais. Outra forma de violência institucional que merece destaque é a violência sofrida pelas mulheres em situação de prisão, que são privados de seus direitos humanos, em especial de seus direitos sexuais e reprodutivos (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 de forma presencial. **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).

Exploração Sexual Comercial de Mulheres, Adolescentes e crianças: A exploração sexual comercial de crianças e adolescentes, também conhecida pela sigla ESCCA, é considerada como uma questão social e uma prática criminosa. Representa uma violação de direito humano fundamental, especialmente do direito ao desenvolvimento de uma sexualidade saudável, bem como uma ameaça à integridade física e psicossocial. Existem três formas primárias de exploração sexual comercial e que possuem uma relação entre si: a prostituição, a pornografia e o tráfico com fins sexuais, incluindo-se aí o turismo sexual. (Secretaria Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres Secretaria de Políticas para as Mulheres – Presidência da República Brasília, 2011.pg 24).

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

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 1999), 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 seu emprego ou degradando o clima de trabalho (PNEVCM, p.12).

Violência Online: Algumas categorias foram criadas para designar esses comportamentos de agressão, violações à honra das pessoas. **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, com o objetivo de 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. **Cyberbullying:** é a agressão deste tipo que acontece no mundo virtual, através de meios eletrônicos, seja em plataformas de rede sociais ou em aplicativos de troca de mensagens (Mapa da Violência contra a Mulher 2018).

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

Feminicídio: 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 feminicídio 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 é o caso brasileiro, rol dos crimes hediondos. Entrou em vigor a lei 13.104/15 e alterou o código penal para incluir mais o feminicídio como uma modalidade de homicídio qualificado (Mapa da Violência contra a Mulher 2018).

Violência contra Mulheres Idosas: segundo as informações do Atlas da Violência de 2024, consta que na Pesquisa Nacional de Saúde de 2019, levantaram-se informações sobre violência psicológica, segundo autodeclaração da vítima, e os dados apontaram que *“As mulheres são as que mais sofreram violência psicológica, 11,0% das não negras e 10,5% das negras. Os que menos sofreram são os homens idosos não negros, 4,3%. A subnotificação para os casos de violência psicológica ainda é muito expressiva no Brasil. Dentre os aspectos destacados para explicar essa situação, Brasil (2013b) e Minayo (2004) apontam para o fato de serem formas de violências difusas e generalizadas, além do medo de denunciar por relação de dependência com o agressor, medo de agravamento da situação de violência por incapacidade devido a alguma fragilidade, dentre outras razões”*. Nesse sentido, também é relevante destacar o que preconiza o Estatuto do Idoso LEI Nº 10.741, DE 01 DE OUTUBRO DE 2003, em seu artigo 4º que diz que “nenhuma pessoa idosa será objeto de qualquer tipo de negligência, discriminação, violência, crueldade ou opressão, e todo atentado aos seus direitos, por ação ou omissão, será punido na forma da lei”.

Violência contra Mulheres com Deficientes: Associando tal situação à condição da mulher sob a ordem patriarcal, a Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência reconhece que “as mulheres e meninas com deficiência estão sujeitas a múltiplas formas de discriminação” (BRASIL, 2009)⁴. Nessa linha, o Coletivo Feminista Helen Keller de Mulheres com Deficiência publicou um guia que reúne artigos produzidos majoritariamente por mulheres com deficiência, abordando as violações de direitos e a vulnerabilidade social que afetam este grupo. Os trabalhos passam por questões como direitos humanos, feminismo, saúde, sexualidade, educação, trabalho e violência.

5. 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 e tem identidade de gênero feminina, assumindo papéis de gênero diferentes daqueles impostos pela sociedade (Diversidade Sexual e a Cidadania LGBTI +, 2020, p.22).

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

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

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

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

Racismo: O racismo é um conjunto de ideias, pensamentos e ações que parte do pressuposto da existência de raças superiores e inferiores. Consiste em uma atitude depreciativa e discriminatória em relação a um grupo social ou étnico [assim como a um sujeito singular] O racismo no Brasil atua como estímulo para a manutenção de uma estrutura social pautada nas desigualdades de acesso e de oportunidades, no qual a cor da pele e outros marcadores corporais da negritude estabelecem fronteiras e limitações no campo da promoção dos direitos sociais. (SUAS sem racismo, s/d). **De acordo com a Lei 7.716 de 05 de janeiro de 1989**, serão punidos, na forma desta Lei, os crimes resultantes de discriminação ou preconceito de raça, cor, etnia, religião ou procedência nacional. Sendo ainda importante acrescentar a alteração da Lei nº 7.716, de 5 de janeiro de 1989

(Lei do Crime Racial), e o Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal).

Trabalho Infantil: Refere-se às atividades econômicas e/ou atividades de sobrevivência, com ou sem finalidade de lucro, remuneradas ou não, realizadas por crianças ou adolescentes em idade inferior a 16 (dezesseis) 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: trabalho realizado nas ruas; trabalho infantil doméstico; trabalho em atividades ilícitas; trabalho informal; trabalho eventual/sazonal; trabalho noturno; trabalho em atividades rurais; trabalho perigoso e insalubre; trabalhos virtuais; e, 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 o a ordem patriarcal que sustenta a opressão de gênero. Para o feminismo negro, empoderamento possui um significado coletivo. Trata-se de empoderar a si e aos outros e colocar as mulheres como sujeitos ativos de mudança. Logo, o empoderamento sob essa perspectiva significa comprometimento com a luta pela equidade. Não é a causa de um indivíduo de forma isolada, mas como ele promove o fortalecimento de outras mulheres com o objetivo de alcançar uma sociedade mais justa para as mulheres. É perceber que uma conquista individual de uma mulher não pode estar descolada da análise política (SARDENBERG,2006).

Autonomia: conceito que equaciona a possibilidade ou não que as mulheres têm de tomada de decisões, enquanto mulheres, com direitos e deveres na família, na comunidade, na sociedade – é considerada uma categoria básica de análise e ação política do movimento de mulheres, define por isso, um caminho próprio, e não imposto, que reconheça e respeite os direitos das mulheres, no seu processo de procura de melhores condições de vida para as famílias e para as comunidades. A autonomia no sentido de capacidade para definir o seu próprio caminho, tomar as suas próprias decisões,

reconhecendo e respeitando os direitos dos outros , num processo de procura de melhores condições de vida para as mulheres, os homens, as famílias e as comunidades, refere-se e dinamiza toda uma série de processos, como por exemplo, de individualização, identidade, empoderamento (empowerment), ou seja, processos de tensão entre liberdade e responsabilidade , entre o grupo, a comunidade, a família e o indivíduo (CASIMIRO,199).

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, denegrição, violência e objetificação sexual das mulheres. Entre os diversos tipos de violências relacionadas diretamente 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, persistem em situações de opressão de gênero, oriundas de um passado já bem remoto. (MOTERANI; CARVALHO, 2016, p. 167, APUD).

Imigrantes: A 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 - “acolher e proteger a mulher em risco em decorrência da Violência doméstica e familiar, assim como de seus (seus filhos) (os) menores, em conformidade com a Política de Enfrentamento à Violência de Gênero do Município de São Paulo, independentemente de sua situação migratória e documental”.

Tráfico de Mulheres: Tráfico de Mulheres – O conceito de Tráfico de Mulheres adotado pela Secretaria de Políticas para as Mulheres da Presidência da República do Brasil (SPM/PR) baseia-se em uma abordagem focada na perspectiva dos direitos humanos das mulheres e no Protocolo de Palermo, em que há três elementos centrais: 1. movimento de pessoas, seja dentro do território nacional ou entre fronteiras; 2. uso de engano ou coerção, incluindo o uso ou ameaça da força ou abuso de autoridade ou

situação de vulnerabilidade; e, 3. a finalidade de exploração (exploração sexual; trabalho ou serviços forçados, incluindo o doméstico; escravidão ou práticas similares à escravidão; servidão; remoção de órgãos; casamento servil). Toda vez que houver movimento de pessoas por meio de engano ou coerção, com o fim último de explorá-la, estaremos diante de uma situação de tráfico de pessoas. Importante ressaltar que, para fins de identificação do tráfico de pessoas, o uso de engano ou coerção inclui o abuso da ‘situação de vulnerabilidade’, mencionada na definição do Protocolo de Palermo. Isso significa dizer que não importa que a pessoa explorada tenha consentido em se transportar de um local a outro, desde que esteja em seu local de origem em situação de vulnerabilidade que a faça aceitar qualquer proposta na busca de encontrar uma oportunidade de superá-la. (Secretaria Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres Secretaria de Políticas para as Mulheres – Presidência da República Brasília, 2011.pg 23). O Protocolo de Palermo é um acordo internacional da Organização das Nações Unidas (ONU) que visa combater o tráfico de pessoas, especialmente mulheres e crianças, aprovado em Palermo, na Itália, em 2000 e entrou em vigor em 25 de dezembro de 2003.

6. ORIENTAÇÃO GERAIS PARA ATENDIMENTO AO PÚBLICO LGBT+

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

- Não faça pressuposições sobre a sexualidade e a identidade de gênero das pessoas atendidas, escute atentamente como a pessoa se refere a si mesma e, em caso de dúvidas, não se constranja em perguntar como ela gostaria de ser chamada e quais pronomes devem ser utilizados;
- Não faça perguntas ou comentários invasivos e que não são pertinentes para o atendimento, como por exemplo: qual o seu nome de verdade? você é operado? o

que você tem entre as pernas? que fase da transição você está? como você faz sexo? você tem certeza de que é trans? você não parece ser trans/homossexual/bissexual; você é corajosa/o por ser LGBTQ+;

- Algumas pessoas não possuem a retificação do nome de registro, tampouco sabem que é um direito que não necessita de processo judicial, portanto respeite o Nome Social e os pronomes indicados, pois trata-se do primeiro passo para garantir um atendimento acolhedor e é um direito fundamentado por lei;
- Faça do acolhimento um espaço de escuta capaz de mapear demandas e fomentar estratégias de promoção de acesso à direitos;
- Preencha os instrumentais com o nome social indicado pela pessoa;
- Atualize o SISA e com o nome social indicado pela pessoa e com as informações solicitadas, esses dados são importantes para a produção de indicadores que servirão como base de monitoramento e avaliação que propiciam a formulação de melhorias na política pública, sobretudo quando se considera a fragilidade de produção de indicadores relacionados à população LGBTQ+;

Segurança no Espaço Físico

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

- Disponibilize pelo espaço cartazes, placas, comunicados e elementos com linguagem que comunique que o serviço e sua equipe técnica conhece e respeita os direitos das pessoas LGBTQ+;
- 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 LGBTQfobia,

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

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

Políticas de não-discriminação

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

7. CONCEITOS DE FAMÍLIA

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

Família Natural: O ECA (Estatuto da Criança e do Adolescente – Lei Nº 8.069, DE 13 DE JULHO DE 1990.) em seu Art. 25 define como família natural “a comunidade formada pelos pais ou qualquer deles e seus descendentes”. (BRASIL, 1990).

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

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.

Família Reconstituída: é a estrutura familiar originada do casamento ou da união estável de um casal, na qual um ou ambos de seus membros têm filho/a ou filhos de um vínculo anterior. Em uma formulação mais sintética, é a família na qual ao menos um dos adultos é um padrasto ou uma madrasta. Nesta categoria entram tanto as novas núpcias de pais viúvos ou mães viúvas como de pais divorciados e de mães divorciadas e pais e mães solteiros. Alude, assim, não só a reconstituição como o estabelecimento de um novo relacionamento, no qual circulam crianças de outro precedente.

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

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

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

Ainda quando se fala em concepção de família, é importante trazer, sobre parentalidade: no núcleo familiar, a violência doméstica ameaça a necessidade de

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

8. CARACTERIZAÇÃO DO SERVIÇO

O Centro de Acolhida Especializado para Mulheres em Situação de Violência Doméstica e Familiar - Sigiloso é um serviço de Proteção Social Especial de Alta Complexidade, referenciado ao CREAS, que tem por finalidade ofertar acolhimento provisório a mulheres em situação de violência doméstica e familiar, causadora de lesão ou sofrimento físico, sexual, psicológico, dano moral ou patrimonial, bem como as que são vítimas de tráfico de pessoas, que estejam em Risco Iminente de Morte. O acolhimento pode ser realizado pelo período de até 6 meses, podendo ser prorrogável por igual período, ou mediante avaliação técnica do serviço em conjunto com o CREAS, de acordo com a necessidades da usuária.

9. PÚBLICO-ALVO

Mulheres cis, trans, não binária, gestantes e puérperas, acima de 18 anos, que estejam em situação de violência doméstica e familiar, bem como, as vítimas de tráfico

de pessoas, que estejam em Risco Iminente de Morte, acompanhadas ou não de seus filhos(as) (os do sexo masculinos até 18 anos incompletos).

10. FORMA DE ACESSO

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

11. CAPACIDADE

O serviço terá capacidade para 20 vagas.

12. PERÍODO DE FUNCIONAMENTO

Ininterrupto: de domingo a domingo, 24 horas diárias. Contudo, os novos acolhimentos seguem fluxo específico detalhado na presente norma que também específico horário limite para acolhimento, considerando a segurança, inclusive, das mulheres que estão acolhidas no equipamento.

13. ABRANGÊNCIA

Municipal ou regional

14. UNIDADE

Imóveis (próprios, locados ou cedidos) administrados por organizações da sociedade civil, sem placa de natureza institucional, o endereço deve ser de caráter sigiloso para a preservação da identidade e integridade do público atendido.

15. SIGILO DOS DADOS E DA LOCALIZAÇÃO

O CAEMSV - Sigiloso é serviço de proteção e acolhimento às mulheres em situação de violência doméstica em risco iminente de morte, sendo proibida a divulgação pública de sua localização, assim como, das informações pessoais das usuárias/grupo familiar. O sigilo das informações pessoais dos (as) usuários (as), a Lei nº12. 527/2011 define em seu Artigo 3º, inc. IV que “informação pessoal: aquela relacionada à pessoa natural identificada ou identificável;” e trata das informações pessoais na Seção V, que deverá nortear os serviços na tramitação de documentos no atendimento de mulheres vítimas de violência.

A Lei Federal nº 12.527 de 18 de novembro de 2011- Seção II, artigo 23º. Inciso VII e Decreto Municipal nº 53.623 de 12 de dezembro de 2012. Capítulo 30, Seção I, Artigo 30º, Inciso IV, vem garantir a legalidade do Termo de Classificação nº 2/SMADS que se refere ao grau de sigilo das informações relativas aos endereços dos serviços CAEMSV – Sigiloso. Por se tratar dessa tipologia de serviço, não é permitida a execução de projetos de pesquisa in loco neste contexto.

16. OBJETIVOS

- Garantir o acolhimento e proteção integral às mulheres em situação de violência familiar que se encontram em risco iminente de morte;
- Garantir o sigilo do acolhimento;

- Avaliar, através da escuta técnica qualificada, a compreensão da situação do risco iminente de morte, a fim de garantir a proteção;
- Promover o fortalecimento da autonomia das mulheres, contribuindo para o rompimento do ciclo da violência e construção do seu protagonismo;
- Garantir que o trabalho social e socioeducativo seja também realizado com filhas e/ou filhos das usuárias, quando for o caso;
- Garantir o acesso à rede de serviços socioassistenciais, benefícios e demais políticas públicas;
- Fomentar a construção de novos projetos de vida visando à autonomia pessoal, social e profissional;
- Garantir e promover a segurança física e emocional;
- Promover convivência familiar e comunitária, quando possível;
- Garantir constante avaliação dos fatores;
- Contribuir para a construção do plano de Proteção;
- Promover acesso à rede de qualificação e requalificação profissional com vistas à inclusão produtiva e educacional.

17. DIRETRIZES METODOLÓGICAS

17.1 - Concepção de Trabalho Social

Partindo da premissa de que as vulnerabilidades, riscos sociais e a violência contra mulher são fenômenos complexos, multifacetados e dinâmicos, o desenvolvimento de ações do trabalho social se dá numa perspectiva da interdisciplinaridade, intersetorialidade e da territorialidade. Deverá pautar-se na desconstrução da atuação tecnicista, produzindo intervenções integradas e qualificadas na busca do fortalecimento das mulheres como sujeito de direitos.

Devem ser compreendidas de forma contextualizada as questões da identidade de gênero, orientação sexual, racismo estrutural e etarismo no contexto da violência contra mulher, observando seu processo sócio-histórico rejeitando a culpabilização em razão da sua condição.

O trabalho social desenvolvido tem por objetivo fortalecer/reestabelecer a função protetiva da família, quando possível. O conceito de família adotado deve corresponder a comunidade formada por indivíduos que compõem a família natural, ampliada, ou substituta, por laços consanguíneos ou de afinidade.

Nesses termos, o desenvolvimento do trabalho social deve promover a construção conjunta de um ambiente acolhedor pautado em princípios de humanização, democracia, justiça e cidadania que viabilize a proteção.

17.2 - Instrumentos Técnicos - Operativos

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

Sendo 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).

1.1.1 Entrevistas:

Conversas de natureza técnica, estabelecidas entre profissionais e usuários dos serviços, ou com outros agentes institucionais. Por isso implica habilidade técnica dos profissionais para aproximarem-se das famílias, conhecê-las e estabelecer vínculos e, quando realizadas com agentes institucionais, que ela seja efetiva para a geração de informações ou ações necessárias aos objetivos que lhe são propostos. As entrevistas tanto podem ocorrer guiadas por formulários, geralmente propostos pelos serviços, visando a

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

Acrescenta-se, ainda, que a realização de uma boa entrevista requer, além do domínio técnico expresso no texto, um conjunto de conhecimentos teóricos e metodológicos, uma direção ético-política da ação profissional e a apropriação crítica de instrumentos técnico-operativos. Essa lógica deve nortear a utilização de todos os instrumentos de intervenção profissional.

1.1.2 Visita Domiciliar:

As visitas domiciliares, como o próprio nome indica, são as aproximações realizadas com as famílias em suas próprias residências visando conhecer melhor suas condições de vida (residência, território) e os aspectos do cotidiano das relações desses sujeitos, que geralmente escapam às entrevistas de gabinete.

Tendo em vista que as visitas domiciliares têm proeminência em práticas e caráter policialesco e disciplinador, não é demais reafirmar que a utilização desse instrumento, na proposta da PNAS/SUAS, requer cuidados concernentes a seus aspectos éticos.

Dentre tais aspectos destaca-se a questão da preservação da privacidade e do respeito à individualidade e aos modos de vida das famílias. Isso implica consentimento dos grupos familiares para a realização das visitas domiciliares e agendamento prévio com as famílias, sempre que possível. (Brasil, 2016, p. 32)

1.1.3 Trabalho em grupo:

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

1.1.4 Reunião:

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

1.1.5 Oficinas:

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

1.1.6 Assembleias:

As assembleias, geralmente vinculadas às ações de caráter político-organizativo, referem-se à reunião de um grupo maior de pessoas, que possuindo um interesse em comum, se reúnem para analisar, discutir e decidir sobre determinados assuntos. (Brasília 2016, p. 32). O Documento **Termo de Compromisso e Responsabilidade** do Serviço CAEMSV - Sigiloso, anexo a esta Norma Técnica, foi elaborado para nortear o documento construído em Assembleia, que objetivamente deve contar com a participação

de todos os profissionais do serviço, sendo eles, equipe técnica, orientador, cozinheiro, operacional e todos os grupos familiares.

As reuniões das Assembleias, devem ocorrer mensalmente, ou conforme avaliação da equipe técnica da necessidade de convocar uma reunião extraordinária, considerando os direitos dos usuários, conforme preconiza a PNAS.

1.1.7 Encaminhamento:

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

1.1.8 Acolhida/Recepção:

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

1.1.9 Escuta qualificada:

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

1.1.10 Acompanhamento familiar:

A PNAS define família como sendo o “conjunto de pessoas unidas por laços consanguíneos, afetivos e ou de solidariedade, cuja sobrevivência e reprodução social pressupõem obrigações recíprocas e o compartilhamento de renda e ou dependência

econômica (PNAS2004).” O Sistema Único de Assistência Social – SUAS tem por pressuposto a matricialidade sociofamiliar que se refere à centralidade da família como o núcleo social fundamental para a implementação das ações, benefícios, programas e projetos.

A matricialidade sociofamiliar norteará todas as ações e serviços da Política de Assistência Social, que busca garantir e assegurar o direito à convivência familiar, objetivando a proteção de seus membros. Entretanto, há que ser observada a responsabilidade do Estado, efetivamente, na proteção da família de evitar a sobrecarga de encargos familiares, principalmente em relação às mulheres que são obrigadas a se responsabilizarem pelos filhos e lares, em razão da falta de subsídios do Estado em diferentes níveis (Mioto, 2009).

Na dinâmica cotidiana dos Serviços CAEMV - Sigiloso, cuja demanda central de trabalho é a intervenção frente à violência doméstica e familiar contra as mulheres, e seus filhos, tal leitura é imprescindível de modo a situar as violências que ocorrem na esfera doméstica, numa conjuntura social e estrutural que incide sobre as famílias num movimento contínuo, corroborando na produção e reprodução destas. Não se trata, pois, da oferta de atendimentos isolados a “vítimas”, mas no acompanhamento da família em sua totalidade.

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

1.1.11 Plano individual e/ou Familiar de Atendimento:

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

O PIA é um instrumento técnico que contém ações e metas de desenvolvimento das mulheres acompanhadas (ou não de seus filhos), considerando o período em que estiverem referenciadas no serviço. Constitui-se em um planejamento personalizado, visando à evolução pessoal de cada uma das mulheres enquanto 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 usuária deverá participar da elaboração do seu PIA e a equipe técnica sempre que necessário organiza as demandas e as necessidades percebidas por esta. O plano deve considerar a história de vida de cada usuária, a situação apresentada por ela, bem como considerar a dinâmica dos membros familiares que essa considera como sendo parte de sua família.

Objetivando que o PIA, Plano Individual de Atendimento seja um norteador para o acompanhamento, são parâmetros a serem contemplados: prevenção da continuidade da situação de violência; superação da situação de violência; oportunizar para autonomia pessoal e social. Como o PIA é parte do Prontuário da usuária, a NOB-RH/SUAS versa que:

O prontuário de atendimento previsto na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais é um instrumento que compõe o trabalho social. Conhecer o conteúdo do seu prontuário de atendimento é um direito das famílias e indivíduos usuários do SUAS (NOB/RH/SUAS, 2011, p. 23). “As ações desenvolvidas na PSE devem ter centralidade na família e como pressuposto o fortalecimento e o resgate de vínculos familiares e comunitários, ou a construção de novas referências, quando for o caso” (Brasília 2011, MDS, p. 18).

Ações para Construção do PIA:

- Orientação sociofamiliar;
- Acompanhamento e monitoramento dos encaminhamentos realizados;
- Articulação da rede de serviços socioassistenciais e das demais políticas públicas, operando a referência e a contrarreferência;
- Elaboração de relatórios e manutenção de prontuários;
- Promoção de informação e conhecimento para a garantia de direitos;
- Orientação para acesso a documentação pessoal;

- Apoio para inserção em projetos/programas de capacitação e preparação para o trabalho;
- Identificação da família extensa ou ampliada;
- Articulação com os demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos.
- Visita domiciliar e institucional;
- Fornecimento de endereço institucional como referência;
- Promoção do convívio familiar, grupal e social;
- Estudo social;
- Orientação e encaminhamentos para a rede de serviços locais.

1.1.12 Referência e contrarreferência:

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

1.1.13 Sistema de Garantia de Direitos (SGD):

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

18. A QUESTÃO DA VULNERABILIDADE PARA A VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

A vulnerabilidade permite perceber com clareza a importância das legislações, das políticas sociais e dos serviços em assegurar os direitos das mulheres, enfatizando as conexões entre indivíduos, suas relações comunitárias, o contexto sociocultural e

econômico mais geral. Articular estas diferentes dimensões do problema é fundamental para abordar a violência de gênero e os processos de busca por ajuda para superar as situações de violência sofrida.

Tendo em vista a vulnerabilidade da mulher para violência doméstica é fundamental para que os serviços se antecipem aos agravos decorrentes da violência.

Fatores de risco + Fatores de Proteção = vulnerabilidade.

A vulnerabilidade é um indicador da iniquidade e da desigualdade social que supera o caráter individualizante e probabilístico do clássico conceito de risco, ao apontar um conjunto de aspectos que vão além do individual, abrangendo aspectos coletivos e contextuais (SCARPATI, 2024).

19. GESTÃO DO RISCO (Sobre o Risco, Fatores de Risco e Fatores de Proteção)

1.1.14 Sobre o Risco:

Tem uma associação de conotação probabilística, contemplando a probabilidade de ocorrência de algo normalmente negativo. Probabilidade de alguma forma de violência poder vir a ocorrer (Alves, 2005; Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV, 2010).

É multifacetado e, por isso, deve-se considerar a natureza, seriedade, frequência, duração e iminência de qualquer violência que possa existir (APAV, 2010; Douglas & Kropp, 2002) e é aumentado a depender da Conexão entre fatores de risco (Mascoli, 2015).

1.1.15 Fatores de Risco:

Fatores de risco são elementos que aumentam a probabilidade de ocorrência de violência. Quanto mais fatores de risco presentes em uma situação, maior o risco de eventos violentos (SANTOS, 2010). A literatura também destaca a distinção entre fatores

de risco relacionados à reincidência de violência e fatores de risco para violência grave ou letal (MEDEIROS, 2015).

Os fatores de risco podem ser classificados em dois grandes tipos:

1. **Fatores Estáticos:** São fatores que permanecem mais estáveis ao longo do tempo e estão relacionados a aspectos da história de vida e características pessoais do indivíduo. Esses fatores são difíceis de modificar, como, por exemplo, comportamentos violentos anteriores ou traços de personalidade.
2. **Fatores Dinâmicos:** São mais suscetíveis a mudanças ao longo do tempo, com ou sem intervenção profissional. Esses fatores incluem variáveis sociais, situacionais e psicológicas, que requerem avaliação contínua, pois podem alterar o risco a qualquer momento.

Para a prevenção da violência, é fundamental compreender os fatores de risco que precedem a reincidência, bem como os fatores associados à violência grave ou letal.

- **Fatores relacionados à vítima:** gravidez/recém-nascido, depressão ou problemas de saúde mental, consumo de álcool ou substâncias ilícitas, verbalização de idealização suicida ou tentativas de suicídio, e isolamento social.
- **Fatores relacionados ao agressor:** uso de armas, tentativas de estrangulamento, ameaças de morte à vítima, agressão ou ameaças de agressão às crianças, ameaças de suicídio, stalking, consumo de substâncias, doenças mentais e histórico de violência.
- **Fatores relacionados à relação:** separação, escalada da violência (aumento da severidade e frequência da violência), dificuldades financeiras e formação de famílias reconstituídas com filhos de relações anteriores (VV.AA., 2013).

1.1.16 Fatores de Proteção:

São os fatores que reduzem a probabilidade de ocorrência de dano, "barrando" o impacto negativo dos fatores de risco e prevenindo a vulnerabilidade. Alguns exemplos incluem:

- Sanções rigorosas contra a violência doméstica;
- Políticas públicas de apoio às vítimas de violência doméstica;
- Maior nível educacional;
- Posição de gênero (por exemplo, ser homem);
- Combate ao sexismo e racismo – ambos se entrelaçam, formando um complexo cenário de vulnerabilidades.

É essencial reconhecer que as desigualdades de gênero, raça e classe se cruzam e se potencializam, o que exige uma abordagem integrada na luta contra a violação de direitos (CRENSHAW, 2002).

20. A VIOLÊNCIA COMO FORMA DE TRAUMA

O trauma é uma resposta emocional a um evento terrível. Também pode ser entendido como o subproduto de qualquer evento ou circunstância que emocionalmente, psicologicamente, e/ou fisicamente sobrecarrega, destrói ou neutraliza as estratégias do sujeito para lidar com o ocorrido. Destaca-se ainda que o Trauma é um evento ou série de eventos como abuso, maus-tratos, negligência ou tragédia que causa uma profunda experiência de desamparo que leva ao terror. Não faz referência a um evento em si, mas a resposta a uma (ou mais) experiência(s) estressante(s) na qual a capacidade de enfrentamento de uma pessoa é drasticamente prejudicada (SCARPATI, 2024).

1.1.17 É importante ressaltar os três Eventos causados pelo Trauma:

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

- **Experiência:** do Indivíduo ou circunstâncias que ajudam a determinar se foi traumático ou não; maneira como o indivíduo rotula, atribui significado e é perturbado – ou não - pelo evento; experiência individual desses eventos ou circunstâncias;
- **Efeitos** adversos duradouros: podem ocorrer imediatamente ou terem início tardio; serem de curto ou longo prazo. Exemplos incluem: incapacidade para lidar com estressores normais e tensões da vida diária; confiar e se beneficiar de relacionamentos; gerenciar processos cognitivos, regular o comportamento, e a expressão das emoções.

1.1.18 O Trauma - Exemplos de Como Aparece na Prática

O trauma, pode aparecer reconhecido por manifestações como, irritabilidade, ansiedade e nervosismo, raiva, depressão, hipervigilância, resposta exagerada de sobressalto, flashback ou memórias repetidas de um evento, dificuldade de concentração, sono alterado ou insônia, alterações no apetite, sensação de não pertencimento ou isolamento, interesse diminuído em atividades que já foram consideradas prazerosas, sintomas físicos de estresse, como dores de cabeça ou náusea.

É relevante completar que as mulheres com histórico de violência também têm maior probabilidade de exibir comportamentos que apresentam maior risco à saúde física e sexual, como por exemplo:

- Envolver-se em comportamento sexual de alto risco como, por exemplo, sexo desprotegido; iniciação sexual precoce, escolha de parceiros sexuais prejudiciais, trocar sexo por comida, dinheiro ou outros itens, por opção ou por força; gravidez indesejada;
- Uso ou abuso de substâncias nocivas;
- Uso da alimentação como tentativa de obter controle sobre seu corpo (jejum, vômito, abuso de pílulas dietéticas).

Esses comportamentos podem ser resultado da força do agressor, uma incapacidade de negociar proteção devido ao poder limitado dentro do relacionamento, um meio de se entorpecer - já sentindo que não faz sentido tentar ser saudável no contexto

de abuso - e talvez até mesmo um pedido de ajuda dos prestadores de serviços de saúde através do uso excessivo de serviços (SCARPATI, 2024).

1.1.19 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 dissociará (desconectará a consciência do que está acontecendo). Mais tarde, esta se torna uma estratégia de enfrentamento que é usada sempre que o sobrevivente se sente sobrecarregado;
- Perda de conexão física com o corpo: Os sobreviventes de abuso sexual e físico muitas vezes têm dificuldade em estar em seu corpo;
- Perda do senso de identidade: uma das funções do cuidador principal é nos ajudar a descobrir nossa identidade, refletindo quem somos;
- Perda de autoestima: Sobreviventes de traumas, especialmente sobreviventes de abuso sexual, podem oscilar entre se sentirem especiais, com crenças grandiosas sobre si mesmos, e se sentirem sujos e 'maus';
- Reconstituição ou repetição: Recriar a dinâmica da infância esperando o mesmo resultado, mas esperando que dessa vez venha 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 (SCARPATI, 2024)

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

As mulheres que chegam a ser atendidas costumam ter um histórico de traumas e violências sofridas na infância e na vida adulta; o que torna seu tratamento ainda mais complexo. A interrupção da violência doméstica é fundamental para interrupção do uso de substâncias.

1.1.20 Autores de Violência:

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

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

Como Greig (2001) ressalta:

“precisam ser feitas conexões entre homens, gênero e violência, a fim de articular mais claramente o papel e a responsabilidade dos homens no fim da violência baseada no gênero. A violência se apresenta como tentativa de

reestabelecer uma sensação de poder viril associada à masculinidade hegemônica”.

21. INSTRUMENTOS PARA AVALIAÇÃO DO RISCO E PROTEÇÃO

Cabe apontar inicialmente, que embora o instrumento de avaliação de risco seja determinante para avaliação de encaminhamento para o Serviço Sigiloso a que essa norma técnica faz referência, e portanto, amplamente usado na rede de enfrentamento de violência contra a mulher, ele também pode ser utilizado como instrumento em outros serviços da assistência que acolham mulheres, seja o CAE Mulheres, CAE Família e etc., uma vez que a violência intrafamiliar pode permear esses espaços, assim como uma mulher pode passar a ser vítima de violência em ambientes externos ao serviço durante seu período de permanência nos equipamentos socioassistenciais. A avaliação de Risco tem por objetivo, avaliar quais são os fatores de risco que estão presentes, são aqueles que quando estão presentes, aumentam a probabilidade de que a violência aconteça e se a violência aconteceu uma vez, terá uma probabilidade muito maior de que possa ocorrer novamente. Seu principal objetivo é a prevenção da reincidência e feminicídio.

A avaliação de Risco reúne todos esses fatores de riscos e vai verificar quais desses fatores estão presentes, mensurando assim, o nível de risco em que a mulher está exposta. Importante a avaliação da equipe técnica, quando a necessidade de aplicar a avaliação de risco com a usuária, durante o período de acolhimento, para que conjuntamente com ela possa construir um Plano de Segurança, mesmo não estando mais com o autor da violência.

Para acessar a avaliação de risco o link está em: [Avaliação de Risco CNJ](#). Ou buscar por [Avaliação de Risco CNJ](#).

1.1.21 Plano de Segurança:

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

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

Apontamos alguns exemplos de estratégia para construção do documento: alterar ou excluir a senha do Facebook, de outras rede sociais e as contas dos filhos, ou revisar as configurações de privacidade para restringir o acesso, trocar a conta de e-mail, solicitar um técnico para verificar o computador de uso da mulher vítima de violência em busca de *Spyware* ou programas de registro de digitação, solicitar para os órgãos públicos, como empresas de serviços, médicos, escolas, saúde entre outras para manter suas informações em Sigilo. Por isso a construção desse documento é conjunta, uma vez que cada pessoa define a extensão da vida pública e da exposição que administra no dia a dia, previamente ao acolhimento em um serviço sigiloso. Esses parâmetros serão revisados para assegurar o sigilo que o serviço prevê, sempre com o objetivo de garantir a segurança da acolhida. Nem sempre a usuária terá a dimensão do alcance que certas ferramentas, como redes sociais, possuem, e até as ferramentas existentes de rastreamento das informações e equipamentos eletrônicos, por isso a construção do plano também passa pelo cuidado de compreender as limitações de conhecimento da usuária e instruí-la dentro das possibilidades do serviço.

1.1.22 Plano Institucional:

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

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

- Quando as vítimas entram pela primeira vez em serviços;
- Quando as vítimas chegam a um obstáculo que precisam ultrapassar;
- Quando as vítimas estão desenvolvendo metas para o seu futuro;
- Quando as vítimas experimentam um evento que desencadeia seu trauma.

Listamos abaixo sugestões de quando o manejo da distância implica em se afastar:

- Quando as vítimas precisam de um espaço para se apresentar e crescer pessoalmente e profissionalmente;
- Para apoiar os esforços da usuária do serviço, mas não os ofuscar;
- Para ajudar as vítimas a reconhecerem, celebrarem e desenvolverem seu sucesso - sejam grandes ou pequenos.

22. SERVIÇO INFORMADO PELO TRAUMA - SIF:

Quando uma mulher passa por uma exposição ao abuso, negligência, discriminação, violência e outras experiências adversas aumenta o potencial de uma pessoa para problemas de saúde graves e para o envolvimento em comportamentos de risco para a saúde, como já apontado anteriormente.

Dessa forma compreendendo o serviço CAEMSV-Sigiloso, como um serviço informado sobre o trauma e que reconhece a necessidade de compreender as experiências de vida da usuária, a fim de prestar cuidados eficazes com o potencial de melhorar o

envolvimento da usuária para o interesse de construir o seu PIA, a partir dos encaminhamentos ofertados e seus resultados quanto a sua saúde e o bem-estar.

Nesse sentido, é importante ressaltar que, um serviço informado sobre o trauma consegue analisar todos os aspectos da organização do serviço tendo constantemente em mente como a experiência traumática impactou a vida das mulheres vítimas de violência. Assim, compreende-se a importância do serviço CAEMSV-Sigiloso, utilizar as abordagens/atendimento com as usuárias, a forma de tratamento informadas sobre o trauma, mudando o foco de: “O que há de errado com você?” para “O que aconteceu com você?” Além disso, perceber o impacto generalizado do trauma e compreender os caminhos potenciais para a recuperação; reconhecer os sinais e sintomas de trauma em usuários do serviço, familiares e funcionários; integrar o conhecimento sobre trauma em políticas, procedimentos e práticas; e procurar resistir ativamente à retraumatização.

As diretrizes, os princípios principais de um serviço informado sobre o Trauma 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.

1.1.23 Segurança Física e Psíquica

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

1.1.24 Exemplos de criação de um ambiente seguro incluem

- 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 de forma adequada;
- Manter cronogramas e procedimentos consistentes;
- Oferecer aviso e preparação suficientes quando mudanças são necessárias;
- Manter uma comunicação consistente, aberta e respeitosa e compassiva e;
- Estar ciente de como a cultura de um indivíduo afeta o modo como eles percebem o 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 retraumatização 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.

1.1.25 Atendimento Humanizado:

O atendimento humanizado é 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 apoiar a usuária a superar a situação de violência em que se encontra dentro da perspectiva técnica do serviço;
- Ofereça acessibilidade;
- Seja ágil e objetivo;

Durante a escuta, atentar-se:

- Se a vítima é 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: Muitas vezes, para lidar com o que está acontecendo com o corpo durante o abuso, a vítima se dissociará (desconectará a consciência do que está acontecendo). Mais tarde, essa se torna uma estratégia de enfrentamento que é usada sempre que o sobrevivente se sente sobrecarregado;
- Gargalhadas e risos inapropriados;
- Contato com o agressor.

Assim, conforme pontuado acima, esses são alguns pontos importantes que configuram estratégias da usuária em lidar com a situação posta naquele momento, em que a equipe técnica deve atentar-se durante a escuta, compreendendo como realizar o acolhimento e o atendimento à mulher vítima de violência dentro das possibilidades e aberturas que se apresentarem.

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

- Seja gentil;
- Esteja atento;

- Diga que acredita no relato;
- Não faça perguntas desnecessárias;
- Agradeça a confiança;
- Não prometa sigilo;
- Isente de culpa;
- Esclareça dúvidas;
- Explique os encaminhamentos;
- Verifique como se sente;
- Aborde tópico neutro.

1.1.26 Como criar uma relação

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

Dessa forma tente encontrar um lugar silencioso para conversar e limite as distrações externas. Respeite a privacidade e a confidencialidade da história da pessoa. Mostre que você está ouvindo. Seja paciente e calmo. Forneça informações, se você as tiver. Seja honesto sobre o que você sabe e não sabe. Exemplo: “Eu não sei, mas eu vou me informar sobre isso e retornar a 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 ajudaram. Permita o silêncio e mantenha sua voz em um tom calmo e suave. Estabeleça uma conexão humana de maneira não intrusiva e compassiva. Fortaleça o vínculo da usuária, com as redes de apoio e apoie o enfrentamento adaptativo, reconhecendo os esforços e pontos fortes. Incentive que participem ativamente de sua recuperação. Se você

tiver encaminhado algum usuário a outros serviços, informe sobre quais devem ser as expectativas acerca dos serviços e certifique-se de que esse serviço tem propriedade das informações para poder dar continuidade ao atendimento àquela usuária.

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

Assim, compreendemos que um serviço informado pelo trauma busca ativamente evitar a revitimização. Dessa forma, para tratar de violência doméstica e familiar no serviço CAEMSV-Sigiloso, o documento de apoio técnico, “**Atendimento Em Casos de Violência: Cuidados e Orientações para uma Escuta**” está na íntegra em: https://capital.sp.gov.br/web/assistencia_social/w/rede_socioassistencial/mulheres_vitimas_de_violencia/3212

23. RECURSOS HUMANOS

Quadro de Recursos Humanos

Função	Carga horária semanal	Número
Gerente de serviço I	40h	1
Técnico	40h	1 para até 25 usuários
Cozinheiro	40h	1
Orientador socioeducativo	40h	3
Agente operacional (noturno)	12x36	2 e 1 folguista

OBS: Agente operacional tem a função de vigia noturno em vista da segurança necessária às mulheres.

24. MÉTRICA DA CAPACIDADE

O número de vagas corresponde à capacidade diária de acolhimento.

25. PROVISÕES ADMINISTRATIVAS, FÍSICAS E MATERIAIS

- Alimentação: café da manhã, almoço, jantar e lanches em padrões nutricionais adequados e adaptados as necessidades específicas;
- Imóvel contendo: sala para gerência; sala para apoio administrativo; sala para equipe técnica; sala para acolhida e escuta individualizada; sala(s) para atividades coletivas e comunitárias; espaços para estar e convívio; cozinha; refeitório; despensa; área reservada para acondicionamento de material de limpeza e higiene; áreas para atividades lúdicas, recreativas, de esporte e lazer; quartos/alojamentos; banheiros com chuveiros e instalações sanitárias; lavanderia; almoxarifado; espaço para guarda de pertences e de documentos;
- Acessibilidade conforme parâmetros estabelecidos pela SMADS;
- Mobiliário compatível com o atendimento proposto;
- Materiais socioeducativos, pedagógicos, lúdicos, culturais e esportivos;
- Computador com configuração que comporte sistemas de dados e provedor de internet de banda larga;
- Transporte para atender usuárias e trabalhadoras;
- Telefone celular institucional e fixo (privado);
- Roupas, vestimentas e enxoval de cama.
- Sistema de Segurança: câmeras, alarmes e serviço de monitoramento

26. CONCEPÇÃO DO TRABALHO SOCIOEDUCATIVO

As atividades socioeducativas no serviço devem partir do reconhecimento das mulheres como sujeitos de direito, visando à sua proteção social e à promoção de sua autonomia, levando em consideração os distintos anseios, aptidões e vivências de cada usuária, compreendendo:

- Atividades lúdicas, culturais, pedagógicas e esportivas que propiciem o convívio, inclusive para as crianças e adolescentes;
- Atividades que estimulem o fortalecimento dos vínculos entre mães e filhos/as;
- Atividades que incentivem o desenvolvimento de aptidões e capacidades que oportunizem a construção de autonomia;
- Envolvimento das usuárias nas atividades coletivas;
- Atividades que contribuam com a prevenção de rompimentos de vínculos familiares e comunitários;
- Atividades que contribuam para superação da situação da violência doméstica e familiar e outras situações de risco;
- Apoiar e acompanhar as usuárias e seus filhos em atividades internas e externas quando necessário;
- Apoio e incentivo a organização dos pertences, aos hábitos de higiene e cuidados pessoais;
- Atividades individuais e coletivas que fomentem a discussão, planejamento e avaliação das práticas e rotinas do serviço.

27. COMPETÊNCIA E ATRIBUIÇÕES PROFISSIONAIS

1.1.27 Serviço Social - CAEMSV-Sigiloso

A atuação do o/a Assistente Social no Serviço CAEMSV-Sigiloso, deve ter sua atuação orientada por uma perspectiva de totalidade, compreendendo os determinantes sociais, econômicos, políticos e culturais geradores das desigualdades, bem como, identificar as condições materiais que permeiam a vida dos sujeitos na esfera do Estado e

da própria sociedade civil, reconhecendo as capacidades de organização e resistência dos sujeitos, assim como, suas limitações e dificuldades, para conjuntamente estabelecer estratégias que possam garantir o acesso aos bens materiais e aos direitos sociais historicamente conquistados.

Deve compreender as múltiplas determinações da violência 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.

A intervenção deve contemplar:

- Atuar em consonância com a PNAS e as diretrizes da Proteção Social Especial de alta complexidade;
- Estudo Social/Socioeconômico;
- Visitas Domiciliares;
- Avaliação de Fatores de Risco e Fatores de Proteção;
- Atendimento socio 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, em acordo com seu grau de conhecimento;
- Planejamento, organização e coordenação de Grupos;
- Articulação em Rede;
- Produção de registros em Prontuários;
- Elaboração de Relatórios;
- Coordenação e/ou participação em reuniões;

- Estudos de casos;
- Fomento da participação do/as usuários/as e trabalhadores/as nos Conselhos, Conferências e Fóruns da Assistência Social e de outras políticas públicas;
- Realização de Estudos e Pesquisas sobre a temática da violência;
- Formação permanente (participar de Supervisões/horas técnicas, capacitações e outros);
- Oferta de formações e capacitações pertinentes ao tema da violência;
- Oferta de campo de estágio supervisionado, contribuindo para a formação qualificada de profissionais para a intervenção na área da violência contra crianças e adolescentes, definindo para tanto as diretrizes cabíveis para tal execução;
- O trabalho interdisciplinar e a construção de parâmetros que assegurem a manutenção do sigilo profissional e a troca de informações somente do que for necessário aos objetivos do trabalho.

1.1.28 Competência e Atribuição do/a Psicólogo/a inserido/a no Serviço CAEMSV Sigiloso:

A atuação do Psicólogo/a no Serviço CAEMSV-Sigiloso, 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 das mulheres em situação e violência em risco iminente de morte, com vistas a identificar suas histórias, 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 acordo com o documento CREPOP, referências técnicas para atuação de psicólogos (as) em programas de Atenção à Mulher em Situação de Violência:

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

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

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

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

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

- Os limites colocados à ação do profissional considerando-se uma situação em que há um encontro entre duas partes: o profissional e o usuário do serviço, seja pessoa ou grupo. O Código, por meio de seus artigos, busca representar a justa medida do que nesta relação se configura como as condições básicas para que a ação

profissional não seja desvirtuada em relação aos objetivos acordados ou que a atividade profissional seja realizada sem causar prejuízos ao profissional ou ao usuário do serviço psicológico;

- Representa também um acordo com os psicólogos acerca do significado social da profissão e da direção que deve orientar a intervenção da Psicologia na sociedade, com o qual estão comprometidos ao realizar seu exercício profissional. Este compromisso está sintetizado nos Princípios Fundamentais do Código de Ética, resolução CFP 010/2005.

1.1.29 Pedagogo/Sociólogo, Antropólogo/ e áreas afins atuando no Serviço CAEMSV-Sigiloso:

A inserção de outras áreas no Serviço CAEMSV-Sigiloso (Prevista na revisão da Portaria 46/2010, conforme, a Resolução COMAS-SP Nº 2077, de 10 de outubro de 2023, que dispõe sobre a ratificação da proposta de portaria da SMADS – Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social que tipifica os serviços socioassistenciais no município de São Paulo, assim que publicada, trará novas possibilidades de saber profissional, assim como potencialização de atuação técnica de acordo com as demandas prioritárias que aparecem circunscritas em cada serviço de acordo com o local onde se encontram, o público que atendem e os desafios específicos que cada serviço de acolhimento vivencia de acordo com as demandas mais desafiadoras de seus respectivos acolhidos.

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 objetivo trabalho com a mulher em situação de violência em risco iminente de morte e intervir frente a violações de direitos e violências também contra crianças e adolescentes, filhos das mulheres. Pressupõe-se, assim, que o caráter educativo destas áreas de conhecimentos deve ser a centralidade para o desenvolvimento do trabalho profissional.

A construção de processos de conhecimentos a partir das histórias e trajetórias de vida dos sujeitos que aportam os Serviços é condição *sine qua non* para o resgate de uma “humanidade” que se perde diante das condições de miserabilidade e violências.

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

Para Freire (1996, p.41)

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

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

[...] reflexão e ação dos homens sobre o mundo para transformá-lo. Sem ela, é impossível a superação da contradição opressor-oprimidos. Desta forma, esta superação exige inserção crítica dos oprimidos na realidade opressora, com que, objetivando-a, simultaneamente atuam sobre ela.

Nesta perspectiva, o trabalho interdisciplinar poderá corroborar com os objetivos do Serviço CAEMSV-Sigiloso de contribuir para o fortalecimento da família, para o desenvolvimento de relações de cuidado mútuo e para a interrupção de ciclos geracionais de violência, promovendo o reconhecimento do sujeito como detentor de direitos.

28. ESTRATÉGIAS PARA GESTÃO INTEGRADA

1.1.30 Referenciamento e Articulação com a Rede Intersetorial:

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

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

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

Para o atendimento integral às famílias e a efetividade das ações de forma sistemática, fazem-se necessárias ações intersetoriais de forma a garantir a sua completude. (Resolução CIT nº 7, de 10 de setembro de 2009).

1.1.31 Articulação em Rede:

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

Deve manter articulação com Polícias Cíveis e Militares, com o Poder Judiciário, o Ministério Público e a Defensoria Pública, mediante fluxo integrado com esses órgãos que garanta a proteção das usuárias e o sigilo das informações. Deve ocorrer também a articulação com outros atores, considerando as necessidades, interesses, possibilidades e potencialidades de cada usuária, com vistas ao rompimento do ciclo da violência doméstica e familiar.

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

Importante ressaltar que não cabe unicamente à Política da Assistência Social o desenvolvimento de ações voltadas ao enfrentamento às situações de vulnerabilidade e risco social. A articulação e o desenvolvimento de ações complementares com as demais políticas públicas e com os órgãos do SGD são primordiais para o trabalho de acompanhamento e atendimento familiar. Desta forma, a eficácia de um instrumental dependerá da integração entre as demais políticas públicas. (SÃO PAULO, 2013, p. 8).

O serviço CAEMSV-Sigiloso, não poderá responder diretamente, Ofícios, Relatórios a quaisquer órgãos de Justiça, outras Secretarias, bem como prestar informações de usuárias. Cabe somente ao Gestor da Parceria e/ou da CPSE/Área Técnica referência do serviço a responder ao órgão/serviço demandante.

Cabe somente a CPSE/Área Técnica Referência do Serviço e o CREAS/Gestor da Parceria requisitar relatórios e quaisquer informações de usuários ao serviço CAEMSV-Sigiloso, sempre que se fizer necessário e cabe a esse serviço prestar as devidas informações que foram solicitadas.

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

CRAS/CREAS:

Sendo no âmbito município de serviços, programas e projetos e benefícios da Assistência Social o acesso das famílias à rede de Proteção Social Básica e Proteção Social Especial por meio dos CRAS - Centro de Referência de Assistência Social:

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

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

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

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

Saúde:

Considerando o princípio da intersetorialidade e a característica das usuárias acolhidas no serviço CAEMSV-Sigiloso, esse serviço deve estabelecer articulação com a rede de atenção à saúde no território, para garantir o atendimento especializado e integrado as mulheres (com ou sem filhos), visando promover a qualidade de vida.

As ações de atenção à saúde das mulheres em situação de violência serão planejadas conjuntamente entre os profissionais da Assistência Social e Saúde, conforme as necessidades identificadas e apontadas no Plano Individual de Atendimento – (PIA) e no caderno de Orientações – Referências Técnicas para Construção do Plano de Atendimento a Família, (PAF) destaque que:

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

É importante enfatizar que quando a usuária fizer uso de medicações, essas deverão estar em posse da mesma. O serviço não deverá destinar um local separado para armazenamento das medicações das mulheres acolhidas. Cabe à equipe do serviço, quando necessário, orientar as mulheres quanto ao uso da medicação, não devendo se responsabilizar pela ministração dos remédios, tanto para a mulher quanto para os filhos.

29 - MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

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

É responsável pela organização de informações de dados primários, que advém de visitas e encontros entre os diferentes níveis de gestão e execução da política, e de dados secundários, que são provenientes das diferentes bases de dados disponíveis no

município. Deste modo, o conjunto de informações monitoradas possibilitam subsidiar discussões técnicas e tomadas de decisão no processo da elaboração de estratégias para adequações, ajustes e reformulações das diferentes linhas de atuação.

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

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

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

- **INSUFICIENTE:** o indicador avaliado encontra-se em desconformidade com o previsto no Plano de Trabalho, afetando o desenvolvimento das atividades do serviço;
- **INSATISFATÓRIO:** o indicador avaliado encontra-se em desconformidade com o previsto no Plano de Trabalho, mas isso não afeta o desenvolvimento das atividades do serviço;
- **SUFICIENTE:** o indicador avaliado encontra-se de acordo com o previsto no Plano de Trabalho;
- **SUPERIOR:** o indicador avaliado encontra-se para além do aprovado no Plano de Trabalho, com provisões adicionais com potencial para impactar positivamente sobre as atividades desenvolvidas.

Outro conjunto de indicadores estabelecidos no município corresponde aos de avaliação da Vigilância Socioassistencial, conforme a Portaria nº 066/SMADS/2024^[2], que institui e regulamenta a Vigilância Socioassistencial no município de São Paulo e

define indicadores e parâmetros de avaliação da Vigilância Socioassistencial. Esses indicadores têm natureza apreciativa quanto ao alcance dos objetivos dos serviços e projetos da rede parceirizada, considerando o nível de complexidade da proteção social. Em relação aos Serviços de Alta Complexidade, destacam-se:

NOME DE INDICADOR	PARÂMETRO
Taxa Média de Ocupação no mês	Maior ou igual 90%
Percentual de pessoas que participaram de atividades sobre o total de pessoas atendidas	Maior ou igual a 60%
Taxa de Frequência Média no mês	Maior ou igual 90%
Percentual de entrevistas preenchidas no PIA sobre o total de pessoas atendidas	Maior ou igual a 60%
Percentual de Desligado por evasão, desistência, excesso de faltas e descumprimento do regulamento interno sobre o total de pessoas que saíram	Menor do que 5%
Percentual de Saídas Qualificadas sobre o Total de Saída	Maior ou igual 20%

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

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

30. CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL DA EQUIPE TÉCNICA

É necessário que os profissionais do serviço (CAEMSV-Sigiloso) 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 46/SMADS/2010 (vigente) as especificidades de cada profissão ou função devem estar em conformidade com as Diretrizes dos respectivos conselhos profissionais.

Outro aspecto importante na articulação com a rede socioterritorial refere-se à participação dos diversos atores por ocasião da organização e realização da capacitação inicial, bem como da educação permanente dos profissionais do serviço, coordenada pelo Centro de Referência de Assistência Social - CREAS. As temáticas devem ser apresentadas de acordo com as demandas e necessidades identificadas, tanto em relação às mulheres e crianças quanto em relação as profissionais do CAEMSV-Sigiloso. Conforme preconiza a NOB-RH/SUAS:

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

As atualizações e informações sobre temáticas pertinentes ao trabalho social e no que trata a população LGBT+, 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 cisgenereidade e da heterossexualidade como uma regra, uma norma que as pessoas precisam se adequar.

WORKSHOPS:

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

31. FLUXOS

31.1 Portaria Intersecretarial SMS_SMADS_SMDHC Nº 261/2021

A portaria Intersecretarial, SMS_SMADS_SMDHC Nº 261/2021, estabelece os Procedimentos Destinados às Usuárias do Sistema Único de Saúde do Município de São Paulo durante Período de Acolhimento Institucional no Serviço Centro de Acolhida Especial para Mulheres em Situação de Violência – Sigiloso (CAEMSV) da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS).

Para atender a referida portaria, foi elaborado o Documento de Orientações Técnicas a Respeito da Portaria Intersecretarial SMS/SMADS/SMDHC - Nº 261/2021, que Institui Procedimentos do Fluxo de encaminhamento de Mulheres (e seus filhos) acolhidas no serviço CAEMSV-Sigiloso para o Cadastro Sigiloso na Saúde. O fluxo está na íntegra a esta Norma técnica. (Anexo 1).

31.2 LEI 17.884, DE 2 de Janeiro de 2023 - SMADS SMS_SMADS_SMDHC

A LEI 17.884, DE 2 de Janeiro de 2023, institui o Programa de Acompanhamento Psicológico às Mulheres Vítimas de Violência Doméstica, no âmbito do Município de São Paulo. Em seu Artigo 1º. Fica instituído o Programa de Acompanhamento Psicológico às Mulheres Vítimas de Violência Doméstica no âmbito do Município de São Paulo.

Assim, estabeleceu-se o fluxo entre a Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS), a Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania (SMDHC) e a Secretaria Municipal de Saúde (SMS) para o acompanhamento psicológico das mulheres vítimas de violência doméstica, pela Saúde/ Equipe Especializada e Violência-EVV. O fluxo está na íntegra a esta Norma técnica. (Anexo 2).

31.3 Portaria Intersecretarial SME/SMADS/SMDHC nº 01/2020. SMADS/ SME

Trata a Portaria Interscretarial SME/SMADS/SMDHC nº 01/2020- Secretaria Municipal de Educação (SME), Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS) e a Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania (SMDHC) nº 01/2020, de Orientações Técnicas dos Procedimentos para Matrícula de Estudantes em Unidades Educacionais Durante Período de Acolhimento no Serviço CAEMSV-Sigiloso.

Essa Portaria tem por objetivo garantir que os dados das crianças/adolescentes ou mesmo da mãe que estão matriculados na rede escolar municipal e estadual, mantenham-se Offline no sistema da rede de Educação.

Assim, foi elaborado o Documento de orientações Técnicas dos Procedimentos para Matrícula de Estudantes em Unidades Educacionais Durante Período de Acolhimento Institucional sigiloso, que trata do fluxo de encaminhamento para a inserção dos dados das mulheres e seus filhos na rede de Educação Municipal e Estadual. O fluxo está na integra a esta Norma técnica. (Anexo 3).

31.4 Lei 17.579 de 26 de julho de 2021, SMADS e SMDHC, que trata do Benefício Auxílio Aluguel para Mulheres Vítimas de Violência Doméstica.

A partir do 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 a partir da Portaria SMDHC/ 28 de 7 de abril de 2021, fica estabelecido o valor do auxílio aluguel destinado a mulheres que possuam renda inferior ou igual a $\frac{1}{4}$ do salário-mínimo vigente.

O benefício auxílio aluguel, é gerenciado pela SMDHC/CPM, e para atender as mulheres atendidas e acolhidas pela rede de serviços socioassistencial da SMADS, foi elaborado o fluxo entre as Secretarias SMADS/CPSE e SMDHC/CPM, visando o encaminhamento de solicitação para Inclusão no Benefício Auxílio- Aluguel para Mulheres em Situação de Violência doméstica do município. O fluxo está disponível em (Anexo 4).

31.5 Acordo de Cooperação Técnica - SMADS-SMDHC-MP/JEVID DPESP/NUDEM

A Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social, (SMADS) a Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania, (SMDHC) o Ministério Público do Estado de São Paulo – Promotoria – Promotoria de Justiça de Enfrentamento à Violência Doméstica da Capital e a Defensoria Pública do Estado de São Paulo - DPESP/NUDEM - Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres, teve por objetivo estabelecer um Fluxo Integrado referente à troca de informações entre os órgãos da administração municipal, as Secretarias, o Ministério Público e a DPESP/NUDEM, sobre processos e documentos judiciais de mulheres que estão ou estiveram acolhidas nos serviços de Centros de Acolhida Especial para Mulheres em Situação de Violência – Sigiloso (CAEMSV).

O acordo visa estabelecer a parceria com a PJEVID /MPSP e com o NUDEM/DPESP para a troca de informações sobre o acolhimento institucional sigiloso da mulher (ou desacolhimento), para que ela não seja prejudicada na tramitação dos autos judiciais por não ser localizada e que os encaminhamentos ocorram de forma mais célere. Para isso, foi elaborado o Instrumental de Controle de Processo: “PROVIMENTO 32/2000” O fluxo está na íntegra (Anexo 5)

32. DIRETRIZES PARA ACOLHIMENTO EM CAEMSV - SIGILOSO

1.1.32 Desenvolvimento do Trabalho Técnico:

Para o acolhimento em serviço CAEMSV- Sigiloso, é obrigatório que a mulher esteja em risco iminente de morte, após a aplicação da Avaliação de Risco, em conjunto com a mulher, utilizando o Instrumental do Formulário Nacional de Avaliação de Risco - Violência Doméstica e Familiar Contra Mulher do Conselho Nacional de Justiça- CNPJ. Importante: Respeitar que a autodeclaração da mulher sobre o risco iminente de morte deve ser considerada sempre que ela verbalizar, não cabendo questionamento imediato.

1.1.33 Ficha Técnica:

Para avaliação do perfil da vaga e orientações referente a solicitação de vaga, acessar as Fichas Técnicas através do link: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/assistencia_social/central_de_vagas/index.php;

A solicitação de vaga para acolhimento em serviço CAEMSV- Sigiloso, dependerá previamente de avaliação técnica da mulher em situação de violência considerando a existência do RISCO IMINENTE DE MORTE, devendo constar a indicação de quais são os territórios de risco para cada mulher acolhida. Na escuta com as mulheres deve-se esclarecer as razões do encaminhamento para o serviço CAEMSV- Sigiloso, considerando o ciclo da violência, devendo ainda informar a usuária sobre o serviço CAEMSV- Sigiloso.

1.1.34 Formulário Eletrônico:

- Para solicitar vaga para a Central de Vaga, o demandante deverá preencher o Formulário Eletrônico de Solicitação de Vagas, anexar o relatório social, e os documentos que são obrigatórios: Relatório Psicossocial; Formulário de

Identificação; Instrumental de Regulamento Interno/ Instrumental de Colaboração.

✓ Importante:

Observação 1: Todos os documentos, deverão conter as devidas assinaturas

Observação 2: Os documentos, devem ser anexados no formulário eletrônico no momento da solicitação da vaga, clicando no botão “Adicionar Arquivo”.

Observação 3: O sistema possui limitações da funcionalidade de anexar arquivo, sendo:

- Quantidade máxima de arquivos por solicitação: 5 arquivos
- Tamanho máximo de cada arquivo: 5 MB
- Tempo de armazenamento do arquivo no banco de dados: 60 dias

Observação 4: 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.

Portaria Central de Vagas De Acolhimento Institucional e Familiar:

Portaria Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social-SMADS Nº 115 de 12 Dezembro de 2024, altera a Portaria SMADS nº 58 de 2 de setembro de 2021 que dispõe sobre a operação da Central de Vagas de Acolhimento institucional da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social de São Paulo.

Análise Técnica/Acolhimento/Desacolhimento/Transferência:

Análise Técnica da Vaga: Ainda na avaliação com a usuária, caso surjam outras formas de violência doméstica e familiar, como o envolvimento do companheiro e/ou de familiares com tráfico de drogas ou crime organizado, é importante que, durante a escuta, sejam exploradas todas as possibilidades de apoio da rede e que a usuária seja informada sobre sua segurança, incluindo a possibilidade de acolhimento em abrigo direcionado, por meio do encaminhamento ao Departamento Estadual de Homicídios e Proteção à Pessoa (DHPP), responsável pela segurança pública do estado.

É importante ressaltar que, durante a avaliação com a usuária, deve-se respeitar sua decisão em relação à realização do encaminhamento para a oitiva no DHPP. Assim, após a decisão da usuária e a avaliação do risco iminente de morte, é fundamental que ela seja direcionada para o acolhimento no serviço CAEMSV-Sigiloso, a fim de garantir a continuidade do acompanhamento do caso.

Nesse sentido, é importante considerar o documento, “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).”

Caso ocorra divergência no parecer técnico entre o CREAS/C.POP solicitante e o CREAS de destino, a demanda deverá ser remetida para discussão da CPSE/Área Técnica Referência do Serviço que dará o apoio técnico para discussão do caso, bem como a realização do acolhimento e as tratativas que se fizerem necessárias.

Acolhimento: O solicitante 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.

É obrigatório um técnico (Nível Superior) para o acompanhamento da usuária, devendo aguardar no local até que o responsável realize o acolhimento da usuária, no sentido de recebê-la de forma humanizada.

O técnico (Nível Superior) responsável por acolher/receber a usuária não deverá realizar novamente avaliação de risco, escuta com a usuária e não deve fazer nenhuma pergunta sobre o motivo do acolhimento no serviço CAEMSV-Sigiloso, devendo realizar somente o acolhimento apresentando com parte da equipe técnica que passará acompanhar o seu caso.

A formalização do acolhimento será por meio do Instrumental de Referência e Contrarreferência (Anexo 9) 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. Considerando a especificidade e complexidade da demanda, em que uma mulher busca o serviço por estar em uma situação de risco iminente de morte, é imprescindível que o acolhimento aconteça na presença e condução de um técnico do serviço, e o horário acima mencionado, garante tal prerrogativa.

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

O desacolhimento dos serviços CAEMSV - Sigiloso se dará das seguintes formas

A pedido da acolhida:

A usuária, com filhos, poderá a qualquer tempo solicitar seu desligamento, devendo para isto formular pedido de próprio punho, respeitando sempre os horários informados no regimento interno para sua saída. Neste caso, o serviço deverá encaminhar o relatório de acompanhamento constando a evolução do caso para o CREAS (gestora de parceria), que será enviado posteriormente para o CREAS do território de origem para conhecimento.

Rompimento do ciclo de violência:

Quando houver superado a situação que motivou o acolhimento, sendo avaliado entre a equipe técnica e a usuária. Neste caso, a equipe técnica do CAEMSV deverá avaliar, em conjunto com CREAS, a necessidade de continuar o acompanhamento pelo CREAS ou CRAS do território onde a usuária irá morar, ou providenciar o reordenamento para o serviço socioassistencial que atenda suas necessidades como mulher, não mais com risco iminente de morte, mas, eventualmente, em situação de rua.

Transferência para outro CAEMSV desta pasta:

Quando houver ameaça à segurança da usuária (com ou sem filhos), e/ou quebra de sigilo do endereço do serviço CAEMSV a qual a mulher está acolhida, colocando todos do serviço em risco. Neste caso a equipe técnica deverá informar o CREAS de imediato para que as providências cabíveis sejam tomadas.

Desacolhimento por saída qualificada da rede de alta complexidade:

A equipe técnica do CAEMSV em conjunto com o CREAS deverá avaliar, no momento do desligamento, a necessidade de referenciamento ao CREAS/CRAS para a continuidade do acompanhamento e fortalecimento da usuária e seus filhos no território por ela escolhido para morar.

Evasão:

A equipe do CAEMSV deverá encaminhar relatório informativo para o CREAS/CRAS do território de origem e do território em que a mulher estava acolhida para conhecimento e o acompanhamento necessário e, se necessário, mobilização da equipe de SEAS para buscar eventual registro de abordagem da usuária e seus filhos no território para avaliar encaminhamentos pertinentes diante do apresentado.

Cooperação/Apoio:

A equipe técnica do CAEMSV solicitará apoio ao território solicitante (território de origem da usuária) para atender as demandas nas questões relativas ao atendimento da usuária, tais como: lavratura de B.O e sua representação; obtenção das medidas protetivas; retirada e entrega de bens e documentação, entre outros, quando necessário.

33. TRANSFERÊNCIA PARA SERVIÇOS DE OUTRO ESTADO DA FEDERAÇÃO E/OU MUNICÍPIO

A transferência deve ser realizada quando motivada à ameaça a vida e a segurança da usuária (com ou sem filhos), acolhida no CAEMSV- Sigiloso no Município de São Paulo, não restando locais em que ela possa estar em segurança no presente município.

Neste caso, cabe à equipe técnica da CAEMSV - Sigiloso, informar o CREAS de sua referência e esse deverá discutir o caso com a CPSE/Área Técnica Referência do serviço, que deverá contatar as instituições do Sistema de Garantia de Direitos, caso seja necessário e iniciar a busca de vaga e tratativas da transferência.

Neste caso seguir as orientações:

- Equipe técnica do serviço CAEMSV-Sigiloso, deverá informar ao CREAS/gestor de parceria de referência sobre o caso;
- O Serviço CAEMSV-Sigiloso, irá encaminhar para CREAS/gestora de parceria o relatório de acompanhamento da usuária, contendo informações a respeito da situação de risco o município que a usuária estará protegida; sendo a avaliação de Risco de risco (CNJ) realizado conjuntamente com a usuária, fundamentando a solicitação de transferência.
- O Gestor da parceria deverá encaminhar o relatório a CPSE/Área Técnica Referência do Serviço. No relatório deverá constar a assinatura da gerente e equipe técnica de referência e no e-mail o parecer técnico do gestor a gestora de parceria;
- CPSE/Área Técnica Referência do Serviço, irá articular uma reunião com os serviços envolvidos para estudo de caso, solicitando a presença dos órgãos de Justiça que se fizer necessários para auxiliar na intervenção do caso;
- CPSE/Área Técnica Referência do Serviço, o CREAS/gestor da parceria e equipe técnica do serviço (CAEMSV) deverão avaliar qual o serviço a usuária (com seus filhos), permanecerá acolhidos até a sua transferência. Caso usuária mantenha-se nesse serviço, até sua transferência, só poderá sair do serviço de carro e acompanhada de um técnico. Considerando a urgência do caso, com a avaliação técnica conjuntamente com a usuária, visando garantir a sua proteção. O Serviço

CAEMSV-Sigiloso, deverá dar o suporte técnico no que se fizer necessário para andamento e as tratativas dos encaminhamentos.

34. ORIENTAÇÃO TÉCNICA

Desacolhimento por infração ao regulamento interno no CAEMSV:

A usuária que descumprir o regimento interno será inicialmente advertida verbalmente com registro em prontuário no SISA e orientada sobre a importância do cumprimento do regulamento interno. Caso haja reincidência, a equipe técnica do serviço deverá encaminhar relatório circunstanciado ao gestor de parceria, que acompanhará a situação com o intuito de evitar o desligamento.

No caso de descumprimento do Regimento Interno, a equipe técnica deverá acionar o serviço que encaminhou a usuária/família para em conjunto com CAEMSV - sigiloso e CREAS/gestor da parceria avaliar o encaminhamento mais indicado, considerando a importância do acompanhamento da rede do território onde ela será encaminhada. O serviço também deve se atentar às notas técnicas vigentes sobre a temática de desligamento por descumprimento de regimento interno e suas respectivas atualizações.

Evasão:

Na hipótese de evasão da usuária, e posterior retorno, solicitando acolhimento no mesmo equipamento, caberá à equipe técnica realizar uma escuta com a usuária, aplicar o Formulário de Avaliação de Risco, informar o CREAS/Gestor da parceria o resultado e conjuntamente avaliarem o risco em que a usuária ficou exposta no território, (bem como avaliar se o serviço ficou exposto) para a possibilidade de manter a usuária acolhida no mesmo serviço, ou sua transferência. Vale ressaltar que enquanto não se avaliar o melhor encaminhamento para o caso, a usuária deverá permanecer no serviço para não a colocar em risco.

No caso da usuária com filhos, evadir sozinha, a equipe do CAEMSV- Sigiloso, deverá entrar em contato imediatamente com o CREAS/Gestor da parceria, acionar o

Conselho Tutelar e registrar o Boletim de Ocorrência de Desaparecida, conforme protocolo vigente.

Pertences Pessoais:

No caso de a usuária deixar seus pertences pessoais no serviço, o prazo de permanência serviço deverá ser no máximo de 07 (sete) dias. Após esse período o serviço deverá informar o CREAS/Gestor da Parceria para sua validação quanto ao descarte. Salvo os casos em que a equipe técnica acordar com a usuária o prazo para a retirada distinto do citado acima, diante de demandas específicas apresentadas.

Quebra do Sigilo:

No caso de a usuária, romper com o sigilo, em relação à localização do serviço, ou qualquer outra informação que coloque em risco a própria usuária, as demais usuárias, a equipe técnica de profissionais e o endereço do serviço, a equipe técnica deverá informar o CREAS/Gestor da Parceria para avaliação da situação de risco e encaminhamento do caso.

Ausência da mãe no serviço por motivo de internação:

Quando a usuária (acompanhada de seus filhos) for hospitalizada, o serviço deverá entrar em contato com o Gestor da Parceria para informar a situação. A equipe técnica deverá esgotar com a usuária todas as possibilidades de uma rede de apoio/ comunitária e/ou familiar para cuidar dos filhos. Não havendo nenhuma dessas possibilidades o serviço deverá avaliar com o CREAS/Gestor da Parceria a articulação com a rede de garantia de direitos, e por meio de e-mail documentar o encaminhamento realizado.

Período de Internação:

O serviço deverá avaliar conjuntamente com o Gestor da Parceria sobre qual período estabelecido para manter a usuária no SISA e caso tenha filhos, avaliarem conjuntamente qual o encaminhamento será realizado, uma vez que esse tempo estimado, dependerá do motivo da internação e avaliação da saúde quanto a previsão da alta médica.

Nesse caso, se o Gestor da Parceria necessitar de apoio técnico, deverá solicitar a CPSE/Área Técnica de Referência do Serviço.

Uso de celular pessoal da usuária:

A equipe técnica do CAEMSV-Sigiloso, deverá avaliar conjuntamente com a usuária o momento para liberação do uso do seu celular, compreendendo a importância da sua autonomia e independência. É obrigatória a troca do chip, para garantir a segurança da usuária, no entanto, o chip antigo deverá ser mantido no serviço enquanto a usuária permanecer acolhida, considerando um pertence pessoal da mesma,

Importante: Fica a cargo de cada serviço, à equipe técnica conjuntamente com o CREAS/Gestor da parceria, avaliarem qual será a distância que a usuária poderá utilizar o seu celular, por compreender a especificidade de cada território, bem como a localização de cada serviço.

Vale informar que a liberação do uso do celular para a usuária estará condicionada ao cumprimento de todas as regras de segurança, com intuito de evitar possíveis situações de risco à usuária, as demais acolhidas e aos funcionários do serviço. Para isso, compreende-se a importância de estabelecer vínculo de confiança entre equipe técnica e usuária.

Uso do telefone institucional do serviço:

Os aparelhos telefônicos do serviço, deverão estar configurados de forma privada, que não seja possível a identificação do número, visando a garantia do sigilo das ligações realizadas. A usuária poderá fazer uso do telefone institucional do serviço, sempre que necessário, com a validação e monitoramento da equipe técnica.

Uso do cartão de banco, crédito/débito da usuária:

A equipe técnica deverá orientar a usuária, a não utilizar o cartão de banco nos locais de comércio, casa lotérica, agências bancárias dentre outros espaços de uso do cartão, em locais próximos ao serviço de acolhimento, visando garantir a segurança da usuária, bem como o sigilo do endereço e o possível rastreamento dos dados.

Uso do cartão do Bilhete Único pessoal:

A equipe técnica deverá orientar a mulher a não utilizar o cartão do Bilhete Único pessoal por motivo de segurança e rastreamento dos dados, devendo o serviço fornecer bilhete de transporte quando necessário.

Senhas particulares da usuária:

A equipe técnica deverá orientar a usuária sobre o risco de continuar utilizando as mesmas senhas, tais como da Rede Social, Celular, E-mail, Cartão de Banco entre outras. Para garantir a sua proteção, a equipe técnica deverá realizar conjuntamente com a usuária as alterações de todas as suas senhas.

OBS: quando tratar-se dos filhos das usuárias, que possuem aparelho de celular, acesso a rede social, bem como a utilização de senhas, cabem as mesmas orientações, sendo que, os procedimentos deverão ocorrer na presença da mãe e seus filhos.

OBS: quanto aos filhos das usuárias, utilizarem o aparelho celular, não poderá ser concedido, mas as exceções são passíveis de avaliação da equipe técnica conjuntamente com o CREAS/Gestora da parceria.

OBS: quando a usuária for desacolhida, a equipe técnica deverá conjuntamente com a usuária, novamente realizar a mudança de todas as senhas.

Senha do Processo Judicial:

A equipe Técnica deverá orientar e apoiar a usuária a solicitar a senha para acesso do seu Processo Judicial e manusear o sistema. 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 à Defensoria Pública e trabalhar a referência e contrarreferência para o acompanhamento do caso.

Documentos utilizados pelo serviço:

Quando o CREAS/Gestor da Parceria, solicitar ao serviço, algum documento como instrumental e/ou relatório entre outros, esses deverão ser encaminhados em formato de PDF e conter: data, assinatura da gerente e equipe técnica responsável, somente o logo da SMADS, e no cabeçalho constar: - “Provimento 32/2000” - Do

Tribunal de Justiça que dispõe sobre o direito de manter sob sigilo os dados das vítimas e suas testemunhas nos processos judiciais.

OBS: Esse provimento, por exemplo, pode ser utilizado quando a mulher deixa a Casa-Abrigo e vai para um novo endereço, o qual ela não quer que o autor de violência saiba; assim como para todas as demais mulheres em situação de violência que se mudam e não desejam ter o endereço novo revelado para o agressor. O provimento poderá ser acessado através do link: [PROVIMENTO Nº 32/2000.](#)

Ainda Importante mencionar o Provimento 39/2018 - Da Corregedoria Geral do Tribunal de Justiça a respeito da participação de mulheres vítimas de violência doméstica e familiar nas audiências de conciliação/Mediação. O provimento também pode ser acessado através do link: [<https://dje.tjsp.jus.br/cdje/consultaSimples.do?cdVolume=13&nuDiario=2763&cdCaderno=10&nuSeqpagina=6>](https://dje.tjsp.jus.br/cdje/consultaSimples.do?cdVolume=13&nuDiario=2763&cdCaderno=10&nuSeqpagina=6)

O próprio Provimento afirma que a manifestação do desinteresse da mulher em participar de tais audiências podem ser feita através de e-mail para os ofícios dos CEJUSCs. Cabe apontar que nem toda audiência de conciliação acontece no CEJUSC, portanto é importante observar o cabeçalho que apresenta o órgão oficiante, endereço e telefone, e eventualmente, o e-mail.

E, por fim, cabe apontar a **Normativa 05 de 31 de agosto de 2018, Capítulo III em seu artigo. 11:** preconiza que o, “gerente do serviço parceiro ou representante legal da parceria deverá 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”. O conjunto dos instrumentais preenchidos pelos técnicos são parte integrante do Prontuário das usuárias, e poderão ser acessados a qualquer momento pelo técnico gestor da parceria do CREAS/C.POP/SUSAM.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Atlas da Violência 2024. Versão 11. Brasília, 2024. Disponível em: < chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.ipea.gov.br/atlasviolencia/arquivos/artigos/7868-atlas-violencia-2024-v11.pdf >. Acesso em: 18 dez. 2024

BRASIL. Conselho Nacional de Assistência Social. **Resolução nº 109, de 18 dez.2024.** p. 5.

BRASIL. Diversidade Sexual e a Cidadania LGBTI+. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://justica.sp.gov.br/wp-content/uploads/2021/02/CARTILHA-DIVERSIDADE-SEXUAL-1%C2%AA]; [editora] 2020. p. 21.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. 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>. Acesso em: 18 dez.2024.

BRASIL. Ministério dos Direitos Humanos. MDHC Destaca Cinco Perguntas Para Não Fazer a Uma Pessoa Trans. Janeiro, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/mdh/pt-br/assuntos/noticias/2024/janeiro/mdhc-destaca-cinco-perguntas-para-nao-fazer-a-uma-pessoa-trans>. Acesso em: 18 dez.2024

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Orientações Técnicas para Construção do Plano de Acompanhamento Familiar (PAF). 2013. p. 23-24.

BRASIL. Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania. Pacto de Enfrentamento à Violência LGBTfóbica. Disponível em: <https://www.gov.br/mdh/pt-br/navegue-por-temas/lgbt/publicacoes/pacto-de-enfrentamento-a-violencia>. Acesso em: 18 dez.2024.

BRASIL. Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra a Mulher (PNEVCM). Brasília: Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, 2011. p. 11. Disponível em: <http://www.mdh.gov.br/pnvm>. Acesso em: 2 dez. 2024.

BRASIL. Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania. Pacto de Enfrentamento à Violência LGBTfóbica. Disponível em: <https://www.gov.br/mdh/pt-br/navegue-por-temas/lgbt/publicacoes/pacto-de-enfrentamento-a-violencia>. Acesso em: 18 dez.2024.

BRASIL. Proteção Social Especial: Programas, Projetos e Serviços de Caráter Continuado. Brasília, 2011a. p. 18.

SÃO PAULO (Município). Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS). Portaria nº 002, de 2024. Dispõe sobre os procedimentos a serem adotados para a execução da Lei Municipal nº 17.851, de 27 de outubro de 2022, que institui o Auxílio Ampara. São Paulo, 2024.

BRASIL. 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.

BRASIL. Resolução CIT nº 7, de 10 de setembro de 2009. Estabelece diretrizes para a organização e a articulação de serviços no Sistema Único de Assistência Social – SUAS. Brasília, 2009. Disponível em: <https://www.mds.gov.br/>. Acesso em: 18 data de acesso.

BENEVIDES, B. G.; NOGUEIRA, S. N. B.. Transver o Mundo: Existência e (Re)existências de Travestis e Pessoas Trans no 1º Mapeamento das Pessoas Trans no Município de São Paulo. 2020, apud CEDEC.

COLETIVO Helen Keller. Guia Feminista Helen Keller – Mulheres com Deficiência. Disponível em: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.mpma.mp.br/arquivos/CAOPID/publicacoes/12359_guia_feminista_helen_keller_mulheres_com_deficiencia_.pdf. Acesso em: 18 dez.2024

FREIRE, Paulo. Pedagogia do Oprimido. 50. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2018.

IBGE. Família: Definição. Disponível em: https://www.ibge.gov.br/ibgeteen/glossario/familia_definicao.html. Acesso em: 18 dez.2024.

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

SCARPATTI, A. São Paulo (Município). Atendimento em Casos de Violência: Cuidados e Orientações para uma Escuta Qualificada. 2024, maio. Disponível em: https://capital.sp.gov.br/web/assistencia_social/w/rede_socioassistencial/mulheres_vitimas_de_violencia/3212. Acesso em: 18 dez. 2024

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.

SÃO PAULO (Município). Instrução Normativa SMADS nº 2, de 15 de março de 2024. Prefeitura de São Paulo, 2024. Disponível em: <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/instrucao-normativa-secretaria-municipal-de-assistencia-e-desenvolvimento-social-smads-2-de-15-de-marco-de-2024>.

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

SARDENBERG, C. M. B. A Inclusão Social e os Desafios da Política Pública. São Paulo: Editora ABC, 2006.**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

1.1.35 ANEXO 1 - PROCEDIMENTOS DO FLUXO DE SIGILO DAS INFORMAÇÕES NA REDE DA SAÚDE

[PORTARIA INTERSECRETARIAL SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE - SMS;SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL - SMADS;SECRETARIA MUNICIPAL DE DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA - SMDHC Nº 1 de 23 de Junho de 2021](#)

Fluxo 1) Orientações Técnicas que estabelece os Procedimentos Destinados às Usuárias do Sistema Único de Saúde do Município de São Paulo durante Período de Acolhimento Institucional no Serviço Centro de Acolhida Especial para Mulheres em Situação de Violência – Sigiloso (CAEMSV) da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS)

Trata o Presente Documento de Orientações Técnicas a Respeito da Portaria Intersecretarial SMS/SMADS/SMDHC - Nº 261/2021, que Institui Procedimentos do fluxo de encaminhamento de Mulheres (e seus filhos) acolhidas no serviço CAEMSV-Sigiloso para o Cadastro Sigiloso na Saúde.

Considerando a Portaria Intersecretarial cabe à Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS):

Artigo 1º. O cadastro Sigiloso poderá ser solicitado por:

Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS) e Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS).

Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania (SMDHC) - Coordenação de Políticas para Mulheres (CPM).

Artigo 2º. O cadastro deverá ser solicitado via ofício para o e-mail: saudespviolencia@prefeitura.sp.gov.br; e a Secretaria Municipal de Saúde terá 07 dias

úteis da data de recebimento do ofício para solicitar a unidade de saúde de referência a inclusão dos dados como sigilosos. **OBS:** enviar a solicitação c/cópia para o e-mail: smadsacolhimentomulheres@prefeitura.sp.gov.br.

Artigo 3º. O Ofício deverá conter:

- 1.Nome completo da usuária; data de nascimento, filiação, cartão do SUS, CPF e RG;
- 2.Nome completo de cada filho/a, data de nascimento, filiação, cartão do SUS, e CPF e RG (caso tenha, informar);
- 3.Endereço do CREAS de Referência, logradouro, CEP, bairro, Nº telefone do CREAS de referência;
4. Número do telefone institucional (Privado) do serviço;
5. Nome completo da Unidade de Saúde Municipal da Atenção Básica de referência do serviço;

O Fluxo entre SMADS e Saúde se dará na seguinte ordem:

1- Cabe a SMADS/CPSE:

Informar e orientar as SAS/CREAS de referência dos Serviços CAEMSV-Sigiloso, sobre o fluxo estabelecido;

2-Cabe a SAS/CREAS/Gestor da Parceria

Informar e orientar o serviço CAEMSV-Sigiloso de sua referência, quanto ao referido documento e fluxo estabelecido;

3-Cabe aos respectivos serviços CAEMSV – Sigiloso:

3.1-Acolhimento:

O serviço CAEMSV-Sigiloso, deverá encaminhar o Ofício contendo os dados (**Art. 3**) para o e-mail Institucional do(a) Gestor(a) da Parceria, solicitando o cadastro Sigiloso da usuária (e seus filhos) no Sistema de Único de Saúde do Município de São Paulo e esse 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;

3.2- Transferência entre serviços CAEMSV- Sigiloso da SMADS:

- O serviço de origem (SMADS-Sigiloso) deverá informar por meio de Ofício (**Art.3**) o desacolhimento da usuária ao Gestor da Parceria, que deverá informar a

Secretaria da Saúde; saudespviolencia@prefeitura.sp.gov.br; C/c para o e-mail: smadsacolhimentomulheres@prefeitura.sp.gov.br;

- O atual serviço (SMDHC-Sigiloso) de referência que acolher essa usuária (e seus filhos) deverá informar por meio de Ofício (**Art.3**) o acolhimento da usuária ao Gestor da Parceria, que deverá informar a SMS no e-mail: saudespviolencia@prefeitura.sp.gov.br; C/Copia para o e-mail: smadsacolhimentomulheres@prefeitura.sp.gov.br;

3.3 - Transferência entre serviços CAEMSV - Sigiloso da SMADS e para serviço da SMDHC/CPM:

O serviço de origem (CAEMSV-Sigiloso), deverá informar o desacolhimento da usuária através do Ofício (**Art.3**) ao Gestor da Parceria, que deverá informar a SMS no e-mail: saudespviolencia@prefeitura.sp.gov.br; C/Copia para o e-mail: smadsacolhimentomulheres@prefeitura.sp.gov.br;

O atual serviço de referência (SMDHC) que acolher essa usuária (e seus filhos) deverá encaminhar os seus dados, informando o acolhimento a SMDHC/CPM que deverá informar a Secretaria da Saúde.

3.4 - Transferência para outro serviço de outra tipologia de **serviço Não Sigiloso**:

O serviço de origem (CAEMSV-Sigiloso) deverá preencher o Ofício (Art.3) informando a Transferência e encaminhar para o Gestor da Parceria e esse deverá encaminhar para o e-mail: saudespviolencia@prefeitura.sp.gov.br; C/Copia para o e-mail: smadsacolhimentomulheres@prefeitura.sp.gov.br;

O serviço de Origem (CAEMSV-Sigiloso) deverá elaborar o relatório de acompanhamento do caso, constar o nome do serviço a qual a usuária será acolhida e encaminhar para o Gestor da Parceria que deverá encaminhar para o e-mail: smadsacolhimentomulheres@prefeitura.sp.gov.br,

Nesse caso, cabe a CPSE/Área Técnica Referência do serviço orientar o Gestora da Parceria do CREAS/Centro Pop/SUSAM sobre esse documento e o fluxo estabelecido;

3.5- Desacolhimento:

- No caso de desacolhimento, o serviço de origem (CAEMSV-Sigiloso) deverá avaliar conjuntamente com a mulher se há necessidade de manter os dados como sigilosos no sistema da Saúde;
- **No caso de Não Manter em Sigilo,** o serviço de origem (CAEMSV-Sigiloso), deverá informar o desacolhimento da usuária através do Ofício (**Art.3**) ao Gestor da Parceria, que deverá informar a SMS no e-mail: saudespviolencia@prefeitura.sp.gov.br; C/Copia para o e-mail: smadsacolhimentomulheres@prefeitura.sp.gov.br,
- **No caso de manutenção do Sigiloso,** o serviço de origem (CAEMSV-Sigiloso) deverá encaminhar o Ofício (**Art.3**) com a informação do desacolhimento, solicitando a manutenção dos dados em Sigilo e enviar para o e-mail institucional do Gestor da parceria que deverá encaminhar para o e-mail para saudespviolencia@prefeitura.sp.gov.br; c/cópia para smadsacolhimentomulheres@prefeitura.sp.gov.br;

O serviço de Origem (CAEMSV-Sigiloso) deverá ainda orientar a usuária que será acompanhada pelo CREAS de Referência da sua residência, elaborar o relatório de acompanhamento do caso, constar o endereço de moradia e o CREAS de referência. Enviar para o Gestor da Parceria que deverá encaminhar para o e-mail: smadsacolhimentomulheres@prefeitura.sp.gov.br. Nesse caso, cabe a CPSE/Área Técnica de Referência do Serviço orientar o CREAS/C.POP sobre o documento e o fluxo estabelecido. Deve constar no Ofício somente o logo da SMADS e data. Cada Ofício deverá corresponder a uma composição familiar.

**1.1.36 ANEXO 2 - ORIENTAÇÕES TÉCNICAS PARA ACOMPANHAMENTO
PSICOLÓGICO ÀS MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA
DOMÉSTICA (EVV)**

[LEI Nº 17.884, DE 2 DE JANEIRO DE 2023](#) - Institui o Programa de Acompanhamento Psicológico às Mulheres Vítimas de Violência Doméstica, no âmbito do Município de São Paulo.

Fluxo 2) Orientações Técnicas dos Procedimentos Destinados às Mulheres Em Situação de Violência Doméstica do Município de São Paulo em Acolhimento Institucional no Serviço Centro de Acolhida Especial para Mulheres em Situação de Violência – Sigiloso (CAEMSV) da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS) para o Acompanhamento Psicológico na Saúde

Trata o Presente Documento de Orientações Técnicas a Respeito da LEI 17.884, DE 2 de Janeiro de 2023, que Institui o Programa de Acompanhamento Psicológico às Mulheres Vítimas de Violência Doméstica, no âmbito do Município de São Paulo.

Considerando a LEI 17.884 de 2 de janeiro de 2023, no:

Artigo 1º. Fica instituído o Programa de Acompanhamento Psicológico às Mulheres Vítimas de Violência Doméstica no âmbito do Município de São Paulo voltado à prestação de acompanhamento psicológico para as mulheres vítimas de violência doméstica.

Este documento trata do fluxo de encaminhamento da mulher que se encontra acolhida nos Serviços Centro de Acolhida Especial para Mulheres em Situação de Violência CAEMSV-Sigiloso referente as Secretarias: Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS) e a Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania (SMDHC) para o acompanhamento psicológico pela Secretaria Municipal da Saúde (SMS).

Sendo então estabelece a criação do Fluxo entre SMADS/CPSE/e SMS/Equipe Especializada e Violência-EVV.

A saber: SMADS/CPSE/ Área Técnica Mulher, SMDHC/CPM e a SMS/Área Técnica de Atenção Integral A Saúde da Pessoa em Situação de Violência, deverá realizar reuniões quando necessário, com objetivo de acompanhamento e monitoramento e avaliação do fluxo.

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

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, (CAEMSV-Sigiloso) com o retorno para o e-mail do CREAS ou para: (Centro POP, no caso de outra tipologia de serviço).

2- Cabe a SMADS/CPSE;

Informar e orientar as SAS/CREAS de referência dos serviços CAEMSV-Sigiloso, ou (Centro POP/SUSAM, no caso de outra tipologia de serviço), quanto ao documento, sendo esses, deverão orientar os seus respectivos serviços sobre o fluxo estabelecido;

3 - Cabe a SAS/CREAS/Gestor da Parceria

Informar e orientar o serviço CAEMSV-Sigiloso de sua referência, quanto ao referido documento e sobre o fluxo estabelecido;

4 - Cabe aos respectivos serviços CAEMSV – Sigiloso:

Garantir o deslocamento da mulher e seus filhos, o encaminhamento até o equipamento de saúde para seu atendimento.

O serviço CAEMSV-Sigiloso, 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

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

OBS:

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

6- Caso ocorrer transferência para outro serviço CAEMSV-Sigiloso

O serviço de origem deverá preencher o Ofício com todos os dados (item 5) com informação da transferência da usuária, encaminhar para o Gestor da Parceria e esse deverá encaminhar para o e-mail: saudespviolencia@prefeitura.sp.gov.br; C/Cópia para o e-mail: smadsacolhimentomulheres@prefeitura.sp.gov.br;

O gestor da parceria de origem, deverá ainda encaminhar por e-mail o relatório atualizado, (elaborado pelo serviço CAEMSV-Sigiloso) para o CREAS/Gestor da Parceria, do serviço a qual a usuária foi transferida, para continuidade do acompanhamento do caso junto a saúde (EVV) de referência do atual território e copiar: smadsacolhimentomulheres@prefeitura.sp.gov.br.

O atual serviço (CAEMSV-Sigiloso) que acolher a usuária (e seus filhos) deverá encaminhar o Ofício com todos os dados (Item 5) com a solicitação da transferência do acompanhamento psicológico pela saúde (EVV), e encaminhar para o gestor da parceria de sua referência e esse deverá encaminhar o referido Ofício para o e-mail:

saudespviolencia@prefeitura.sp.gov.br;

C/Cópia

para:

smadsacolhimentomulheres@prefeitura.sp.gov.br;

7- Desacolhimento/Transferência para outra tipologia:

7.1- No caso de desacolhimento/transferência, o serviço de origem (CAEMSV - Sigiloso) deverá avaliar conjuntamente com usuária se ela manterá o acompanhamento psicológico pela saúde (EVV).

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

7.3 - No caso de manter em acompanhamento psicológico pela saúde (EVV), o serviço de origem (CAEMSV-Sigiloso) deverá encaminhar o Ofício com a informação da transferência com dados (item 5) 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.

Ainda o gestor da parceria, deverá encaminhar o relatório (elaborado pelo serviço CAEMSV - Sigiloso) para o e-mail:

smadsacolhimentomulheres@prefeitura.sp.gov.br.

Nesse caso, cabe a CPSE/Área Técnica Mulher deverá orientar o Gestora da Parceria do CREAS/Centro Pop/ sobre esse documento e o fluxo estabelecido;

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

Mulher orientar o Gestora da Parceria do CREAS/Centro Pop, sobre esse documento e o fluxo estabelecido;

1.1.37 ANEXO 3 - PROCEDIMENTOS PARA MATRÍCULA DE ESTUDANTES EM UNIDADES EDUCACIONAIS DURANTE PERÍODO DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL SIGILOSO

[PORTARIA INTERSECRETARIAL SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO - SME; SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL - SMADS; SECRETARIA MUNICIPAL DE DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA - SMDHC Nº 1 de 14 de Outubro de 2020](#)

Fluxo3) Orientações técnicas dos procedimentos para matrícula de estudantes em unidades educacionais durante período de acolhimento institucional sigiloso

Considerando o artigo 2º da Portaria Intersecretarial, cabe à Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS):

- I- Orientar as usuárias em seus respectivos equipamentos, quanto à necessidade de realização de cadastro, com vistas à solicitação de vagas/transferências nos sistemas de matrícula da Secretaria Municipal de Educação e Secretaria de Estado de Educação;
- II- Proceder, se for o caso, à atualização dos dados cadastrais, inclusive endereço e telefone dos atendidos, em seus equipamentos;
- III- Informar à Secretaria Municipal de Educação:
 - a) A falta de vaga educacional para bebês, crianças e jovens que se encontram sob suas responsabilidades e em acolhimento institucional sigiloso;
 - b) A ratificação da necessidade de sigilo das informações cadastrais dos que estão em acolhimento institucional sigiloso;
 - c) O desligamento da matrícula, nos casos de mudanças de município, e/ou a exclusão do sigilo dos dados cadastrais, quando for o caso.
- IV- Realizar a interlocução entre a Secretaria Municipal de Educação e os atendidos em seus equipamentos referente à disponibilização das vagas,

documentos para matrícula e demais informações educacionais que se fizerem necessárias.

A equipe técnica do serviço Centro de Acolhida Especial para Mulheres em Situação de Violência (CAEMSV) sigiloso deverá proceder com o envio de ofício, pelo serviço, identificando se é Acolhimento, Transferência ou Desacolhimento com todas as informações, (abaixo citado) para o e-mail Institucional do Gestor da Parceria:

- Filiação – Nome completo dos responsáveis;
- Nome completo da criança e/ou adolescente;
- Data de nascimento;
- Certidão de nascimento (quando houver);
- Indicar o nome da Escola, seja para rede Municipal ou Estadual;
- Contato telefônico Institucional (Privado) do Serviço;

OBS: Mesmo no caso de solicitação de vaga para Escola Estadual, o processo SEI deverá ser encaminhado para a Secretaria Municipal de Educação (SME/COGED/DIDEM) C/Cópia para SMADS/GSUAS/CPSE, aos cuidados da Área Técnica Mulher para ciência.

2. ACOLHIMENTO:

2.1 - O gestor da parceria deverá ABRIR e INSTRUIR um SEI: **com nível de acesso restrito (Informação Classificada como sigilosa)** referente à cada composição familiar;

2.2 - O processo SEI deverá ser encaminhado para a Secretaria Municipal de Educação (SME), para os pontos: **SME/COGED/DIDEM** para providências e à **SMADS/GSUAS/CPSE** aos cuidados da Área Técnica de referência do serviço para ciência;

2.3- A **SME/COGED/DIDEM** dará a devolutiva do Processo SEI para SMADS/GAB/CG e esse encaminha o processo SEI para a devida SAS e para SMADS/GSUAS/CPSE (aos cuidados da área técnica de referência do serviço);

2.4 - A CPSE/Área Técnica de Referência do Serviço, manifesta ciência no Processo SEI e reconduz para a devida SAS/CREAS, para custódia, seguindo o fluxo estabelecido;

2.5 - O processo SEI deverá permanecer aberto na unidade de origem no (CREAS), no ponto do gestor da parceria do serviço CAEMSV - Sigiloso, enquanto a usuária permanecer acolhida no serviço de referência para acompanhamento;

2.6 - Quando a usuária não estiver mais acolhida no serviço CAEMSV - Sigiloso, o Gestor da parceria deverá dar o encaminhamento no Processo SEI, seguindo o fluxo estabelecido.

3 - TRANSFERÊNCIA PARA OUTRO SERVIÇO SIGILOSO DE SMADS:

3.1 - O Serviço (CAEMSV - Sigiloso) de origem deverá enviar o Ofício com as informações (item 1) informando a transferência da usuária para outro Serviço (CAEMSV - Sigiloso) e encaminhar para o CREAS/Gestor da Parceria de referência dar seguimento;

3.2 - O (CREAS) gestor da parceria, deverá atribuir o mesmo processo SEI com o Ofício e encaminhar ao CREAS de referência do serviço (CAEMSV - Sigiloso) em que a mulher for transferida, devendo este dar continuidade do acompanhamento do processo; (seguir as orientações do item 1).

4 - TRANSFERÊNCIA PARA OUTRA TIPOLOGIA DE SERVIÇO DE SMADS:

4.1 - No caso de transferência para outra tipologia de serviço, que não seja sigiloso, a equipe técnica do serviço (CAEMSV-Sigiloso) a qual a usuária estiver acolhida deverá **avaliar conjuntamente com a usuária a necessidade de manter ou não o processo no Sigilo das Informações;**

4.2 - No caso da avaliação em **Manter o Sigilo das Informações** na rede de ensino, o serviço CAEMSV-Sigiloso (origem) deverá enviar o Ofício com todas as informações (seguir item1) e ainda informar o nome do serviço e seu CREAS/C.POP de referência a qual a usuária será transferida e encaminhar o Ofício para o e-mail institucional do gestor da parceria;

4.3 - O gestor da parceria, deverá instruir o mesmo processo SEI e encaminhar para SMADS/GSUAS/CPSE, aos cuidados da Área Técnica Referência do Serviço, para providências e prosseguimento no encaminhamento;

4.4 - A CPSE/ Área Técnica Referência do Serviço, deverá orientar o CREAS/C.POP sobre os encaminhamentos.

5- DESACOLHIMENTO:

5.1 - No caso de desacolhimento a equipe técnica do serviço (Sigiloso) a qual a usuária estiver acolhida deverá orientar a usuária sobre o Sigilo das Informações da Rede de Educação e **avaliar conjuntamente com a usuária a questão do risco e se mantém ou não o processo no Sigilo da Informações;**

5.2 - Se caso a usuária **ACEITAR** manter as suas informações em sigilo, no sistema da educação, o serviço CAEMSV - Sigiloso de origem deverá:

- a) Verificar com a usuária qual será o seu novo endereço de moradia;
- b) Identificar qual será o CREAS/C.POP que passará a ser a referência no acompanhamento da usuária;
- c) Orientar a usuária a procurar o CREAS/C.POP para atendimento e acompanhamento;
- d) Orientar a usuária que somente o CREAS/C.POP poderá solicitar para a Educação a retirada dos dados do sigilo, por isso a necessidade de manter o acompanhamento;
- e) Orientar a usuária que, caso venha mudar de endereço, deverá procurar o CREAS/C.POP de sua referência para atendimento e avaliar se mantém em sigilo ou não. Caso avaliem em manter no sigilo, o CREAS/C.POP deverá seguir o fluxo estabelecido.
- f) Elaborar o Ofício, (conforme item 1) informando ainda o endereço completo da usuária e o CREAS/C.POP que será a referência do novo endereço em que a usuária irá residir e encaminhar o e-mail do gestor da parceria;

5.3 - O gestor da parceria deverá instruir o processo SEI e encaminhar para: **SMADS/GSUAS/CPSE** para prosseguimento;

5.4-A CPSE/Área Técnica Mulher, deverá orientar o CREAS/C.POP sobre os encaminhamentos.

5.5-Ainda no caso do item 5.1, se a usuária **NÃO Aceitar Manter o Sigilo das Informações** no sistema de educação, o serviço (CAEMSV-Sigiloso) deverá encaminhar o Ofício com todos os dados da família, para o gestor da parceria informando o Desacolhimento e solicitando a retirada do sigilo das informações.

5.6-O CREAS/Gestor da Parceria, deverá instruir o mesmo processo SEI e após a devolutiva do processo SEI pela SME/COGED/DIDEM e SMADS/GESUAS/CPSE, deverá encerrar o processo na unidade.

OBS:

- e) Não constar no OFÍCIO o nome da OSC nem do serviço, somente o logo da SMADS;
- e) Cada Ofício deverá ser preenchido somente com as informações com os membros da mesma família;
- e) Inserir no Ofício o número de página e data;
- e) A usuária deverá ser orientada sobre esse documento, no momento do acolhimento, bem como no desacolhimento.
- e) A importância da celeridade dos encaminhamentos, conforme fluxo estabelecido nesse documento.

1.1.38 ANEXO 4 - 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 -](#)

Fluxo 4) Orientações Técnicas que dispõe sobre o Fluxo de Solicitação de Inclusão no Benefício Auxílio-Aluguel para Mulheres em Situação de Violência.

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

Considerando o Decreto 59.283 de 16 de março 2020, que declara emergência no Município de São Paulo e define outras medidas para o enfrentamento da pandemia decorrente da corona vírus. Considerando a Lei 17.579 de 26 de julho de 2021, que dispõe sobre o encaminhamento das solicitações de acolhimento emergencial e de auxílio-aluguel para mulheres em situação de violência. Será concedido às mulheres que se enquadrem cumulativamente nos seguintes critérios:

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

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

Considerando Portaria SMDHC/ 28 de 7 de abril de 2021, que estabelece o valor do auxílio aluguel destinado a mulheres que possuam renda inferior ou igual a $\frac{1}{4}$ 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 as Mulheres na Cidade de São Paulo, ficam estabelecido:

1-Atribuição da SMADS/CPSE- Área Técnica Referência do Serviço

1.1- Informar as SAS/CRAS/CREAS/Centro POP/SUSAM sobre o fluxo estabelecido para solicitação do Auxílio Aluguel e monitorar o e-mail institucional:

smadsacolhimentomulheres@prefeitura.sp.gov.br recebido pelo Gestor da Parceria.

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

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

1.3- Os Serviços deverão encaminhar o relatório, para o Gestor da Parceria, seguindo o modelo disponibilizado nos anexos dessa Norma Técnica;

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

2- Documentos obrigatórios:

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

Observação:

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

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

- c) Deverá fazer menção no corpo do e-mail os dados da usuária: Nome completo; N° do RG e CPF;
- d) Relatório Social: Devidamente assinado e digitalizados em formato PDF
- e) Todas as documentações deverão ser enviadas no mesmo e-mail (se possível em arquivo único);
- f) As Dúvidas, os questionamentos em face ao processo, deverão ser encaminhados para o endereço eletrônico acima informado, item b.
- g) **ART 3º Parágrafo único** – O parecer técnico-social deverá informar a composição familiar, a condição socioeconômica da usuária (mulher beneficiária) e deverá constar o parecer favorável à concessão do benefício devidamente justificado, assinado pela profissional (Assistente Social ou Psicóloga) com registro em conselho específico.

3-Acompanhamento Técnico: Manutenção do Benefício

3.1-Periodicidade do envio dos relatórios de acompanhamento:

Auxílio Aluguel

1º relatório: No momento da solicitação;

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

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

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

Transferência entre serviços e o Desacolhimento:

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

5- Solicitação de Cancelamento do Benefício:

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

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

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

6- Compete a SMDHC/CPM

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

- 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.

OBS:

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

1.1.1 ANEXO 5 – Modelo de Relatório

Deverá constar no cabeçalho dados do serviço:

1º Constar no cabeçalho: “Provimento 32”

Nome completo do Serviço:

Endereço: Rua: Avenida: Nº, CEP:

CREAS/CRAS/C.Pop de referência:

OBS: Quando tratar de serviço **Sigiloso**, somente informar no campo do nome: Tipologia de Serviço CAEMSV-Sigiloso.

Dados da usuária:

Nome Completo:

Nome da Mãe:

Data Nascimento:

RG:

CPF:

NIS:

Código do Cidadão:

Composição familiar:

Nome completo dos filhos:

Data de Nascimento:

Documentos (caso tenha informar)

Estudo Socioeconômico – Descrição da despesa

O estudo socioeconômico é essencial para garantir a equidade no acesso aos benefícios e serviços públicos, direcionando os recursos de maneira justa e eficiente.

NO RELATÓRIO DEVERÁ CONSTAR:

Breve resgate do atendimento, histórico do acompanhamento do caso junto ao serviço, informações importantes sobre a situação da violência doméstica que traz a munícipe para o serviço, resgate do histórico da violência e da condição socioeconômica da usuária.

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

Finalizar o relatório com o parecer favorável ou contrário a concessão do benefício, fundamentado nos argumentos levantados nos quadrantes anteriores e que será analisado pela equipe pela SMDHC/ Coordenação de Políticas Públicas para Mulheres-CPM

1.1.2 ANEXO 6 - INSTRUMENTAL DE CONTROLE DE PROCESSOS: SERVIÇOS SIGILOSOS - “PROVIMENTO 32/2000”

ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA Nº 6024.2022/0001651-9/SMADS/2022: TC nº 21/2023 - SEI nº 29.0001.0174748.2022-74 - Acordo de Cooperação Técnica que entre si celebram a SMADS – SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL, a SMDHC – Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania, o Ministério Público do Estado de São Paulo – Promotoria – Promotoria de Justiça de Enfrentamento à Violência Doméstica da Capital e a Defensoria Pública do Estado de São Paulo - DPESP/NUDEM-Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres, objetivando estabelecer um **Fluxo Integrado referente à troca de informações entre os órgãos da administração municipal** (SMADS e SMDHC), o Ministério Público e a Defensoria Pública do Estado, sobre processos e documentos judiciais de mulheres que estão ou estiver em acolhidas nos serviços de Centros de Acolhida Especial para Mulheres Situação de Violência – Sigiloso (CAEMSV).

INSTRUMENTAL DE CONTROLE DE PROCESSOS: SERVIÇOS SIGILOSOS

1- ACOLHIMENTO:

Data de entrada no serviço: ____/____/____

Veio transferida de outro serviço CAEMSV- Sigiloso da SMADS () Sim () Não

Veio Transferida de outro serviço da SMADS que **NÃO seja CAEMSV-sigiloso?** ()
Sim () Não

Veio Transferida de Outro Estado? () Sim () Não –

Veio Transferida de outro Município? () Sim () Não –

Veio Transferida de algum serviço que está sob gestão da SMDHC/CPM () Sim () Não

Dados da Usuária:

Nome completo da Usuária:

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:

OBS: Enquanto a Mulher estiver acolhida no Serviço Sigiloso, constar o “Provimento 32” Assinalar: () Sim

Enquanto a usuária permanecer acolhida no serviço CAEMSV -Sigiloso da SMADS, a referência de endereço para intimação: de forma físico e/ou digital será: **Rua Libero Badaró, 425, 36º andar, Centro/SP. CEP: 01009-905**
smadsexpediente@prefeitura.sp.gov.br, sendo a Coordenação responsável: SMADS/GSUAS/CPSE - Área Técnica Mulher.

Dados do Autor da Violência:

OBS: Caso a mulher tenha Processo/B. O e/ou Medida Protetiva, que envolve o nome de mais um Autor da Violência, importante informar.

Nome do/a autor/a

Data Nascimento:

CPF e RG (Caso tenha):

2- DESACOLHIMENTO:

Data da saída do serviço: ____/____/____

Informar o endereço completo indicado pela usuária para entrega da intimação.

Rua/Avenida, Nº, Casa ou apartamento, CEP, Bairro: Cidade, Estado.

Avaliar conjuntamente com a usuária: Após o desacolhimento, é necessário manter o processo sob sigilo? É necessário constar o **Provimento 32**? Assinalar: () Não () Sim
Ainda no desacolhimento, caso a usuária indicar o endereço da SMADS para entrega da intimação, assinalar () Sim – **“Provimento 32”** (Nesse caso esse serviço, deverá ser a referência de contato direto com a usuária para informações caso seja necessário).

3- TRANSFERÊNCIA

Data da Transferência: ____/____/____

Quando a transferência ocorrer para outro serviço sigiloso CAEMSV- Sigiloso da SMADS, **não é necessário encaminhar esse Instrumental**. (Nesse caso a CPSE/Área Técnica Mulher deverá ser a referência de contato direto com o serviço a qual a usuária foi transferida para informações.

Quando a transferência ocorrer para outros serviços sigilosos: é necessário encaminhar esse Instrumental e assinalar Sim () **“Provimento 32”**.

- SMDHC/CPM () Sim () Não
- Outro Município: () Sim () Não
- Outro Estado: () Sim () Não
- Outro serviço da SMADS que **NÃO seja Sigiloso:** () Sim () Não

Nesse caso de transferência, se a usuária permitir indicar o endereço da SMADS para entrega da intimação e assinalar () Sim – **“Provimento 32”** (Nesse caso esse serviço deverá ser a referência de contato direto com o serviço a qual a usuária foi transferida para informações.

OBS: Apesar da mulher ter mais liberdade para circular pela cidade quando estiver acolhida no serviço Centro de Acolhida Especial para Mulher (CAEM) aberto, é importante **solicitar o sigilo** do endereço do serviço Centro de Acolhida, “pelo

Provimento 32”, para se tentar evitar que o autor vá ao local e coloque a mulher e a equipe de profissionais em risco.

COMPARTILHAMENTO DE DADOS PROCESSUAIS:

Eu, (nome da usuária), (☐) Não (☐) Sim, autorizo o compartilhamento de dados processuais para fins de **atendimento** entre SMADS e/ou SMDHC, Defensoria Pública do Estado de São Paulo e Ministério Público do Estado de São Paulo, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados.

Assinatura da usuária

Data do Registro desse Documento: São Paulo, ____/____/____

**1.1.3 ANEXO 7 - DOCUMENTOS OBRIGATÓRIOS PARA ACOLHIMENTO
EM SERVIÇO SIGILOSO - FORMULÁRIO DE
IDENTIFICAÇÃO**

- 1) FORMULÁRIO DE IDENTIFICAÇÃO: Centro de Acolhida para Mulheres em Situação de Violência – CAEMSV - Sigiloso

PROVIMENTO 32/2000 – Corregedoria Geral de Justiça do Estado de São Paulo. Artigo 3º- 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.

OBS: A usuária deverá inicialmente ser informada a respeito do que se trata o “Provimento 32”

1. DADOS PESSOAIS DA USUÁRIA:

Nome Completo: _____

Nome Social: _____

Filiação: Mãe: _____ viva? () sim () não

Pai: _____ Vivo? () sim () não

Último Endereço Residencial da usuária: _____ nº _____

Região/Território: _____ CEP: _____ SISA: Código do Cidadão Nº: _____

_____ Data de Nascimento: ____/____/____, Local de Nascimento: _____

_____ UF: _____, R.G: _____ CPF: _____ Estado Civil: _____

_____ Situação Conjugal: _____ Religião: _____ Raça/Cor

(declarado): _____.

1.2 DOCUMENTOS PESSOAIS:

Está de posse dos documentos pessoais? () Sim () Não, se sim, informar qual documento possui no momento: _____ se não, ficou na residia? Sim () Não () Outros: _____

Quais documentos serão necessários para emissão de segunda via? RG () CPF () Título Eleitor () CTPS () Certidão de Nascimento () Certidão de Casamento () Outros: _____

1.3 CONTATO:

Contato de referência: citar o grau de parentesco: _____

Endereço: _____ e/ou nº telefone: _____

1.4 SITUAÇÃO EDUCACIONAL

Grau de escolaridade: Curso Superior completo () Curso Superior incompleto () Ensino Médio Completo () Ensino médio Incompleto () Ensino Fundamental Completo () Ensino Fundamental incompleto () Atualmente está Estudando () Analfabeto ()

1.5 SITUAÇÃO DE TRABALHO:

Profissão: _____ Ocupação Atual: _____ Formal () Endereço do Trabalho: _____ Informal () Endereço ou território de referência a qual está trabalhando: _____ Horário de trabalho: _____

1.6 SITUAÇÃO SOCIOECONOMICO:

É chefe de Família? () Sim () Não

Possui Cadastro Único () sim () não

Recebe benefício? () Sim () Não, Se sim, qual: _____ valor: _____ quanto tempo: _____

Possui Benefício de Auxílio Aluguel: Sim () Não () Se sim: qual valor? _____

Início do recebimento: data: ____/____/____

1.8 CONDIÇÃO DE SAÚDE:

Faz algum tipo de tratamento médico? Não () Sim ()

Possui consultas agendadas: Sim () Não () Qual especialidade? _____

Em que data: ____/____/____, Local: _____ Horário: _____

Possui procedimento cirúrgico agendado? Sim () Não () Se sim, qual especialidade? _____ Data: _____ Local _____ e Horário: _____

Esta gestante? Sim () Não () Quantos meses? _____ realiza acompanhamento de pré natal? Sim () Não ()

Possui alguma deficiência? () Sim Não () . Qual? _____ CID _____

Faz uso de cadeira de rodas? () sim () não. Se sim, consegue manipular a cadeira sozinha ou precisa de apoio de outra pessoa? sim () não ()

Faz uso de aparelho assistivo? () sim () não Qual? _____

Faz uso de medicamento contínuo e/ou controlado () sim () não, se sim, informar quais medicamentos: _____

Está de posse dos medicamentos? () sim () não

Tem alergia alguma medicação e/ou alimentação? () Sim () Não Se sim, Qual medicamento: _____

Já fez uso de alguma substância psicoativa? Sim () Não (), Se sim, qual? _____ há quanto tempo? _____ tem uma frequência de uso? _____ Já realizou tratamento? _____ Sim () Não () se sim, citar onde: _____

Já procurou serviço de saúde para atendimento da situação de violência? Sim () Não ()

Onde? _____

Qual encaminhamento realizado: _____

Necessidade: leito () baixo () alto: quarto com: acessibilidade: () sim () não.

Nome da Unidade Básica de Saúde- UBS de referência que realiza acompanhamento:

Existe histórico de doença mental? Se sim, qual e informar se faz ou fez tratamento.

2.8 ORIGEM DO ENCAMINHAMENTO / HISTÓRICO:

HISTÓRICO DE VIOLÊNCIA:

Qual o tipo de violência sofrida?

☐ Física ☐ Abandono Material ☐ Negligência ☐ Emocional ☐ Privação de Liberdade ☐ Sexual ☐ Ameaça ☐ Outros: _____

Realizou Boletim de Ocorrência? ☐ Sim ☐ Não. Está de posse do documento? Sim ☐ não ☐.

Solicitou Medidas Protetivas? ☐ Sim ☐ Não. Está de posse do documento? Sim ☐ Não ☐

a) Reside, b)residiu ou c)trabalha região onde está localizado o CAEMSV? ☐ Sim ☐ Não: Informar: ☐

Possui algum familiar que a)Reside, b)Residiu ou c)trabalha na região do serviço CAEMSV onde será acolhida? ☐ Sim ☐ Não: Informar ☐

Já passou em atendimento ou é acompanhada por algum serviço de atendimento a situações de violência, como o serviço Centro de Defesa e de Convivência da Mulher, Centro de Referência da Mulher (CDCM) ou outro? Sim ☐ Não ☐ se sim: Qual nome do serviço? _____ Quanto tempo? ---_____ Continua em acompanhamento? Sim ☐ Não ☐.

Já passou em atendimento do CRAS ou CREAS/C.POP? sim ☐ Não ☐ de qual território?

2. COMPOSIÇÃO FAMILIAR- INFORMAÇÕES SOBRE OS MEMBROS DA FAMÍLIA:

Nome completo:	Data de Nascimento:	Sexo:	Escolaridade:	Nome da última Escola matriculada:	Irá para o abrigo com a mãe? (s) ou (n)

INFORMAÇÕES SOMENTE DAS PESSOAS QUE COMPÕEM O NÚCLEO FAMILIAR QUE IRÁ PARA ACOLHIMENTO COM A USUÁRIA:

OBS: Usuária será acolhida, acompanhada somente de seus filhos () e/ou algum parentes (), caso esteja com algum outro membro da família. (mulher) Informar todos os dados pessoais:

2.1 CONDIÇÕES DE SAÚDE

Nome completo: _____

Faz algum tipo de tratamento médico? Não () Sim ()

Possui alguma deficiência? () Sim Não () . Qual? _____ CID _____

Faz uso de cadeira de rodas? () sim () não. Se sim, consegue manipular a cadeira sozinha ou precisa de apoio de outra pessoa? sim () não ()

Faz uso de aparelho assistivo? () sim () não Qual? _____

Faz uso de medicamento: () sim () não, se sim, informar quais medicamentos:

Está de posse dos medicamentos? () sim () não

Possui consultas agendadas: Sim () Não () Qual especialidade? _____

Em que data: ____/____/____, Local: _____ Horário: _____

Possui procedimento cirúrgico agendado? Sim () Não () Se sim, qual especialidade? ____ Data: ____/____/____ local ____ e Horário: _____

Tem alergia alguma medicação e/ou alimentação? () Sim () Não Se sim, Qual medicamento: _____

Necessidade: leito () baixo () alto: quarto com: acessibilidade: () sim () não. Nome da Unidade Básica de Saúde- UBS de referência que realiza acompanhamento: _____

Todos estão de posse dos documentos pessoais? () Sim () Não, se sim, informar qual documento possui no momento: _____ se não, ficou na residia? Sim () Não () Outros: _____ Informar o nome: _____

Quais documentos serão necessários para emissão de segunda via? RG () CPF () Título Eleitor () CTPS () Certidão de Nascimento () Certidão de Casamento () Outros: _____ Informar nome: _____

2.2 SITUAÇÃO COM A JUSTIÇA DO MEMBRO FAMILIAR ACIMA DE 18 ANOS:

Tem envolvimento com o crime organizado? Sim () Não () Nunca tive ()

Tem envolvimento com tráfico de drogas? Sim () Não () Nunca tive ()

Possui algum membro familiar e/ou conhecido muito próximo que tem envolvimento com o crime organizado? Sim () Não ().

3. PERFIL DO AUTOR DA VIOLÊNCIA:

Nome completo do autor da violência: _____

DN: ____/____/____ Natural: _____ Estado: _____

Atualmente Reside em São Paulo? _____ Sim () Não () se sim, há quanto tempo? _____ se não reside? ele conhece o município de São Paulo? Sim () Não () e se sim, citar quais são os territórios. _____

Qual o grau de parentesco com o autor da violência? _____ Quantos filhos possui com o autor da violência? _____

Profissão: _____ Ocupação Atual: _____ () formal ou Informal () Renda Mensal: _____

Grau de escolaridade: Curso Superior completo () Curso Superior incompleto () Ensino Médio Completo () Ensino médio Incompleto () Ensino Fundamental Completo () Ensino Fundamental incompleto () Atualmente está Estudando () Analfabeto ()

Situação Conjugal com o autor da violência: Casado () União estável () outros () há quanto tempo permaneceram juntos? _____ há quanto tempo estão separados? _____

Raça / Cor (etnia): _____ Religião: _____

Tem antecedente Criminal? Sim () Não (). Qual? _____

Atualmente está recluso? Sim () Não (), se sim, qual prazo de saída? _____ Motivo da reclusão _____ já esteve recluso? Sim () Não (), se sim, qual o motivo? _____

Tem envolvimento com o crime organizado? Sim () Não () Nunca teve ()

Tem envolvimento com tráfico de drogas? Sim () Não () Nunca teve ()

Possui algum membro familiar e/ou conhecido muito próximo que tem envolvimento com o crime organizado? Sim () Não ().

Já fez uso de alguma substância psicoativa? Sim () Não (), Se sim, qual? _____ há quanto tempo? _____ tem uma frequência de uso? _____. Já realizou tratamento? _____ Sim () Não () se sim, citar onde: _____

Histórico de violência anterior, relações do trabalho, convívio social e familiar:

Sim () Não () Aberto para informações: _____

O autor da violência já reside, residiu ou trabalha na região onde está localizado o CAEMSV? Sim () Não () Não tenho essa informação ()

Possui algum familiar que reside, residiu ou trabalha na região do serviço CAEMSV onde será acolhida? Sim () Sim Não () Não tenho essa informação ()

OBSERVAÇÕES:

Assinatura e Carimbo do Profissional.

Assinatura da Usuária

Data: ____ de ____ de ____

Cidade: _____

1.1.4 ANEXO 8 - DOCUMENTOS OBRIGATÓRIOS PARA ACOLHIMENTO EM SERVIÇO SIGILOSO – INSTRUMENTAL DE COLABORAÇÃO

2)INSTRUMENTAL DE COLABORAÇÃO – CAEMSV - Centro de Acolhida para Mulheres em Situação de Violência - CAEMSV-Sigiloso

PROVIMENTO 32/2000 – Corregedoria Geral de Justiça do Estado de São Paulo. Artigo 3º- 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.

Importante: A solicitação de vaga para acolhimento em CAEMSV, dependerá previamente de avaliação técnica conjuntamente com a usuária, sobre a situação da violência, considerando a existência do **risco iminente de morte**, devendo constar a indicação de quais são os territórios de risco para o acolhimento ou para ela.

Na escuta com a usuária deve-se esclarecer as razões do encaminhamento para o CAEMSV-Sigiloso, considerando a dinâmica do ciclo da violência, devendo ainda informá-la sobre a realidade de funcionamento do serviço e seu Regimento Interno.

Para se avaliar o risco iminente de morte, deverá ser realizada a escuta qualificada, se respaldando tecnicamente nos seguintes documentos: Formulário Nacional de Avaliação de Risco, conforme Resolução Conjunta nº 5, de 3 de março de 2020. CNJ- LINK: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2019/07/ab16d15c52f36a7942da171e930432bd.pdf>;

OBS: É importante ressaltar que a autodeclaração da mulher sobre o risco iminente de morte deve ser considerada sempre que ela verbalizar, não cabendo questionamento imediato. O encaminhamento para serviço sigiloso poderá ser

considerando somente na inexistência de uma rede familiar e/ou de apoio que possa acolhê-la no momento.

É de responsabilidade do demandante da vaga:

I – Orientar a usuária e/ou seus filhos sobre o Instrumental de Orientação de Normas e Informações; (Regulamento Interno) do serviço CAEMSV que irá recebê-los.

II - Para solicitar vaga, primeiro é obrigatório, o preenchimento de todos os documentos, sendo eles: a) Relatório Social, b) Instrumental de Identificação, c) Instrumental de Colaboração e d) Instrumental de (Regulamento interno) que são a Orientação Normas e Informações;

III – Anexar ao Formulário Eletrônico de Solicitação de Vagas (Central de Vaga) todos Instrumentais que são obrigatórios;

IV – Nos casos em que a usuária (e seus filhos) não possua sua documentação pessoal no momento, o solicitante deverá dar apoio técnico quanto a providências para retirada da 2ª Via, caso seja necessário;

V- O demandante da vaga, deverá se responsabilizar pelo transporte da usuária (e seus filhos) para encaminhar ao CREAS em que a vaga foi disponibilizada;

VI- É obrigatório que seja um técnico de Nível Superior para o acompanhamento da usuária, e seus filhos, devendo aguardar no local até que o responsável realize o acolhimento da usuária, no sentido de recebê-la de forma humanizada;

VII - A formalização do acolhimento será por meio do Instrumental de Referência e Contrarreferência, documento deverá ser em duas vias para assinatura, devendo o demandante da vaga já levar preenchido para protocolar;

VIII - Antes de efetuar a transferência da mulher c/ou sem filhos à vaga disponibilizada, o solicitante deverá entrar em contato com o CREAS de referência do serviço CAEMSV-Sigiloso que irá receber a usuária, para acordar sobre os tramites necessários para efetivar o acolhimento. (dia, horário e local);

IX – Quando for necessário a retirada de pertences, documentações da usuária em sua residência (local de origem) o solicitante deverá dar apoio nos tramites para ir até o local;

X – Atuar em conjunto com a rede socioassistencial do território de origem da usuária, por ocasião do desacolhimento e ou quando se fizer necessário;

XI - Garantir o sigilo das informações pessoais da usuária (e seus filhos); dos profissionais envolvidos no processo de acolhimento; do território de destino, bem como, outras informações que identifiquem ou permitam identificar a localização da usuária;

XII - Antes de efetuar a transferência da mulher c/ou sem filhos à vaga disponibilizada, o demandante da vaga, deverá entrar em contato com o CREAS de referência do serviço CAEMSV-Sigiloso que irá receber a usuária, para acordar sobre os tramites necessários para efetivar o acolhimento. (dia, horário e local)

XIII - Todos os instrumentais deverão conter as devidas assinaturas, ser digitalizados para anexar ao Formulário de Solicitação de vaga e Boletim de Ocorrência e Medida Protetiva não são documentos obrigatórios para a solicitação da vaga ou acolhimento no serviço, mas se houver, encaminhar com os demais documentos.

Assinatura do técnico responsável.

1.1.5 ANEXO 9 - DOCUMENTOS OBRIGATÓRIOS PARA ACOLHIMENTO EM SERVIÇO SIGILOSO – REGIMENTO INTERNO

INSTRUMENTAL DE ORIENTAÇÕES SOBRE A ENTRADA E CONVIVÊNCIA
NO SERVIÇO - CAEMSV- SIGILOSO- Regimento Interno: Centro de Acolhida para
Mulheres em Situação de Violência – CAEMSV-Sigiloso

PROVIMENTO 32/2000 – Corregedoria Geral de Justiça do Estado de São Paulo.
Artigo 3º- 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,
atuada com, no máximo, duzentas folhas, numeradas, sob responsabilidade do Escrivão.

A usuária deverá ser informada:

1-A usuária, deverá ser informada sobre o que é um serviço CAEMSV - Sigiloso:
Caracterização do serviço: Oferece acolhimento provisório, por 6 meses, podendo ser
prorrogável por igual período, ou mediante avaliação técnica do serviço em conjunto com
o CREAS/C. Pop, de acordo com a necessidade da usuária, que tem a finalidade de ofertar
acolhimento a mulheres cis, trans, não binário, gestantes e puérperas acima de 18 anos,
acompanhadas ou não de seus filhos(as), (os do sexo masculinos até 18 anos incompletos)
por decorrência do rompimento dos vínculos familiares, situação de rua ou violência
doméstica e familiar.

2- Ser declarante que encontra-se em situação de risco iminente de morte, não possuindo
qualquer outra possibilidade de abrigamento que garanta a sua proteção, nesse momento;

3- A usuária deverá estar ciente que no durante o período de 15 dias, após o acolhimento
no serviço CAEMSV - Sigiloso, não poderá sair do serviço, e nem manter contato com
outras pessoas de fora, sendo obrigatório esse tempo para o monitoramento e avaliação
do risco, que deverá ocorrer conjuntamente com a usuária, visando garantir a sua
proteção;

4 - Caso haja a urgência da saída do serviço, dentro desse período de 15 dias, a equipe técnica irá avaliar a situação conjuntamente com a usuária, mas deverá sair, somente com acompanhamento de um profissional do serviço;

5 - A usuária deverá estar ciente a entregar para a equipe técnica do serviço (CAEMSV-Sigiloso) o aparelho celular, computador portátil, (permanecendo os aparelhos desligados); cartões de banco, documentos entre outros objetos, (caso a usuária possua e se estiver ela) que ficarão sob os cuidados desse serviço;

6 - Caso a usuária estiver acompanhada de filhos, e esses possuírem aparelho celular ou outro aparelho eletrônico e cartões de banco, deverão também ser orientados quando a necessidade e importância de entregar para sua mãe, que será entregue ao serviço CAEMSV-Sigiloso;

7 - A usuária só poderá fazer uso do celular (ou seus aparelhos de comunicação), somente com a autorização da equipe técnica do serviço, sendo a avaliação realizada conjuntamente com a usuária, considerando o acompanhamento e critérios de avaliação do risco;

8 – Informar a usuária, da necessidade em guardar completo sigilo em relação ao endereço do serviço CAEMSV - Sigiloso, telefone institucional do serviço, nome dos demais usuárias/filhos (as) acolhidas, bem como nome dos profissionais e não informar a nenhuma pessoa a sua permanência nesse serviço e nem mesmo após o desacolhimento por se tratar de ser um serviço de caráter sigiloso.

9 – Os filhos da usuária acolhida nesse serviço deverão estar matriculados na rede de ensino e manter frequência na escola;

10 – A usuária deverá acompanhar seus filhos na rede de saúde, educação, bem como outras atividades e encaminhamentos ofertados pelo serviço, sempre com o apoio técnico da equipe técnica desse serviço;

11- Enquanto a usuária permanecer acolhida, terá compromisso de cuidar de seus filhos, auxiliá-los na alimentação; higiene; guarda e controle da medicação; entre outras atividades que se fizerem necessárias;

- 12 - A usuária deverá respeitar o Estatuto da Criança e do Adolescente, (ECA) principalmente no que diz respeito aos maus tratos ou constrangimentos aos seus filhos e a outras crianças filhas de outras usuárias, acolhidas nesse serviço;
- 13 – Respeitar as demais usuárias (e seus filhos) ter solidaria e manter um bom relacionamento entre si;
- 14 – Sempre que necessitar sair do serviço, deverá informar a equipe técnica ou profissional de plantão, respeitando-se os horários definidos para retorno ao serviço garantindo assim, a segurança e proteção de todos, bem como o sigilo do endereço do serviço;
- 15 – A usuária deverá orientar seus filhos a preservarem o espaço físico do serviço;
- 16 – As usuárias devem ser informadas na necessidade de estar em acompanhamento sistemático, com a equipe técnica individualmente ou em grupo;
- 17 -A usuária deverá participar das atividades em grupo, interno e externo que são promovidos pelos profissionais do serviço;
- 18 - As crianças e adolescentes acolhidas, devem participar das atividades socioeducativas promovidas pelos profissionais do serviço, principalmente pelo orientador socioeducativo;
- 19 – A usuária poderá retirar produtos de limpeza, higiene ou qualquer outro material/produtos necessários com a profissional que é responsável por esta atribuição nos dias e horários pré-fixados e na sua ausência, solicitar para equipe técnica;
- 20 – A usuária é responsável por cuidar e zelar pelos seus pertences pessoais e de seus filhos; quanto os aparelhos (celulares, notebooks, etc.) esses estarão sob cuidados pela coordenação no ato do acolhimento;
- 21 – As usuárias deverão zelar e organizar os objetos e equipamentos que são de uso coletivo;
- 22 – Quando for necessário realizar ligação telefônica, será por meio do aparelho celular do serviço, (privado) mediante autorização, na viva voz, na presença do técnico ou responsável;

23 – Durante o período que as usuárias, estiverem acolhidas no serviço, a visita a família, bem como, contato através de rede social, somente poderão ser realizadas avaliada conjuntamente entre equipe técnica e usuária para que seja avaliado a situação e não haja quebra de sigilo ou exposição a risco;

24 – Fica permitido a entrada nas dependências administrativas, dispensa, almoxarifado, quando autorizadas por uma profissional do serviço;

25 – A usuária, só poderá se desligar oficialmente do serviço de segunda a sexta-feira, entre o período das 8h às 18horas;

26 - Não é permitido qualquer uso de substância psicoativas dentro do serviço e a entrada sob o efeito destas substâncias no serviço;

27 – Relacionamento afetivo entre as usuárias, não é permitido nas dependências do serviço;

28 – Dentro do serviço deverá manter o respeito a opção religiosa de cada um;

29 - A usuária deverá ser informada da existência do Regimento Interno do serviço e das Normativas que preconizam sobre o descumprimento das diretrizes para convivência.

Nome completo da usuária _____

Nome Social da usuária: _____

Assinatura da usuária: _____

Assinatura do técnico responsável: _____

São Paulo: ____ de _____ de ____.

**1.1.6 ANEXO 10 - DOCUMENTOS OBRIGATÓRIOS PARA ACOLHIMENTO
EM SERVIÇO SIGILOSO – REGIMENTO INTERNO**

ANEXO 9. DOCUMENTO DE REFERÊNCIA e CONTRARREFERÊNCIA

Referência e Contrarreferência

Referência
Para: _____
Encaminhamos a(o) Senhora(o): _____
Motivo:

Técnico de
Referência: _____
Número do Conselho
Profissional: _____
Telefone: _____ / E-mail: _____

Remetente

Serviço: _____

Endereço: _____

CEP: _____ Bairro: _____

E- mail: _____

Telefone: _____

Encaminhamento/Acompanhamento



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

**SECRETARIA DE
ASSISTÊNCIA E
DESENVOLVIMENTO
SOCIAL**