

# PROGRAMA **MULHER, VIVER SEM VIOLÊNCIA**



DIRETRIZES GERAIS E  
PROTOCOLOS DE ATENDIMENTO



PROGRAMA  
MULHER, VIVER SEM VIOLÊNCIA  
CASA DA MULHER BRASILEIRA

# DIRETRIZES GERAIS E PROTOCOLOS DE ATENDIMENTO



Dilma Rousseff  
Presidente da República

Nilma Lino Gomes  
Ministra das Mulheres, da Igualdade Racial e dos Direitos Humanos

Eleonora Menicucci  
Secretária Especial de Políticas para as Mulheres

**Organização:**  
**Aparecida Gonçalves**  
Secretária de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres

Ana Cláudia Beserra Macedo  
Cláudia Araújo de Lima  
Eloisa Castro Berro  
Taís Cerqueira Silva

**Colaboração/Elaboração:**  
Ana Teresa Iamarino  
Gisele Vieira Netto Machado  
Heden Fischer  
Herica Aruanna Santana  
Ilza Mateus de Souza  
Isabela Ennis Albieri  
Leide Pedroso  
Letícia Gomes do Couto  
Liz Derzi de Matos  
Priscilla Ruas  
Thays Nogueira  
Vânia Cristina Bordim de Souza Carvalho

**Projeto gráfico:**  
Jadermilson Santos  
Francislene Gomes

**Foto capa:**  
Leo Rizzo



## APRESENTAÇÃO

“Toda mulher, independentemente de classe, raça, etnia, orientação sexual, renda, cultura, nível educacional, idade e religião, goza dos direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sendo-lhe asseguradas as oportunidades e facilidades para viver sem violência, preservar sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual e social.” Isto é o que estabelece o artigo 2º da Lei 11.340 de 2006, a Lei Maria da Penha, uma das mais avançadas legislações no mundo de proteção das mulheres. Isto é o que norteia os trabalhos da Casa da Mulher Brasileira, um espaço público que concentra serviços para um atendimento integral e humanizado às mulheres.

A Casa da Mulher Brasileira revoluciona o modelo de enfrentamento à violência contra as mulheres, pois integra, amplia e articula os equipamentos públicos voltados às mulheres em situação de violência. Uma das principais ações do Programa “Mulher: Viver sem Violência”, lançado em 2013 pela Presidenta Dilma Rousseff, a Casa da Mulher Brasileira evita que as mulheres percorram uma *via crucis*. Evita que elas sejam revitimizadas nessa rota crítica, nesse caminho fragmentado, em busca de atendimento pelo Estado.

Este espaço representa um projeto comum, um conjunto articulado de ações da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios para a integração operacional do Poder Judiciário, do Ministério Público e da Defensoria Pública com as áreas de segurança pública, assistência social, saúde, trabalho e outras; visando à proteção integral e à autonomia das mulheres. Um espaço onde prevalece o respeito a todas as diferenças, sem discriminação de qualquer espécie e sem imposição de valores e crenças pessoais.

Todos esses órgãos e serviços atuam na busca de um atendimento integral das mulheres, a partir de uma percepção ampliada de seus contextos de vida, assim como de suas singularidades e de suas condições como sujeitos capazes e responsáveis por suas escolhas. É a resposta do Estado Brasileiro ao reconhecimento da violência de gênero como violência estrutural e histórica, que precisa ser tratada como uma questão de segurança, justiça, educação, assistência social e saúde pública.

A Casa da Mulher Brasileira é a concretização de uma política de tolerância zero com quaisquer formas de violência contra as mulheres (violência doméstica e familiar, violência sexual, institucional, tráfico de pessoas, assédio). Um lugar que acolhe, apoia e liberta. E você, que trabalha na Casa, é essencial nesse processo de mudança. Por meio do trabalho coletivo e da postura profissional positiva de cada integrante da Casa da Mulher Brasileira, será possível acolher as mulheres, prevenir que ocorram outras violências, cuidar com respeito e dignidade das vítimas e contribuir para que elas rompam o ciclo da violência e se libertem para a vida como cidadãs de direitos.

**Eleonora Menicucci**

**Ministra de Estado Chefe da Secretaria de Políticas para as Mulheres da Presidência da República (SPM-PR)**



# SUMÁRIO

Apresentação

Objeto das Diretrizes Gerais e do Protocolo de Atendimento

<b>1. Programa “Mulher: Viver sem Violência”</b> .....	<b>10</b>
1.1. Programa “Mulher: Viver sem Violência” e Casa da Mulher Brasileira: Breve Histórico .....	10
1.2. Gestão do Programa “Mulher: Viver sem Violência” .....	12
1.2.1. Comitê Gestor Nacional .....	12
1.2.2. Grupo Executivo de Implementação do Programa “Mulher: Viver sem Violência” .....	12
<b>2. Casa da Mulher Brasileira – Espaço de Atendimento Integrado e Humanizado</b> .....	<b>14</b>
2.1. Estrutura da Casa da Mulher Brasileira .....	15
2.2. Gestão da Casa da Mulher Brasileira .....	16
2.2.1. Colegiado Gestor .....	16
2.2.2. Coordenação Compartilhada da Casa da Mulher Brasileira .....	17
2.2.3. Gerência Administrativa da Casa da Mulher Brasileira .....	18
<b>3. Diretrizes Gerais da Casa da Mulher Brasileira</b> .....	<b>19</b>
3.1. Diretrizes Gerais dos serviços da Rede de Atendimento .....	19
3.2. Diretrizes Gerais da Casa da Mulher Brasileira .....	20
3.3. Concepção de Atendimento .....	20
3.4. Fluxograma da Casa da Mulher Brasileira .....	24
<b>4. Protocolo de Atendimento da Casa da Mulher Brasileira</b> .....	<b>25</b>
4.1. Recepção, Acolhimento e Triagem .....	25
4.1.1. Serviço de Recepção .....	27
4.1.2. Serviço de Acolhimento e Triagem .....	29
4.2. Serviço de Apoio Psicossocial .....	33
4.3. Alojamento de Passagem .....	35
4.4. Brinquedoteca .....	37
4.5. Central de Transportes .....	39
4.6. Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher .....	40
4.7. Juizado/Vara Especializado(a) de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher .....	42
4.8. Ministério Público .....	44
4.9. Defensoria Pública .....	46
4.10. Serviço de Promoção da Autonomia Econômica .....	48
<b>5. Produção e Divulgação de Dados na Casa da Mulher Brasileira</b> .....	<b>50</b>
5.1. Mídia e Comunicação .....	50
5.2. Produção de Dados e Informações sobre Violência contra as Mulheres .....	50
Bibliografia de Referência .....	55
Anexos .....	56



## OBJETO DAS DIRETRIZES GERAIS E DO PROTOCOLO DE ATENDIMENTO

O presente documento apresenta as Diretrizes Gerais da Casa da Mulher Brasileira e o Protocolo de Atendimento às mulheres em situação de violência, de forma a garantir humanização e integração da assistência - preconizada na Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres e no Programa “Mulher: Viver sem Violência”. Foi elaborado pela Secretaria de Políticas para as Mulheres, em parceria com representantes do Executivo Federal (Ministérios da Justiça, da Saúde, do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, no âmbito do Comitê Gestor do Programa “Mulher: Viver sem Violência” ); do Conselho Nacional do Ministério Público; do Conselho Nacional de Justiça; do Conselho Nacional de Defensores Públicos Gerais; da Universidade Federal do Mato Grosso do Sul; e do Executivo Municipal (Secretaria Municipal de Políticas para as Mulheres de Campo Grande/MS; Casa da Mulher Brasileira de Campo Grande).

As “Diretrizes Gerais e o Protocolo de Atendimento da Casa da Mulher Brasileira” possuem os seguintes marcos legais: a Convenção sobre a Eliminação de todas as formas de Discriminação Contra a Mulher - CEDAW, 1979, Decreto nº 89.460, de 20/03/1984; a Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher (Convenção de Belém do Pará de 1994), Decreto 1.973 de 01/08/1996; Protocolo Adicional à Convenção das Nações Unidas contra o Crime Organizado Transnacional Relativo à Prevenção, Repressão e Punição do Tráfico de Pessoas, em Especial Mulheres e Crianças, Decreto nº 5.017 de 12/03/2004; a Lei 11.340 de 07/08/2006 (Lei Maria da Penha); Decreto nº. 8.086, de 30/08/2013, que institui o Programa “Mulher: Viver sem Violência” e dá outras providências.

Este documento define as premissas e as bases para implementação da Casa da Mulher Brasileira

(Diretrizes Gerais) e um guia de critérios e práticas unificadas dos diversos serviços existentes na Casa (Protocolo de Atendimento), de forma a garantir um atendimento que incorpore o princípio de igualdade de gênero à organização e ao funcionamento da Casa da Mulher Brasileira e ao modo de atuação das/dos profissionais envolvidas/os.

Para os efeitos das Diretrizes Gerais e do Protocolo de Atendimento, entende-se por:


- Violência contra as mulheres – “qualquer ação ou conduta, baseada no gênero, que cause morte, dano ou sofrimento físico, sexual ou psicológico à mulher, tanto no âmbito público como no privado”. O conceito tem por base a Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres e fundamenta-se na definição da Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência Contra a Mulher (Convenção de Belém do Pará), 1994, Art. 1º. A definição é, portanto, ampla e abarca diferentes formas de violência contra as mulheres, tais como: a) a violência doméstica ou em qualquer outra relação interpessoal, em que o/a agressor/a conviva ou haja convivido no mesmo domicílio que a mulher, compreendendo, entre outras, as violências física, psicológica, sexual, moral e patrimonial (Lei nº 11.340/2006); b) a violência ocorrida na comunidade e que seja perpetrada: por qualquer pessoa e que compreende, entre outros, violação, abuso sexual, tortura, tráfico de mulheres, prostituição forçada, sequestro e assédio sexual no lugar de trabalho, bem como em instituições educacionais, estabelecimentos de saúde ou qualquer outro lugar; c) a violência perpetrada ou tolerada pelo Estado ou seus agentes, onde quer que ocorra (violência institucional).


- Gênero - construção social, política e cultural da(s) masculinidade(s) e da(s) feminilidade(s), assim como das

relações entre homens e mulheres (Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres, 2006).

- Violência doméstica e familiar contra a mulher - Qualquer ação ou omissão baseada no gênero que lhe cause morte, lesão, sofrimento físico, sexual, psicológico ou patrimonial; no âmbito da unidade doméstica (compreendida como o espaço de convívio permanente de pessoas, com ou

sem vínculo familiar, inclusive as esporadicamente agregadas), no âmbito da família (compreendida como a comunidade formada por indivíduos que são ou se consideram aparentados, unidos por laços naturais, por afinidade ou por vontade expressa), ou em qualquer relação íntima de afeto (na qual o/a agressor/a conviva ou tenha convivido com a ofendida, independentemente de coabitação) – nos termos estabelecidos na Lei Maria da Penha.

 O conceito de violência contra as mulheres, conforme o previsto na Política Nacional de Enfrentamento à 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/jovens, o assédio sexual, o assédio moral, o tráfico de mulheres e a violência institucional. Informações adicionais em: <http://www.spm.gov.br/sobre/publicacoes/publicacoes/2011/politica-nacional>

 Segundo a Convenção de Belém do Pará, o direito de toda mulher a ser livre de violência abrange, entre outros: a) o direito da mulher a ser livre de todas as formas de discriminação; e b) o direito da mulher a ser valorizada e educada livre de padrões estereotipados de comportamento e costumes sociais e culturais baseados em conceitos de inferioridade ou subordinação.

# 1. Programa “Mulher: Viver sem Violência”

## 1.1. Programa “Mulher: Viver sem Violência” e Casa da Mulher Brasileira: Breve Histórico

As políticas públicas de gênero voltadas para as mulheres e, mais especificamente, as de enfrentamento à violência contra as mulheres são formuladas, implementadas, monitoradas e avaliadas de maneira integrada e transversal, com responsabilidade compartilhada entre os ministérios, sob a coordenação da Secretaria de Políticas para as Mulheres (SPM/PR). Os marcos legais balizadores dessas políticas são o Plano Nacional de Políticas para as Mulheres (PNPM), a Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres, o Pacto Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres e, desde 2013, o Programa “Mulher: Viver sem Violência”.

Com base nas agendas debatidas na 1ª Conferência Nacional de Políticas para as Mulheres (1ª CNPM), realizada em 2004, foi elaborado o I Plano Nacional de Políticas para as Mulheres, no qual constava como um dos objetivos a criação de uma Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres, o que ocorreu em 2006. Essa Política apresenta os conceitos, os princípios, as diretrizes e as ações de prevenção e combate à violência contra as mulheres, assim como de assistência e garantia de direitos às mulheres em situação de violência, conforme normas e instrumentos internacionais de direitos humanos e legislação nacional.

O Pacto Nacional pelo Enfrentamento à Violência Contra as Mulheres foi lançado em agosto de 2007, como parte da Agenda Social do Governo Federal. Consiste em um acordo federativo entre o governo federal, os governos dos estados e dos

municípios brasileiros para o planejamento de ações que consolidam a Política Nacional pelo Enfrentamento à Violência contra as Mulheres, por meio da implementação de políticas públicas integradas em todo território nacional. O Pacto está estruturado nos seguintes eixos: 1) Garantia da aplicabilidade da Lei Maria da Penha; 2) Ampliação e fortalecimento da rede de serviços para mulheres em situação de violência; 3) Garantia da segurança cidadã e acesso à Justiça; 4) Garantia dos direitos sexuais e reprodutivos, enfrentamento à exploração sexual e ao tráfico de mulheres; 5) Garantia da autonomia das mulheres em situação de violência e ampliação de seus direitos.

Embora o Pacto tenha trazido importantes contribuições para a organização e a implementação das políticas de enfrentamento à violência contra as mulheres, ainda são muitos os desafios para a consecução das ações previstas, persistem as barreiras culturais que dificultam a assunção de compromissos dos governos com as políticas para as mulheres, em especial a inclusão da violência contra as mulheres nas agendas políticas dos governos; a dificuldade de implementar políticas públicas que atendam às diversidades existentes entre as mulheres; o entendimento (por parte de alguns gestores) da violência contra as mulheres, em especial a violência doméstica, como uma questão privada na qual o Estado não deve intervir; a dificuldade de integração entre os serviços da rede de atendimento à mulher em situação de violência.

Além dos desafios ora mencionados, vale notar que os dados de registros administrativos e de pesquisas demonstram que os números de casos de violência contra as mulheres são ainda alarmantes. O Brasil ocupa o 7º lugar (de 84 países) no ranking de maiores taxas de mortes violentas de mulheres (Mapa da Violência, 2012). Segundo a PNS 2013 (Pesquisa Nacional de Saúde) do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia

e Estatística), nos 12 meses anteriores à realização da entrevista, 3,1% da população feminina com mais de 18 anos (2,5 milhões de mulheres) sofreu agressão física, verbal ou emocional cometida por pessoas que conheciam a vítima (maridos, pais, filhos, amigos etc). Em relação aos homens adultos, a proporção era de 1,8% (1,2 milhão). Em 2014, a Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180 registrou 52.957 relatos de violência contra a mulher, dos quais, 27.369 corresponderam a relatos de violência física (51,68%), 16.846 de violência psicológica (31,81%), 5.126 de violência moral (9,68%), 1.028 de violência patrimonial (1,94%), 1.517 de violência sexual (2,86%), 931 de cárcere privado (1,76%) e 140 envolvendo tráfico de pessoas (0,26%).

Dessa forma, após quatro anos de implementação do Pacto, no primeiro semestre do Governo Dilma Rousseff, a SPM/PR realizou uma releitura dessa proposta e uma avaliação com o olhar nas 27 Unidades da Federação pactuadas. Nesse processo de releitura, foi detectada a necessidade de reformulação das estratégias, o que culminou com o lançamento, em março de 2013, do Programa “Mulher: Viver sem Violência”. O programa tem por objetivo integrar e ampliar os serviços públicos existentes voltados às mulheres em situação de violência, mediante a articulação dos atendimentos especializados no âmbito da saúde, da justiça, da segurança pública, da rede socioassistencial e da promoção da autonomia financeira (Decreto nº. 8.086, de 30 de agosto de 2013).

O Programa atende aos dispositivos da Lei Maria da Penha, que determina em seu art. 8º que a “política pública que visa coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher far-se-á por meio de um conjunto articulado de ações da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e de ações não-governamentais,” e, em seu parágrafo I, a necessidade de “integração operacional do

Poder Judiciário, do Ministério Público com as áreas de segurança pública, assistência social, saúde, educação, trabalho e habitação.”

Paratanto, o Programa propõe o fortalecimento e a consolidação, em âmbito nacional, da rede de atendimento às mulheres em situação de violência, por meio da articulação das diversas áreas envolvidas. O Programa também promove a articulação entre órgãos e serviços públicos das três esferas de Estado e instituições integrantes do sistema de justiça, como copartícipes na sua implementação.

#### **O Programa “Mulher: Viver sem Violência” possui seis estratégias de ação:**

1. Criação da Casa da Mulher Brasileira;
2. Ampliação da Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180;
3. Criação dos Centros de Atendimento às Mulheres nas Fronteiras Secas;
4. Organização e Humanização do Atendimento às vítimas de violência sexual;
5. Implantação das Unidades Móveis de Atendimento às Mulheres do Campo e da Floresta (Rodoviárias e Fluviais);
6. Realização de Campanhas Continuadas de Conscientização.

A implementação do Programa ocorre por meio da assinatura de Termos de Adesão com os Executivos Estaduais e Municipais, bem como, por meio de Acordo de Cooperação com os Tribunais de Justiça, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas estaduais, que devem disciplinar sobre o compromisso assumido por essas instâncias.

## 1.2. Gestão do Programa “Mulher: Viver sem Violência”

O Programa “Mulher: Viver sem Violência” tem sua gestão realizada no âmbito federal por um **Comitê Gestor Nacional**, coordenado pela Secretaria de Políticas para as Mulheres da Presidência da República e, nos âmbitos estadual e municipal, por **um Grupo Executivo**, vinculado à Câmara Técnica Estadual de Gestão e Monitoramento do Pacto Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres, em sua respectiva unidade federativa.

### 1.2.1. Comitê Gestor Nacional

O Comitê Gestor Nacional do Programa “Mulher: Viver sem Violência” é composto por um/a representante titular e um/a suplente da Secretaria de Políticas para as Mulheres da Presidência da República (que o coordena); do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome; do Ministério da Justiça; do Ministério da Saúde. O Conselho Nacional de Justiça, o Conselho Nacional do Ministério Público e o Conselho Nacional de Defensores Públicos Gerais passaram a compor o Comitê Gestor Nacional do Programa “Mulher: Viver sem Violência”, por meio da assinatura de Acordo de Cooperação Técnica em 2013.

São atribuições do Comitê Gestor Nacional do Programa “Mulher: Viver sem Violência”:

- a) estimular, apoiar e induzir a criação dos Comitês de Gestão Estaduais;
- b) acompanhar, monitorar e avaliar a implementação do Programa “Mulher: Viver sem Violência” nas unidades da federação;
- c) articular em âmbito nacional a integração das ações dos órgãos federais relacionados com os serviços oferecidos na rede;

- d) estabelecer as diretrizes nacionais de funcionamento, composição e atribuições dos Comitês de Gestão Estaduais;

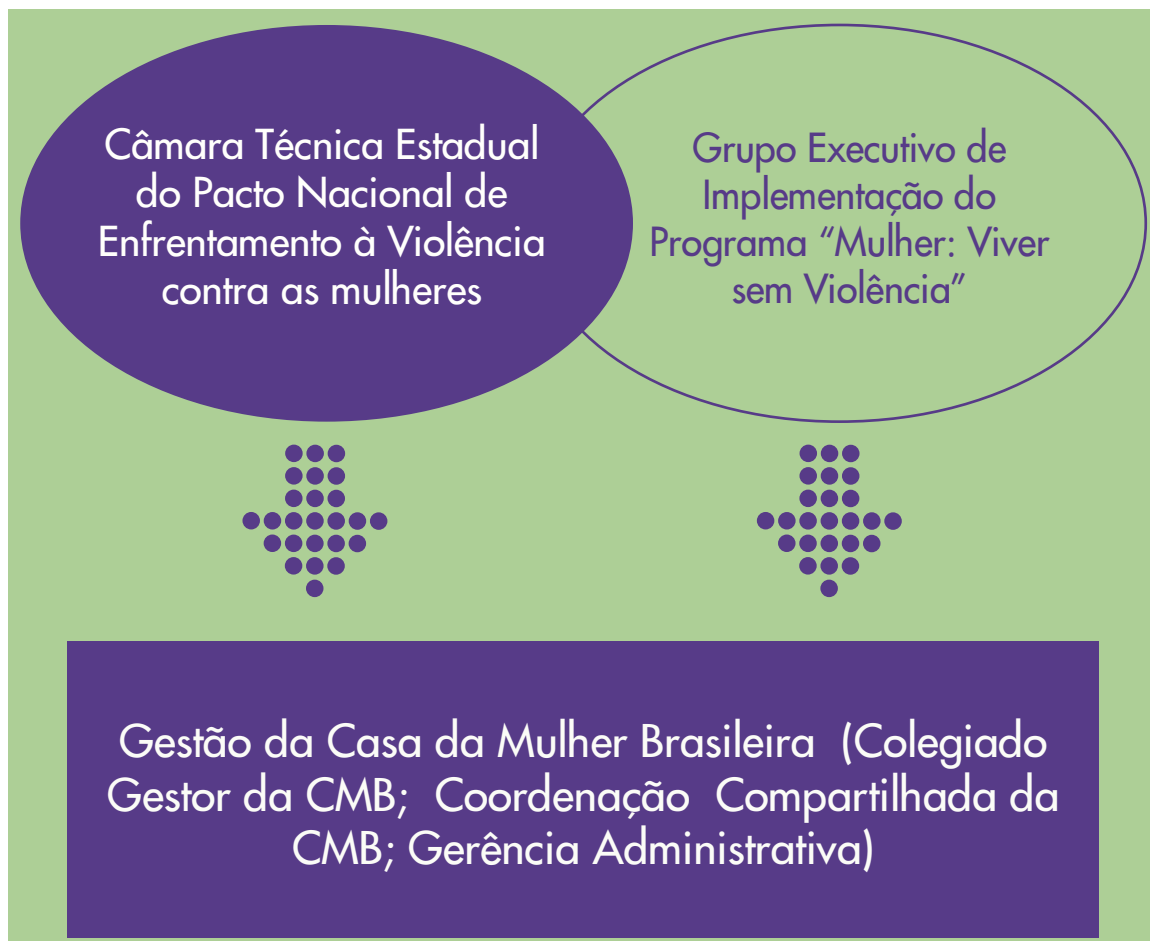
- e) elaborar relatório anual sobre a implementação do Programa “Mulher: Viver sem Violência”, em âmbito nacional;

- f) elaborar orientações gerais para implementação do Programa “Mulher: Viver sem Violência”;

- g) acompanhar, monitorar e propor medidas de aprimoramento referentes à gestão da Casa da Mulher Brasileira.

### 1.2.2. Grupo Executivo de Implementação do Programa “Mulher: Viver sem Violência”

O Grupo Executivo, responsável pela implementação do Programa “Mulher: Viver sem Violência”, deve ser instituído pela Câmara Técnica Estadual de Gestão e Monitoramento do Pacto Nacional pelo Enfrentamento à Violência contra as Mulheres. É composto pelas seguintes instituições: Secretaria ou Organismo Estadual de Políticas para as Mulheres (que o coordenará); Secretaria de Políticas para as Mulheres da Presidência da República, Secretaria ou Organismo Municipal de Políticas para as Mulheres da capital e dos municípios (nos quais houver previsão de instalação de Centro de Atendimento às Mulheres em situação de violência em Fronteiras Secas); Secretaria Estadual de Segurança Pública; Secretaria Estadual de Assistência Social; Secretaria Estadual de Saúde; Secretaria Estadual de Trabalho e Emprego. O Tribunal de Justiça, o Ministério Público e a Defensoria Pública Estadual devem ser convidados a compor o Grupo Executivo do Programa “Mulher: Viver sem Violência”.



São atribuições do Grupo Executivo:

a) estimular, apoiar e induzir a integração das ações locais de enfrentamento à violência contra as mulheres;

b) articular em âmbito estadual, distrital e municipal a integração das ações entre as políticas públicas e o sistema de justiça;

c) implantar, implementar, acompanhar e monitorar o Programa "Mulher: Viver sem Violência" no âmbito local, e

d) elaborar relatório anual sobre a implementação do Programa "Mulher: Viver sem Violência", em âmbito estadual, distrital e municipal.

## 2. Casa da Mulher Brasileira – Espaço de Atendimento Integrado e Humanizado

A Casa da Mulher Brasileira, uma das ações previstas no Programa “Mulher: Viver sem Violência”, é um espaço de acolhimento e atendimento humanizado e tem por objetivo geral prestar assistência integral e humanizada às mulheres em situação de violência, facilitando o acesso destas aos serviços especializados e garantindo condições para o enfrentamento da violência, o empoderamento e a autonomia econômica das usuárias.

A Casa da Mulher Brasileira constitui um serviço da rede de enfrentamento à violência contra as mulheres e deve atuar em parceria com os serviços especializados da rede de atendimento (Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher/DEAM, Centros de Referência de Atendimento à Mulher, Casa-Abrigo, Defensoria Especializada, Juizado de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, Promotoria Especializada) e com os demais parceiros (rede socioassistencial, rede de saúde, órgãos de medicina legal, entre outros).

### Os objetivos específicos da Casa da Mulher Brasileira são:

1. Oferecer às mulheres em situação de violência acolhimento em serviços de referência e atendimento humanizado;
2. Disponibilizar espaço de escuta qualificada e privacidade durante o atendimento, para propiciar ambiente de confiança e respeito às mulheres;
3. Incentivar a formação e a capacitação de profissionais para o enfrentamento à violência contra as mulheres;
4. Oferecer informação prévia às mulheres quanto aos diferentes e possíveis atendimentos,

assegurando sua compreensão sobre o que será realizado em cada etapa, respeitando sua decisão sobre a realização de qualquer procedimento;

5. Garantir o acesso à justiça às mulheres em situação de violência;

6. Garantir a inserção das mulheres em situação de violência nos Programas Sociais nas três esferas de governo, de forma a fomentar sua independência e garantir sua autonomia econômica e financeira e o acesso a seus direitos;

7. Oferecer condições para o empoderamento da mulher, por meio da educação em autonomia econômica;

8. Oferecer abrigo temporário (até 48h) para as mulheres em situação de violência doméstica sob risco de morte, com possibilidade de encaminhamento à rede de serviços externos;

9. Combater as distintas formas de apropriação e exploração mercantil do corpo e da vida das mulheres, como a exploração sexual e o tráfico de mulheres;

10. Disponibilizar transporte às mulheres até os serviços de referência que integram a rede de atendimento, quando necessário.



### Quais tipos de violência contra as mulheres devem ser atendidos na Casa da Mulher Brasileira?

A Casa deve atender todos os tipos de violências contra as mulheres baseadas em gênero, conforme o previsto na Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres.



### Qual o público atendido pela Casa da Mulher Brasileira?

A Casa deve atender todas as mulheres, observando suas especificidades.



## 2.1 Estrutura da Casa da Mulher Brasileira

A Casa da Mulher Brasileira possui uma estrutura que acompanha as diversas etapas pelas quais as mulheres passam a enfrentar de forma integral a violência. Para tanto, inclui em um mesmo espaço serviços das diferentes áreas envolvidas no atendimento, tais como: Recepção, Acolhimento e Triagem; Apoio Psicossocial; Delegacia Especializada; Juizado Especializado em Violência Doméstica e Familiar contra as Mulheres; Promotoria Especializada; Defensoria Pública; Serviço de Promoção de Autonomia Econômica; Brinquedoteca - espaço de cuidado das crianças; Alojamento de Passagem e Central de Transportes.

Para a criação das Casas da Mulher Brasileira, foi elaborado um projeto arquitetônico padronizado,

concebido para contemplar as seguintes premissas:

1. Integração espacial dos serviços dentro da Casa, de modo a facilitar a articulação entre as diferentes ações e ofertar o atendimento e acolhimento integral às mulheres em situação de violência;
2. Espaço acolhedor e seguro para ofertar acolhimento e atendimento humanizado;
3. Redução de custos, em conformidade com os princípios da eficiência e da economicidade na Administração Pública;
4. Unidade visual e arquitetônica da Casa em todas as capitais, de maneira a constituir-na como uma referência para as mulheres em situação de violência.

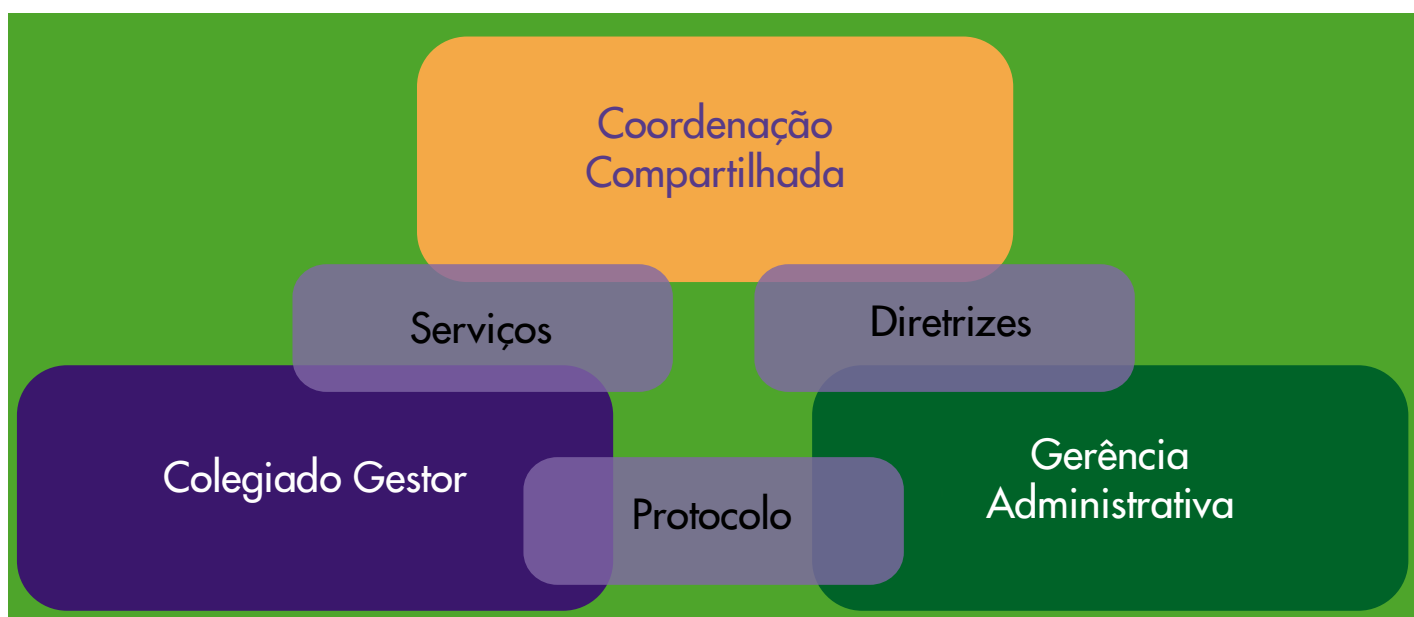


## 2.2. Gestão da Casa da Mulher Brasileira

Na Casa da Mulher Brasileira, a gestão está organizada por meio do Colegiado Gestor, da Coordenação Compartilhada e da Gerência Administrativa. Essa proposta promove um modelo inovador de governança, potencializada pela integração participativa, favorecendo uma composição horizontal autônoma e ao mesmo tempo integrada na condução

das ações desenvolvidas (FLEURY E OUVENEY, 2007; LIMA, 2014).

A Casa da Mulher Brasileira trabalha em sistema de corresponsabilidade, ou seja, por meio do compartilhamento de responsabilidades, no qual o compromisso é visto como pertencente a um grupo de pessoas, ou instituições que tratam de um tema específico.



### 2.2.1. Colegiado Gestor

O Colegiado Gestor da Casa da Mulher Brasileira é composto pelas representações dos diversos serviços implantados na Casa da Mulher Brasileira para o atendimento integral de mulheres em situação de violência.

O Colegiado Gestor tem a função de integrar áreas e diferentes formações profissionais, no sentido de oferecer intervenções positivas e humanizadas às situações de violências baseadas no gênero, cometidas contra mulheres que procuram o serviço.

O Colegiado Gestor da Casa da Mulher Brasileira é um espaço democrático, no qual as representações dos serviços ali instalados se reúnem para tratar os assuntos que lhes são pertinentes de forma coletiva. No Colegiado Gestor, todas as decisões são tomadas de forma compartilhada entre pessoas com igual autoridade, de forma ética e transparente.

**Cabe ao Colegiado Gestor da Casa da Mulher Brasileira:**

1. Elaborar o Regimento Interno da Casa da Mulher Brasileira;

2. Elaborar o Plano de Ações Estratégicas para os Serviços;

3. Garantir a integração entre os Serviços da CMB e a articulação com a rede de enfrentamento à violência contra as mulheres;

4. Convidar, quando necessário, representantes da rede de enfrentamento à violência contra as mulheres para que estes forneçam insumos e informações sobre temas específicos relativos aos serviços especializados;

5. Validar os protocolos internos de atendimento às mulheres em situação de violência;

6. Realizar discussão de casos emblemáticos;

7. Elaborar mecanismos de comunicação interna (entre os serviços) e externa (dirigida à sociedade);

8. Avaliar a resposta articulada dos serviços;

9. Acompanhar de forma sistemática o aprimoramento do trabalho desenvolvido.

Vale ressaltar que a instância executiva do Colegiado Gestor é de responsabilidade da Coordenação Compartilhada da Casa da Mulher Brasileira.

### **2.2.2. Coordenação Compartilhada da Casa da Mulher Brasileira**

A Coordenação da Casa da Mulher Brasileira deve ser realizada de forma compartilhada pelos governos federal, estadual e municipal. As coordenadoras devem estar vinculadas à Secretaria de Políticas para as Mulheres da Presidência da República e aos organismos estaduais e municipais de políticas para as mulheres. Cabe à Coordenação Compartilhada:

1. Coordenar as reuniões mensais e

extraordinárias do Comitê Gestor da Casa;

2. Coordenar o processo de elaboração e atualização do Regimento Interno;

3. Orientar, acompanhar, monitorar e avaliar a implementação dos serviços na CMB;

4. Definir (junto com a equipe técnica) os protocolos de atendimento dos serviços da Casa;

5. Acompanhar a integração e a atualização dos protocolos de atendimento dos serviços da CMB;

6. Articular com as demais instituições que compõem a rede de enfrentamento à violência contra a mulher, visando à ação integrada na consecução dos objetivos e metas locais;

7. Gerenciar e monitorar o sistema de informações da CMB;

8. Orientar e acompanhar o serviço de comunicação social;

9. Acompanhar a execução programática e orçamentária da CMB;

10. Coordenar as atividades de aperfeiçoamento continuado das/os profissionais e atendentes;

11. Organizar e disponibilizar informações e dados referentes aos atendimentos;

12. Elaborar relatórios periódicos sobre a situação da CMB;

13. Acompanhar as reuniões setoriais da Casa da Mulher Brasileira;

14. Estabelecer e acompanhar a relação da Casa com as políticas transversais no município;

15. Zelar pelo cumprimento da Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres e do Programa “Mulher: Viver sem Violência”.

### **2.2.3. Gerência Administrativa da Casa da Mulher Brasileira**

Cabe à Gerência Administrativa da Casa da Mulher Brasileira a administração do serviço, garantindo o seu pleno funcionamento do ponto de vista orçamentário, logístico e de pessoal; assim como, as condições de infraestrutura adequadas para o desenvolvimento das ações de cada serviço.

A Gerência Administrativa da Casa da Mulher está diretamente subordinada à Secretaria Estadual ou Municipal de Políticas para as Mulheres e tem as seguintes competências:

1. Acompanhar a execução programática e orçamentária da CMB;

2. Receber, conferir e aceitar materiais, insumos e equipamentos adquiridos de acordo com as notas de empenho ou documentos equivalentes;

3. Acompanhar os contratos dos serviços gerais de manutenção, tais como limpeza, segurança, vigilância, informática, transporte, alimentação, manutenção predial, copa, recepção, telecomunicações;

4. Elaborar relatórios de prestação de contas de convênios;

5. Colaborar com o processo de atualização do Regimento Interno da CMB;

6. Executar as atividades relativas à administração de pessoal da CMB;

7. Garantir a viabilidade do sistema de informações da CMB;

8. Manter os serviços diretos de atendimento às mulheres em pleno funcionamento (transporte, alimentação, vestuário, material de higiene pessoal, lavanderia).

### 3. DIRETRIZES GERAIS DA CASA DA MULHER BRASILEIRA

#### 3.1. Diretrizes Gerais da Casa da Mulher Brasileira

A Casa da Mulher Brasileira deve pautar-se pelas diretrizes gerais dos serviços da rede de atendimento às mulheres em situação de violência, a saber:

- **Corresponsabilidade entre os entes federados.** A integração dos serviços da Casa da Mulher Brasileira deve ocorrer desde o início da implementação do serviço.

- **Caráter democrático e descentralizado da administração.** A gestão da Casa da Mulher Brasileira ocorre com a participação de todas as instituições nela inseridas e deve garantir mecanismos para o envolvimento e a colaboração das mulheres no processo de avaliação continuada dos serviços.

- **Transversalidade de gênero nas políticas públicas.** Os serviços integrantes da Casa devem seguir estas Diretrizes Gerais, de forma a orientar as competências (políticas, institucionais e administrativas) e a responsabilização dos agentes públicos em relação à superação das desigualdades de gênero, de forma a garantir uma ação integrada e sustentável entre as diversas instâncias governamentais e, conseqüentemente, o aumento da eficácia das políticas públicas.

- **Reconhecimento da diversidade de mulheres.** Os serviços da Casa da Mulher Brasileira devem considerar as necessidades da mulher em situação de violência de forma individualizada, avaliando o impacto de cada ação de acordo com as circunstâncias da usuária e do/a agressor/a, tais como: situação econômica, cultural, étnica, orientação sexual, dentre outras.

- **Garantia da igualdade de direitos entre homens e mulheres.** Mulheres e homens são iguais em seus direitos. A promoção da igualdade implica o respeito à diversidade cultural, étnica, racial, de inserção social, situação econômica e regional, assim como os diferentes momentos da vida das mulheres.

- **Laicidade do Estado.** Os atendimentos prestados nos diferentes serviços que integram a Casa da Mulher Brasileira devem ser realizados independentemente de princípios religiosos, de forma a assegurar os direitos consagrados na Constituição Federal e nos instrumentos e acordos internacionais assinados pelo Brasil.

- **Transparência dos atos públicos.** O respeito aos princípios da administração pública, tais como legalidade, impessoalidade, moralidade e eficiência, com transparência nos atos públicos e controle social, deve ser garantido.

- **Compromisso com a sistematização dos dados relativos à violência contra as mulheres e aos atendimentos prestados.** A Lei Maria da Penha, em seu art. 8º, prevê “a promoção de estudos e pesquisas, estatísticas e outras informações relevantes, com a perspectiva de gênero e de raça ou etnia, concernentes às causas, às conseqüências e à frequência da violência doméstica e familiar contra a mulher, para a sistematização de dados, a serem unificados nacionalmente, e a avaliação periódica dos resultados das medidas adotadas”. A produção de estatísticas referentes à violência contra as mulheres deve constituir um compromisso dos governos para a implementação de políticas de enfrentamento ao fenômeno.

### 3.2. Diretrizes da Casa da Mulher Brasileira

#### São diretrizes da Casa da Mulher Brasileira:

- Integralidade do atendimento, com foco no atendimento humanizado às mulheres;
- Garantia do cumprimento dos tratados, acordos e convenções internacionais firmados e ratificados pelo Estado Brasileiro relativos ao enfrentamento da violência contra as mulheres;
- Reconhecimento das violências de gênero, raça e etnia como violências estruturais e históricas que expressam a opressão das mulheres e que precisam ser tratadas como questões de segurança, justiça, educação, assistência social e saúde pública;
- Atendimento integral às mulheres, a partir de uma percepção ampliada de seu contexto de vida, assim como de sua singularidade e de suas condições como sujeitos capazes e responsáveis por suas escolhas;
- Respeito a todas as diferenças, sem discriminação de qualquer espécie e sem imposição de valores e crenças pessoais;
- Desenvolvimento de estratégias de integração e complementaridade entre serviços de atendimento às mulheres em situação de violência que compõem a Casa da Mulher Brasileira;
- Construção de um pensamento coletivo, que avance na intersetorialidade e na superação de ações setoriais isoladas, passando a atuar de forma unificada em prol de um projeto comum;
- Cuidado com as/os profissionais envolvidos no atendimento às mulheres em situação de violência, garantindo espaços de escuta e de formação permanente às/aos servidoras/es da Casa da Mulher Brasileira.

### 3.3. Concepção do Atendimento

Atendimento é o ato de atender, prestar atenção, acolher, considerar. Significa estar atenta/o ao que a outra pessoa expõe e ao modo como se expressa, o que garante as ferramentas adequadas para um melhor acolhimento.

Para um atendimento adequado, algumas características são necessárias à/ao profissional: estar atenta/o ao que expressa a mulher, sem invadir seu espaço; saber ouvir; transmitir confiança e compreensão com o caso; expressar-se de forma equilibrada, independente de qual seja a situação apresentada.

A concepção de atendimento integrado, proposta pela Casa da Mulher Brasileira, está ancorada nas premissas legais orientadas na Lei Maria da Penha (2006). Nessa perspectiva, foi elaborada uma Carta de Serviços, na qual são apresentadas as especialidades, responsabilidades e interseção entre os serviços oferecidos.

#### **A concepção do atendimento na Casa da Mulher Brasileira baseia-se nos seguintes aspectos:**

- **Integração dos serviços oferecidos às mulheres em situação de violência.** Por ser a violência contra as mulheres um fenômeno multifacetado, sua superação exige a atuação de vários setores das políticas públicas, tais como: segurança pública, assistência social, justiça. Assim, os serviços da Casa da Mulher Brasileira devem agir de forma integrada, fundamentada na cooperação, na comunicação e em procedimentos articulados.
- **Promoção da autonomia das mulheres.** Autonomia é a capacidade de tomar decisões próprias, de tornar-se independente de alguém

# PROGRAMA MULHER, VIVER SEM VIOLÊNCIA



ou de alguma situação. Autonomia significa, ainda, superar a situação de coação, visando à superação em relações com desigualdade de poderes. Os serviços da Casa da Mulher Brasileira devem, conjuntamente, promover meios para que as mulheres fortaleçam sua autoestima, tomem decisões relativas à situação de violência e promovam a interrupção do ciclo de violência. Inclui a promoção da autonomia econômica, que, na Casa da Mulher Brasileira, refere-se ao encaminhamento e apoio às mulheres em situação de violência, visando ao acesso à renda; ao desenvolvimento de fontes de trabalho e à melhoria em sua posição econômica e de ocupação.

- **Humanização do Atendimento.** O conceito remete à consideração de sentimentos, desejos, ideias e concepções da mulher, valorizando a percepção da usuária sobre a situação vivenciada, suas consequências e possibilidades de enfrentamento. Além das questões concernentes à relação entre os profissionais e a mulher atendida, a humanização requer a interlocução permanente entre os serviços e a parceria com os demais serviços da rede.

- **Solidariedade.** As/os profissionais dos serviços integrantes na Casa da Mulher Brasileira devem prestar assistência mútua para assegurar

o atendimento humanizado e contemplar as necessidades das mulheres beneficiárias.

- **Empoderamento das mulheres.** No nível individual, empoderamento refere-se à habilidade das pessoas de ganharem conhecimento e controle sobre forças pessoais, para agir na direção de melhoria de sua situação de vida. Diz respeito ao aumento da capacidade de os indivíduos se sentirem influentes nos processos que determinam suas vidas. Assim, o empoderamento de mulheres é o processo da conquista da autonomia, da autodeterminação e implica mudanças nas relações de desigualdades de gênero.

- **Liberdade de escolha das mulheres.** Os atendimentos prestados na Casa da Mulher Brasileira devem respeitar o direito à autodeterminação das mulheres em situação de violência, assegurando-lhes a participação nos processos de decisão em todos os momentos do atendimento. Isso significa que o plano de intervenção deve ser elaborado em conjunto com a usuária e que suas escolhas devem ser respeitadas.

- **Respeito.** O conceito se refere à atitude de reconhecimento de outra pessoa, sem juízo de valores pessoais, morais ou sociais para com a questão apresentada. Respeitar é a atitude que se manifesta nos gestos e nas palavras adequadas dirigidas a outra pessoa.

- **Prevenção da revitimização.** A revitimização no atendimento às mulheres em situação de violência, por vezes, tem sido associada à repetição do relato de violência para profissionais em diferentes contextos o que pode gerar um processo de traumatização secundária na medida em que, a cada relato, a vivência da violência é reeditada. Além da revitimização decorrente do excesso de depoimentos, revitimizar também pode estar associado a atitudes e comportamentos, tais como: paternalizar; infantilizar; culpabilizar; generalizar

histórias individuais; reforçar a vitimização; envolver-se em excesso; distanciar-se em excesso; não respeitar o tempo da mulher; transmitir falsas expectativas. A prevenção da revitimização requer o atendimento humanizado e integral, no qual a fala da mulher é valorizada e respeitada.

- **Inclusão/acessibilidade.** Inclusão é o ato de aproximar, abranger, inserir, não distinguir outra pessoa por sua condição física, intelectual ou de mobilidade, por seu idioma, escolaridade, atividade laboral, orientação sexual, cultura ou nacionalidade. A acessibilidade refere-se à adaptação de ambientes no sentido de favorecer a mobilidade, a inserção de pessoas com deficiência. É a capacidade de ofertar bens ou serviços à população de forma direta e simplificada. Como exemplos de inclusão/acessibilidade para o bom funcionamento da Casa da Mulher Brasileira, vale citar: a Língua Brasileira de Sinais; o Braille; a tradução para línguas indígenas e outros idiomas; a acessibilidade nos espaços físicos. No caso de mulheres estrangeiras e de outras culturas (p.e., mulheres ciganas), é necessário o acionamento da rede para garantir a comunicação entre o serviço e as usuárias.

- **Sigilo profissional** - O atendimento na Casa da Mulher Brasileira, por vezes, pode ser a primeira oportunidade de revelação de uma situação de violência. A possibilidade de diagnosticar a situação deve ser valorizada pela/o profissional, fazendo as perguntas adequadas. O compromisso de confidência é fundamental para conquistar a confiança necessária para a revelação da situação, assim como para a continuidade do atendimento. O sigilo no atendimento é garantido, principalmente, pela postura ética das/dos profissionais envolvidas/os e isso inclui o cuidado com a utilização de registro, as anotações e a adequação da comunicação entre a equipe.

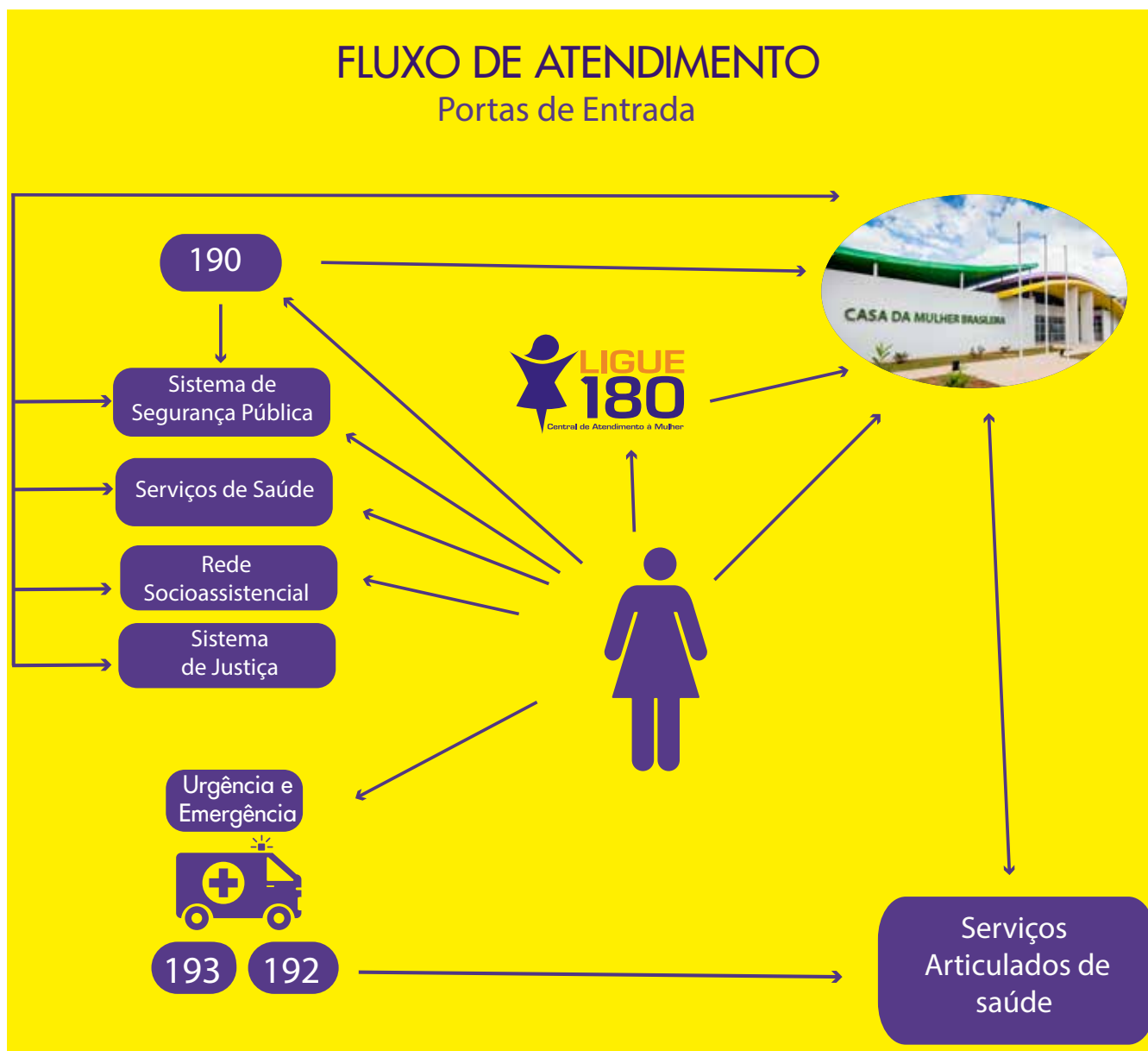
- **Agilidade e eficiência na resolução dos casos.** Os serviços da Casa da Mulher Brasileira deverão

oferecer um atendimento diferenciado, com uma estrutura e organização de referência que possibilitem a continuidade das ações, a melhoria do grau de resolutividade dos problemas e o acompanhamento das mulheres nas diferentes etapas do atendimento. Deverão ser definidos indicadores que permitam monitorar a eficiência dos serviços, o impacto sobre os problemas tratados e a redefinição de estratégias ou ações que se fizerem necessárias.

• **Compromisso com a sistematização dos dados relativos à violência contra as mulheres e os atendimentos prestados.** Dados sobre a situação da violência contra as mulheres, incluindo os referentes aos atendimentos prestados (resguardando-se

o sigilo e a privacidade), devem ser coletados e sistematizados na Casa da Mulher Brasileira. Os dados são de suma importância para a avaliação do serviço, fortalecimento ou redirecionamento das políticas públicas e implementação da política de enfrentamento da violência contra as mulheres.

• **Continuidade do atendimento.** Essa ação está diretamente vinculada à Organização da atenção na rede intersetorial de atendimento, que deve tratar o caso em cada uma de suas particularidades pelos serviços que a compõem. A mulher em situação de violência necessita de acompanhamentos diversos e periódicos (psicossocial, jurídico, de promoção de autonomia econômica), no decorrer do processo de enfrentamento à violência.





### 3.4. Fluxograma da Casa da Mulher Brasileira

A Casa da Mulher Brasileira compõe a Rede de Atendimento na qual for implementada. Sendo assim, a Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180, as Delegacias Especializadas no Atendimento às Mulheres e demais Delegacias, a Rede de Saúde, a Rede Socioassistencial, a Defensoria Pública, o Ministério Público, os Juizados Especializados e as Varas Adaptadas, a Polícia Militar - Ligue 190 e a rede de educação constituem portas de entrada das mulheres à Casa.

Da mesma forma, a Casa da Mulher Brasileira deverá encaminhar as usuárias, por meio da Central de Transporte, à rede de saúde, à rede socioassistencial, aos serviços de abrigo e aos órgãos de Medicina Legal, quando necessário, garantindo a integração com os serviços já existentes da rede de atendimento às mulheres em situação de violência.

## 4. PROTOCOLO DE ATENDIMENTO DA CASA DA MULHER BRASILEIRA

### 4.1. RECEPÇÃO, ACOLHIMENTO E TRIAGEM

O conjunto de ações relacionado à entrada da mulher na Casa da Mulher Brasileira está ancorado nos serviços de Recepção, Acolhimento e Triagem. Esses serviços têm a função de registrar os dados pessoais, compreender a situação de violência vivenciada e realizar a escuta qualificada para o encaminhamento do caso de acordo com suas especificidades.

O serviço de Recepção, Acolhimento e Triagem é a primeira etapa do acolhimento humanizado para mulheres em situação de violência, devendo funcionar 24 horas, todos os dias da semana, sábados, domingos e feriados.

O serviço de Recepção, Acolhimento e Triagem ocorre em três etapas:

- A Recepção é o primeiro serviço no qual a mulher se insere no atendimento. Nessa etapa, são coletadas informações pessoais e sobre a situação de violência. O papel da Recepção é contribuir para que o fluxo de pessoas e as relações intersectoriais funcionem da melhor maneira possível;


- O serviço de Acolhimento, por intermédio de escuta qualificada e de postura ética, busca compreender a situação de violência vivenciada pela mulher e suas queixas, demandas e necessidades imediatas. Além de orientar a mulher sobre os serviços da Casa, o serviço de acolhimento tem a função de realizar articulações com outros setores da rede de atendimento para a melhor resolubilidade do caso em pauta;

- A Triagem constitui parte do acolhimento e busca - junto com a mulher - as possibilidades de enfrentamento e os encaminhamentos necessários

para o atendimento integral e humanizado.

A equipe do serviço de Recepção, Acolhimento e Triagem deve ser qualificada para: (1) organizar a ordem de espera por atendimento; (2) registrar os dados pessoais, informações sobre a violência e a necessidade apresentada; (3) realizar o acolhimento humanizado de pessoas em situação de violência; e (4) encaminhar ao setor adequado.

#### Importante!!!!

 Visando prestar esclarecimentos à usuária da Casa da Mulher Brasileira, o serviço de Recepção, Acolhimento e Triagem deve apresentar a **Carta de Serviços** e as atribuições de cada setor, para que a mulher compreenda como ocorrerão os atendimentos, os encaminhamentos e a utilização desses serviços.

### Princípios da Escuta Qualificada na Casa da Mulher Brasileira

A escuta qualificada é o princípio básico do atendimento humanizado e deve estar pautada no respeito, na ética, na busca do fortalecimento da mulher diante da situação vivida, na orientação pelos parâmetros humanitários e de cidadania e no compromisso do sigilo profissional.

A escuta qualificada, a ser realizada para o atendimento de mulheres em situação de violência na Casa da Mulher Brasileira, está baseada nos modelos recomendados pela Política de Humanização do SUS, nas vertentes do Direito Fundamental, na Declaração Universal dos Direitos Humanos e nas Políticas Públicas em Resolução Adequada de Disputas (Res. 125/2010 – CNJ).

O ideal é que a escuta qualificada seja realizada sempre que possível por 02 profissionais. As perguntas e respostas devem ser registradas de forma fidedigna para que as avaliações sejam procedidas no tempo correto e os encaminhamentos sejam agilizados de imediato.

Os componentes da escuta qualificada passam pela atenção proporcionada à mulher em atendimento e pela tranquilidade e segurança da equipe durante o processo para que a mulher compreenda que não é a responsável pela violência.



A linguagem utilizada deve ser coloquial para que não haja dúvidas para a mulher sobre os processos de atendimento da Casa da Mulher Brasileira e sobre todos os desdobramentos internos e externos ao caso.

É importante que a equipe de atendimento, no momento da escuta qualificada, esteja ciente da real importância desse espaço para a mulher, não sendo permitida a interrupção dessa ação por qualquer outro serviço da Casa.

### Importante!!!!



A Casa da Mulher Brasileira constitui uma inovação no atendimento às mulheres e, portanto, podem ocorrer situações nas quais mulheres que não estejam em situação de violência busquem orientações na Casa. Nesses casos, a equipe de recepção deve encaminhar a mulher para o Acolhimento e Triagem, que, após avaliação da demanda da usuária, deve realizar os encaminhamentos necessários para serviços da rede (CREAS, CRAS, Defensorias, serviços de saúde, outros).

### 4.1.1. SERVIÇO DE RECEPÇÃO

#### Conceito e Atribuições

A equipe de Recepção é composta por atendentes treinadas/os, sob supervisão técnica especializada. A recepção também conta com profissionais de segurança que devem posicionar-se em local discreto no ambiente ou em suas proximidades.

Cabe ao serviço de Recepção coletar informações de identificação da usuária, informações básicas sobre a violência e direcionar a mulher à equipe de Acolhimento e Triagem.

As profissionais do serviço de recepção devem estar identificadas com crachás e, ao receber a usuária, devem se apresentar e solicitar um documento de identificação para iniciar o registro.

Em caso da impossibilidade de apresentação de documento pessoal, a atendente deve proceder ao registro, a partir das informações prestadas pela usuária, inserindo em campo específico a informação da ausência dessa documentação no sistema de informações.

#### Rotina da Recepção

1. Identificação do profissional: nome, função e setor, com o uso de crachá.

2. Realização de cadastro documental: colher informações sobre residência e contatos.

3. Encaminhamento das crianças à Brinquedoteca - mulheres acompanhadas de filhos/as de 0 a 12 anos, que não tenham outra pessoa para cuidar no momento do atendimento, devem ter suas crianças encaminhadas à Brinquedoteca.

3.1. A mãe deve receber ficha de identificação da criança, e precisa utilizá-la para retirar a/o filha/o da Brinquedoteca.

OBS: Dependentes acima dessa faixa etária devem ser encaminhadas/os ao serviço de Autonomia Econômica para participação em grupos de educação financeira.

4. Caso a mulher declare/aparente alguma deficiência, é necessária a identificação de suas necessidades específicas.

4.1. No caso da mulher que apresenta surdez, verificar se existe a necessidade de intérprete de libras (Linguagem Brasileira de Sinais) e acionar a/o profissional especializada/o para o acompanhamento nos atendimentos necessários.

5. Encaminhamento ao Acolhimento e Triagem para o seguimento específico.

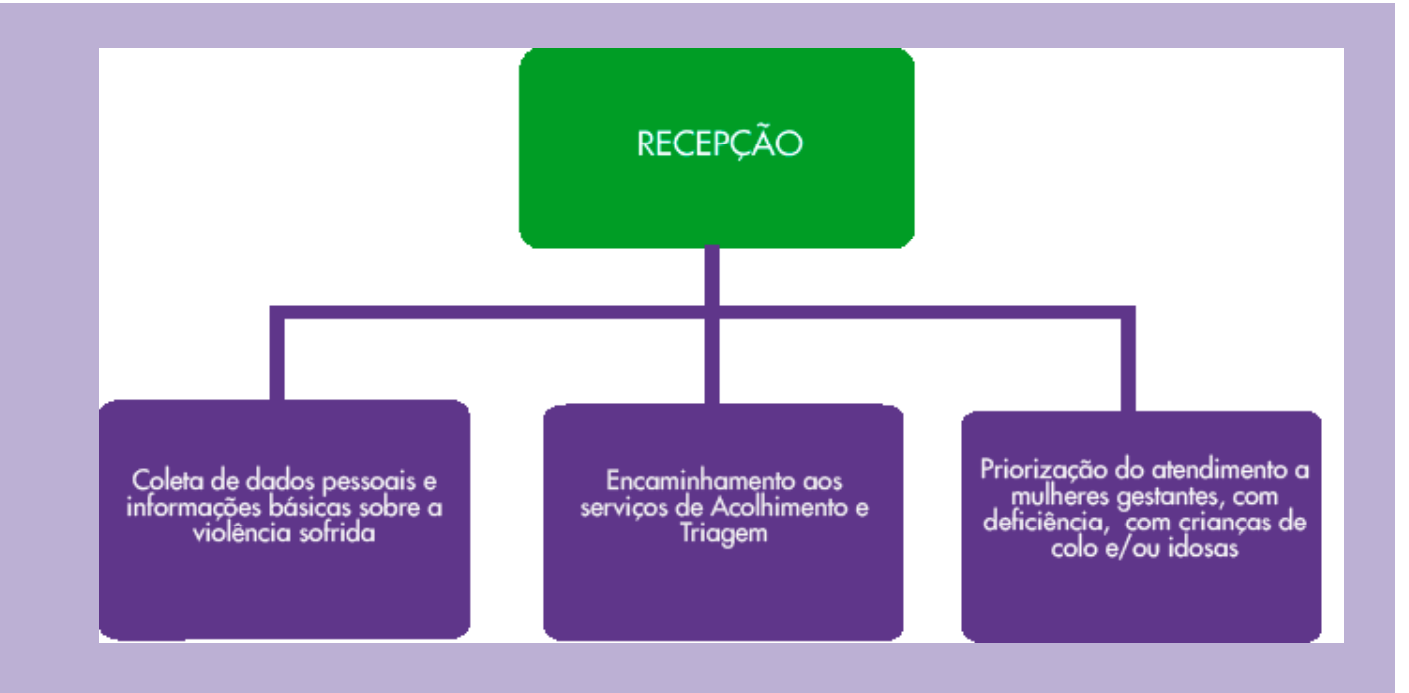
#### 6. Registro de Atendimento

6.1. A equipe da recepção deve preencher a ficha de recepção, composta pelos seguintes blocos: controle administrativo, informações pessoais, informações sobre a ocorrência, autor/a da violência, dependentes, encaminhamentos e atendimentos.

6.2. Tanto a ficha de recepção quanto o formulário de acolhimento e triagem devem ser disponibilizados a todos os serviços da Casa da Mulher Brasileira, de forma a garantir a interlocução entre os serviços e a evitar a revitimização da mulher.

#### Quais mulheres devem ser encaminhadas ao serviço de Acolhimento e Triagem?

- Todas as mulheres que buscarem a Casa da Mulher Brasileira pela primeira vez;
- As mulheres que retornarem à Casa da Mulher Brasileira, após 30 dias;
- As mulheres que retornarem à Casa da Mulher Brasileira, em até 30 dias, relatando novo episódio de violência.



OBS: As mulheres que retornarem à Casa da Mulher Brasileira, em até 30 dias, podem ser encaminhadas ao serviço que solicitou o retorno, sem necessidade de acolhimento (desde que se trate da mesma situação de violência já relatada).

#### 4.1.2. SERVIÇO DE ACOLHIMENTO E TRIAGEM

##### Conceito e Atribuições

Acolher é dar acolhida, admitir, aceitar, dar ouvidos, dar crédito a, agasalhar, receber, atender, (FERREIRA, 1975). O acolhimento como ato ou efeito de acolher expressa, em suas várias definições, uma ação de aproximação, um “estar com” e um “estar perto de”, ou seja, uma atitude de inclusão. Implica “receber-escutar-analisar-decidir”.

São objetivos do acolhimento:

- Realizar a acolhida dos casos;
- Realizar escuta qualificada da queixa;
- Compreender a demanda da mulher em toda a sua complexidade;
  - Oferecer os serviços da Casa da Mulher Brasileira como possibilidades de enfrentamento à violência sofrida;
  - Encaminhar a mulher ao serviço escolhido, a partir de sua necessidade.

Na Casa da Mulher Brasileira, o acolhimento é a segunda etapa do atendimento, na qual psicólogas/os e assistentes sociais realizam escuta qualificada para cada caso, registram o relato e buscam, junto com a mulher, as opções de encaminhamento aos serviços internos da Casa da Mulher Brasileira ou aos demais serviços da rede de atendimento (quando necessário).

O serviço de Acolhimento tem como base a escuta qualificada, que pressupõe a disposição profissional para ouvir atentamente e registrar tecnicamente todas as informações prestadas pela

mulher. Sempre que possível, esse atendimento deve ser realizado em dupla, para que um/a profissional desenvolva o rol de perguntas pertinentes ao caso e a/o outra/o possa realizar anotações acerca do relato da mulher.

A triagem desenvolve o plano de trabalho para cada caso, encaminhando a mulher (segundo as demandas apresentadas) para os serviços da Casa ou da rede de atendimento, de forma que o atendimento seja realizado de forma eficaz e segura para as partes (a usuária e o serviço).

##### Princípios Éticos do Atendimento no Acolhimento e Triagem

A Casa da Mulher Brasileira é regida por princípios éticos que se apresentam como pilares do atendimento qualificado dos serviços de atenção integral para mulheres em situação de violência. Dessa forma, a equipe deve apoiar as usuárias no reconhecimento do problema da violência, propiciando espaços de escuta, com o objetivo de identificar situações de risco e traçar medidas preventivas e de promoção de relações respeitadas e igualitárias.

O acolhimento de mulheres em situação de violência exige o cumprimento dos princípios de sigilo e segredo profissional. A Constituição Federal, art. 5º, garante que “são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito à indenização material ou moral decorrente de sua violação”. O art. 154 do Código Penal caracteriza como crime “revelar a alguém, sem justa causa, segredo, de que tem ciência em razão de função, ministério, ofício ou profissão, e cuja revelação possa produzir dano a outrem”.

Para que seja garantido o atendimento integral e humanizado às mulheres em situação de violência, recomenda-se a consulta de alguns dos princípios previstos na Norma Técnica de Prevenção

e Tratamento dos Agravos Resultantes da Violência Sexual contra Mulheres e Adolescentes, do Ministério da Saúde (2011) e nos Manuais sobre Humanização do Atendimento no Sistema Único de Saúde (SUS) e Acolhimento na área de Assistência Social/SUAS.

É importante garantir o acolhimento adequado das mulheres, o que significa compreender e acreditar no seu depoimento, contextualizando os aspectos socioculturais, históricos e econômicos. É importante não culpabilizar a mulher e não acelerar ou influenciar nas suas decisões, mantendo atitude isenta de julgamentos e respeitando suas crenças e sistemas de valores morais.

É fundamental respeitar a autonomia, a individualidade e os direitos das mulheres em situação de violência. Deve-se resguardar sua identidade, tanto no espaço da instituição, quanto no espaço público (por exemplo, junto à mídia, à comunidade etc.). Da mesma forma, deve-se respeitar a vontade expressa da mulher em não compartilhar sua história com familiares e/ou outras pessoas.

### Rotina do Acolhimento

O acolhimento deve ser realizado, sempre que possível, por uma dupla de profissionais, buscando ampliar a possibilidade de atendimento e agilizando os procedimentos relacionados ao caso.

O acolhimento deve seguir os seguintes passos:

1. Proceder à identificação do profissional: nome e função.

2. Informar sobre os procedimentos do acolhimento.

3. Perguntar sempre se houve espancamento, traumatismo na região craniana, lesões não aparentes, presença de dor. Também é necessário perguntar sobre a ocorrência de violência sexual nas últimas 72 horas. Nesses casos pode haver necessidade de atendimento médico (de saúde) de urgência para avaliação (solicitar a chamada do SAMU).

4. Havendo condições físicas e psicológicas, prosseguir o atendimento com a escuta qualificada.

4.1. Ter disponibilidade de ouvir realizando somente as perguntas que forem pertinentes, sem proferir dúvidas, críticas ou emissão de julgamento a respeito de qualquer fala da usuária;

4.2. Fazer simultaneamente o registro detalhado da história relatada, sem deixar que suas cognições e emoções interfiram na descrição da história;


4.3. Transcrever a história e registrar no sistema/ formulário de acolhimento da CMB;


5. Providenciar os encaminhamentos adequados ao caso, a partir da solicitação da mulher atendida.

### 6. Registro de Atendimento

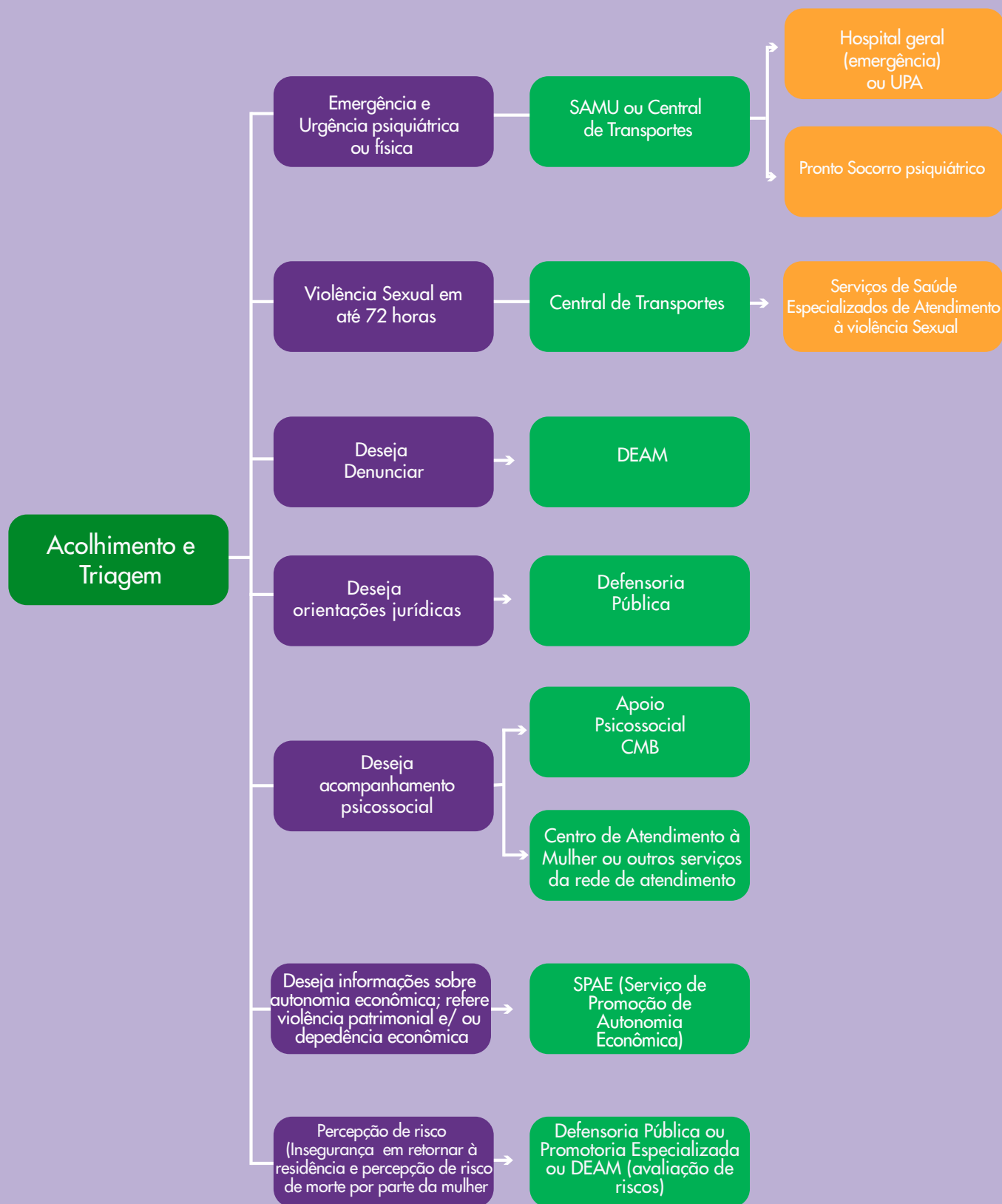
6.1. A equipe responsável deve preencher o formulário de acolhimento e triagem, que contém os seguintes blocos: dados da ocorrência, tipologia da violência, percepção de riscos, autor/a da violência, dependentes, rede de apoio, atendimentos e encaminhamentos.

#### Importante!!!

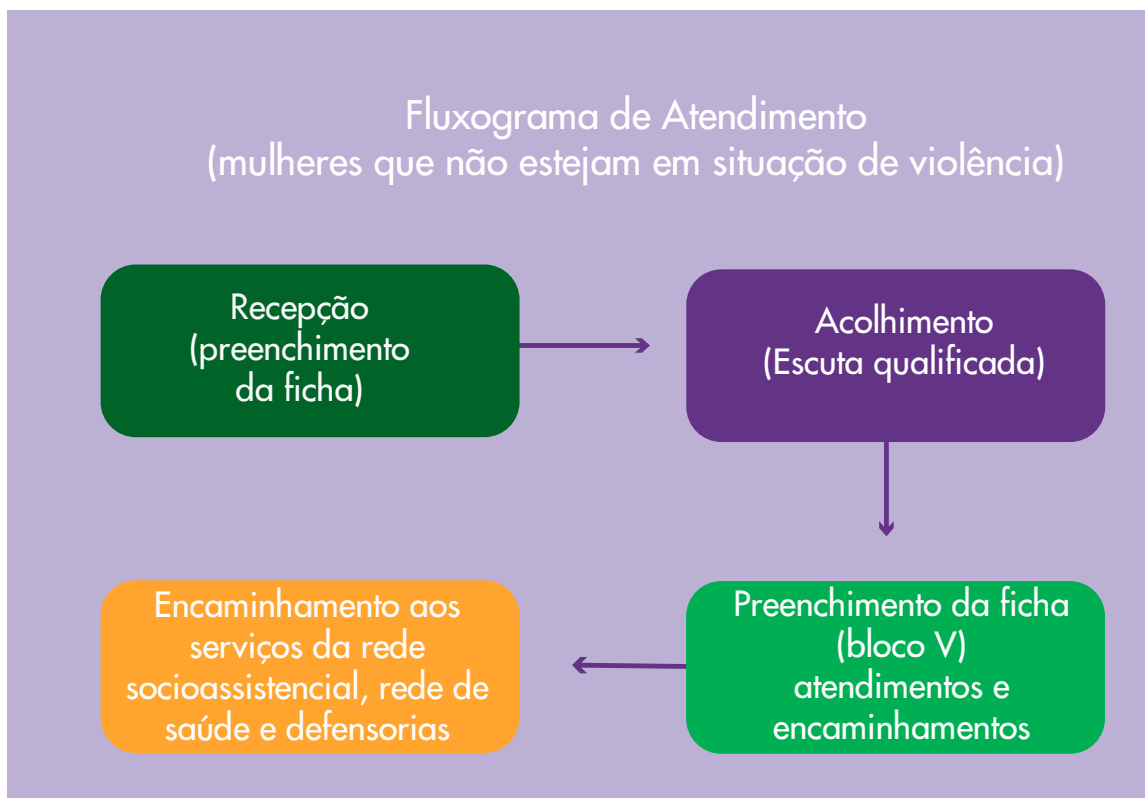
 A equipe de Acolhimento e Triagem não deve encaminhar diretamente ao alojamento de passagem, uma vez que este encaminhamento depende da realização de avaliação de riscos.

 Nos casos em que não houver relato de violência, a mulher deve ser acolhida e encaminhada aos serviços pertinentes (CREAS, CRAS, serviços de saúde, defensorias, outros).

## Fluxograma do Acolhimento e Triagem em casos de violência







6.2. No formulário de acolhimento e triagem, são abordadas questões referentes à percepção de riscos. Nos casos de percepção de risco de morte e medo de retornar à residência, a mulher deve ser encaminhada à Defensoria Pública, ao Ministério Público, à DEAM ou ao Juizado Especializado para realização da avaliação de riscos.

Com base na escuta qualificada da fala da mulher, a equipe do acolhimento deve realizar a triagem, ou seja, buscar os encaminhamentos necessários para o atendimento integral e humanizado da mulher em situação de violência.

A mulher pode ser encaminhada para serviços da própria Casa da Mulher Brasileira e para serviços da rede de atendimento externos. No caso de encaminhamentos urgentes para a rede de saúde, a Central de Transportes ou o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) podem ser acionados pela equipe de acolhimento e triagem.

### Rotina da Triagem

Por meio da transcrição da história e da identificação das necessidades da usuária, prestar orientação e esclarecimento sobre o leque de possibilidades cabíveis à situação relatada, que, no espaço da Casa da Mulher Brasileira, podem ser assim descritos:

### Serviço de Apoio Psicossocial

A equipe multidisciplinar dá suporte aos demais serviços da Casa e presta atendimento psicossocial continuado. O objetivo é auxiliar a mulher a superar o impacto da violência sofrida e promover o resgate de sua autoestima, autonomia e cidadania como sujeito de direitos.

### Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher

As DEAMs são unidades especializadas da Polícia Civil, que realizam ações de prevenção, proteção e investigação dos crimes de violência doméstica e violência sexual contra as mulheres, entre outros.

### **Juizado/Vara Especializado(a) de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher**

Os Juizados/Varas Especializados(as) são órgãos da justiça responsáveis por processar, julgar e executar as causas decorrentes da prática de violência doméstica e familiar contra a mulher, conforme previsto na Lei Maria da Penha.

#### **Ministério Público**

A Promotoria Especializada do Ministério Público tem como objetivo central promover a ação penal nos crimes de violência contra as mulheres. Atua também na fiscalização dos serviços da rede de atendimento.

#### **Defensoria Pública**

Os Núcleos Especializados da Defensoria Pública têm a finalidade de orientar as mulheres sobre seus direitos, prestar assistência jurídica e acompanhar todas as etapas do processo judicial, de natureza cível ou criminal.

#### **Serviço de Promoção de Autonomia Econômica**

Esse serviço é uma das “portas de saída” da situação de violência para as mulheres que buscam

sua autonomia econômica, por meio de inserção no mercado de trabalho; de outras formas de acesso à renda; de melhoria de suas condições e qualificação profissional; de educação financeira e para autonomia. O serviço busca facilitar os acessos a oportunidades e programas públicos, promovendo o fortalecimento econômico das mulheres.

#### **Alojamento de Passagem**

Espaço de abrigo temporário de curta duração (até 48h) para mulheres em situação de violência, acompanhadas ou não de suas/seus filhas/os, que correm risco iminente de morte.

#### **Central de Transportes**

A Central de Transporte possibilita o deslocamento de mulheres atendidas na Casa da Mulher Brasileira para os demais serviços da Rede de Atendimento, tais como: serviços de saúde, rede socioassistencial (CRAS e CREAS), órgãos de medicina legal, serviços de abrigo, entre outros.

### **Importante!!!!**



Todos os serviços da Casa da Mulher Brasileira devem criar seus formulários de atendimento e preencher a ficha de registro de encaminhamento e de atendimento (modelo oferecido pela SPM/PR).

## **4.2. SERVIÇO DE APOIO PSICOSSOCIAL**

### **Conceito e Atribuições**

O serviço de Apoio Psicossocial (equipe multidisciplinar) da Casa da Mulher Brasileira deve prestar atendimento psicossocial continuado às mulheres em situação de violência, dar suporte

à equipe de Recepção (por meio da realização do acolhimento e triagem), bem como acompanhar e monitorar o atendimento prestado pelos demais serviços (quando necessário).

O atendimento psicossocial continuado deve promover o resgate da autoestima da mulher em situação de violência e sua autonomia, auxiliar

a mulher a buscar e implantar mecanismos de proteção e/ou auxiliar a mulher a superar o impacto da violência sofrida.

Todos os outros serviços incluídos na Casa da Mulher Brasileira podem encaminhar as mulheres para o atendimento pela equipe do Apoio Psicossocial, caso seja identificada essa necessidade.

As/os profissionais devem ser capacitadas/os para esclarecer questões gerais sobre serviços disponíveis na Casa, fluxo da Casa, serviços da Rede de Atendimento, Lei Maria da Penha (e os tipos de violência previstos por ela), conduta em caso de violência sexual, tráfico de pessoas, abrigo, exploração sexual e serviços de teleatendimento (Central de Atendimento à Mulher-Ligue 180 e Disque 100).

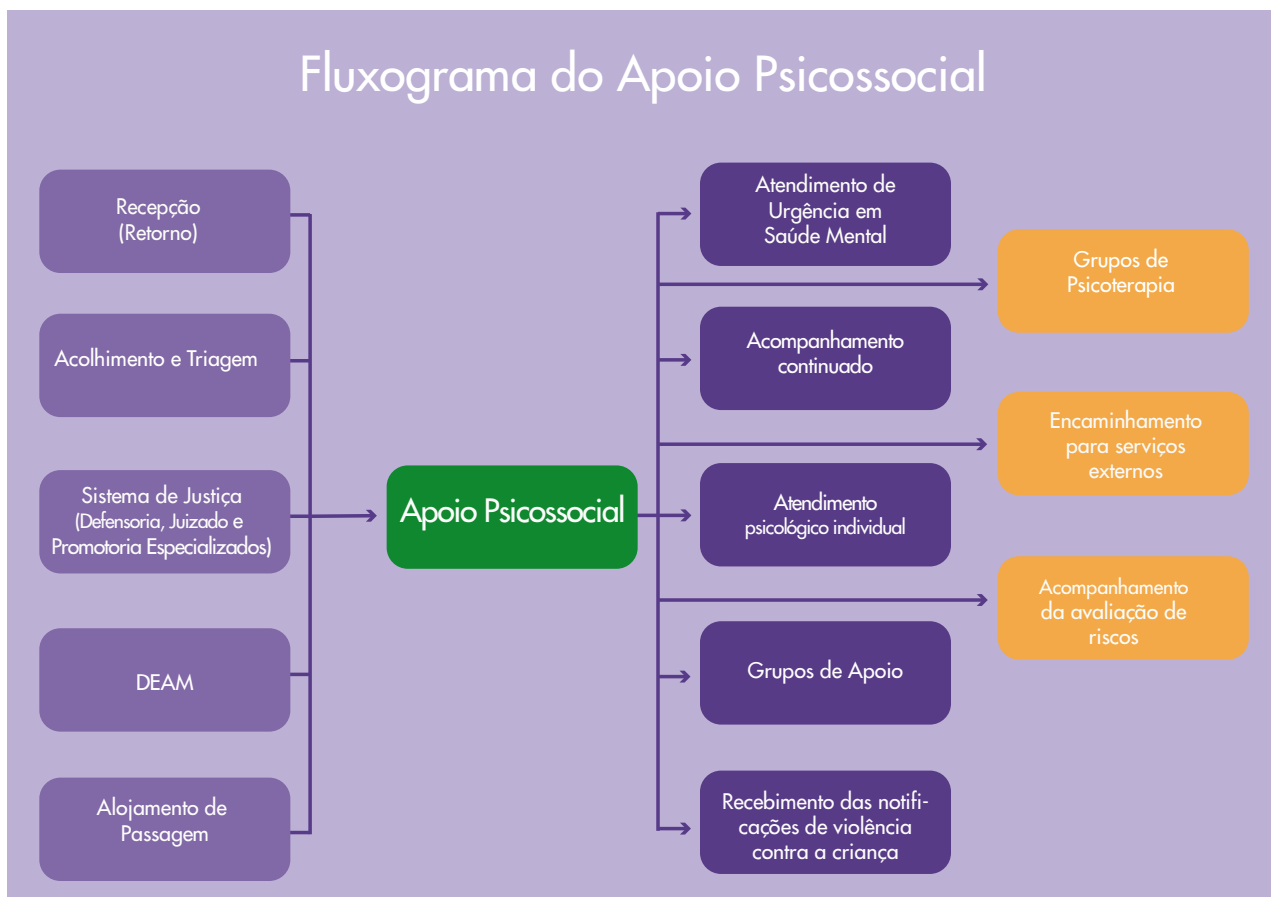
**Atribuições:**

São atribuições do Apoio Psicossocial:

1. Realizar o processo de acolhimento e triagem, em conjunto com a equipe da Recepção;
2. Prestar acolhimento em momentos de crise;
3. Prestar atendimento psicossocial continuado

às mulheres em situação de violência;

4. Diagnosticar o contexto no qual o episódio de violência se insere;
5. Promover o resgate da autoestima e o empoderamento das mulheres em situação de violência;
6. Elaborar plano de segurança pessoal juntamente com as mulheres em situação de violência;
7. Promover atendimento de emergência (como parte da equipe de acolhimento e triagem), quando necessário;
8. Acompanhar os demais atendimentos prestados à mulher nos demais serviços, quando necessário;
9. Atender as crianças em situação de violência, conforme notificação da Brinquedoteca, de forma a garantir o encaminhamento destas aos serviços de proteção previstos no Estatuto da Criança e do Adolescente;
10. Identificar e encaminhar as mulheres que necessitam do Serviço de Promoção da Autonomia Econômica.



### 4.3. ALOJAMENTO DE PASSAGEM

#### Conceito e Atribuições

Espaço de abrigamento temporário de curta duração (**preferencialmente** até 48h) para mulheres em situação de violência doméstica e familiar, acompanhadas ou não de suas/seus filhas/os, que correm risco iminente de morte.

No Alojamento de Passagem, devem ser abrigadas preferencialmente:

- mulheres em situação de risco de morte (aguardando medida protetiva de urgência);

- mulheres que relatam descumprimento de medida protetiva de urgência por parte do/a agressor/a e que estejam sob risco de morte (até que se efetive a prisão do/a autor/a da violência).

OBS: Em caso de descumprimento de medida protetiva de urgência e fuga do/a agressor/a, a equipe do Apoio Psicossocial deve encaminhar a mulher à Casa-Abrigo ou outro local seguro, conforme avaliação de riscos realizada pela segurança pública (DEAM) e pelo sistema de justiça da Casa (Defensoria Pública, Promotoria Especializada, Juizado de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher).

#### IMPORTANTE!!!

Para o encaminhamento ao Alojamento de Passagem, deve ser realizada a avaliação de riscos pela Defensoria Pública, Promotoria Especializada, Juizado de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher e/ou Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher.

A equipe de Apoio Psicossocial pode ser acionada no processo de avaliação de riscos (garantindo assim uma melhor compreensão sobre a rede de apoio e as estratégias de enfrentamento da mulher quanto à situação de violência).

O formulário de avaliação de riscos deve ser construído pela equipe da DEAM, Ministério Público, Juizado Especializado, Defensoria Pública.

Para a avaliação de riscos, devem ser levados em conta diversos indicadores relativos à mulher em situação de violência doméstica e familiar e ao/à suposto/a agressor/a, à relação prévia existente entre ambos/as e ao tipo de violência exercida. A cada indicador deve ser atribuído um valor pela pessoa encarregada de realizar a avaliação. Em função da avaliação final, busca-se identificar um risco baixo, médio ou alto de nova violência.

#### Rotina do Alojamento de Passagem

Para o abrigamento da mulher no alojamento de passagem, deve ser seguida a rotina abaixo:

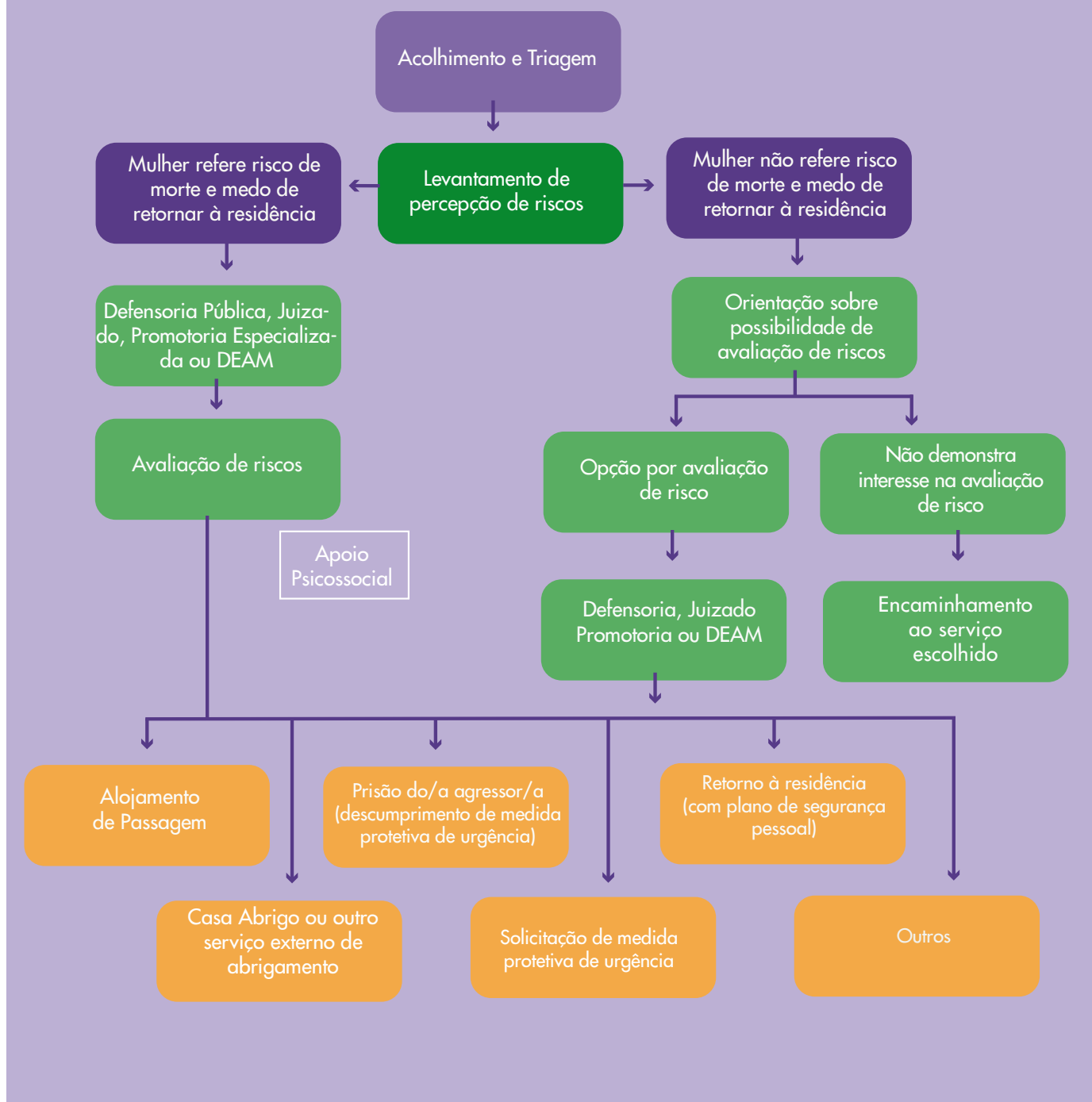
1. Deve ser apresentado o local à mulher em situação de violência, a localização dos armários

onde pode guardar seus pertences e o quarto onde vai descansar;

2. Deve ser oferecida alimentação - refeição completa, biscoitos, leite, suco ou café;

3. Deve ser oferecido um conjunto (kit) de

## Fluxograma de Avaliação de Riscos



produtos de higiene pessoal, toalha de banho e roupas, caso necessite;

4. As camas devem ser forradas com lençóis, virol e fronhas limpas;

5. Nos casos em que a mulher estiver acompanhada de filhas/os pequenas/os, deve ser

oferecido o uso de fraldas descartáveis, toalha de banho para a(s) criança(s), roupas e alimentos adequados à faixa etária;

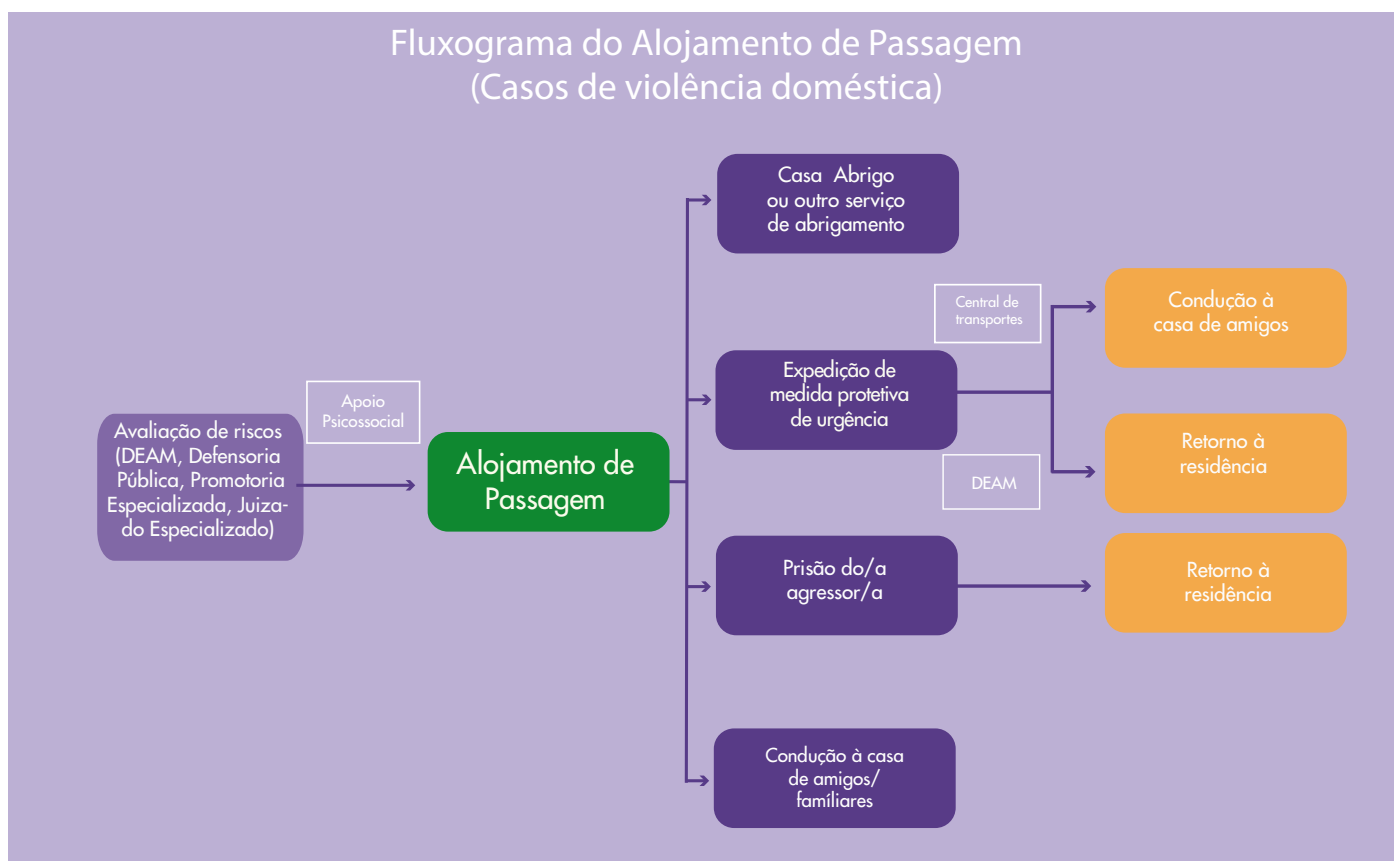
6. Deve ser oferecida a brinquedoteca ou sala de TV para que assistam programas de acordo com sua faixa etária;

7. A mulher abrigada pode ser encaminhada para outros serviços da Casa da Mulher Brasileira (tais como Apoio Psicossocial, Serviço de Autonomia Econômica, DEAM, Defensoria), no período de abrigamento no Alojamento de Passagem (que preferencialmente não deverá ultrapassar 48 horas);

8. Nos casos em que a mulher necessite ir a outro setor da Casa da Mulher Brasileira para retificação de algum documento, usar telefone ou outra necessidade, a usuária deve ser acompanhada por profissional do serviço para que se sinta protegida;

9. Após estada de 48h no Alojamento de Passagem, a mulher pode ser conduzida à própria residência (após expedição da medida protetiva ou prisão ao/à agressor/a), à residência de familiares/amigos; a outro serviço de abrigamento (p.e., Casa-Abrigo), entre outros;

10. Nos casos em que a mulher não for encaminhada a outros serviços de abrigamento, cabe ao Apoio Psicossocial e à Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher construir junto com a usuária um plano de segurança pessoal.



#### 4.4. BRINQUEDOTECA

A Brinquedoteca é um serviço de apoio às mulheres que vêm buscar atendimento na Casa. Acolhe crianças de 0 a 12 anos de idade, que não estejam acompanhadas por outros adultos, enquanto as mulheres recebem atendimento em qualquer um dos serviços.

#### Rotina de acolhimento na Brinquedoteca:

1. A criança deve vir acompanhada da mãe e de profissional dos serviços de Acolhimento ou Triagem com ficha de encaminhamento devidamente preenchida;

2. Ao receber a ficha de entrada da criança, a/o profissional do serviço de brinquedoteca deve

anotar o horário de entrada, o nome e a idade da criança e apresentar o espaço da Brinquedoteca;

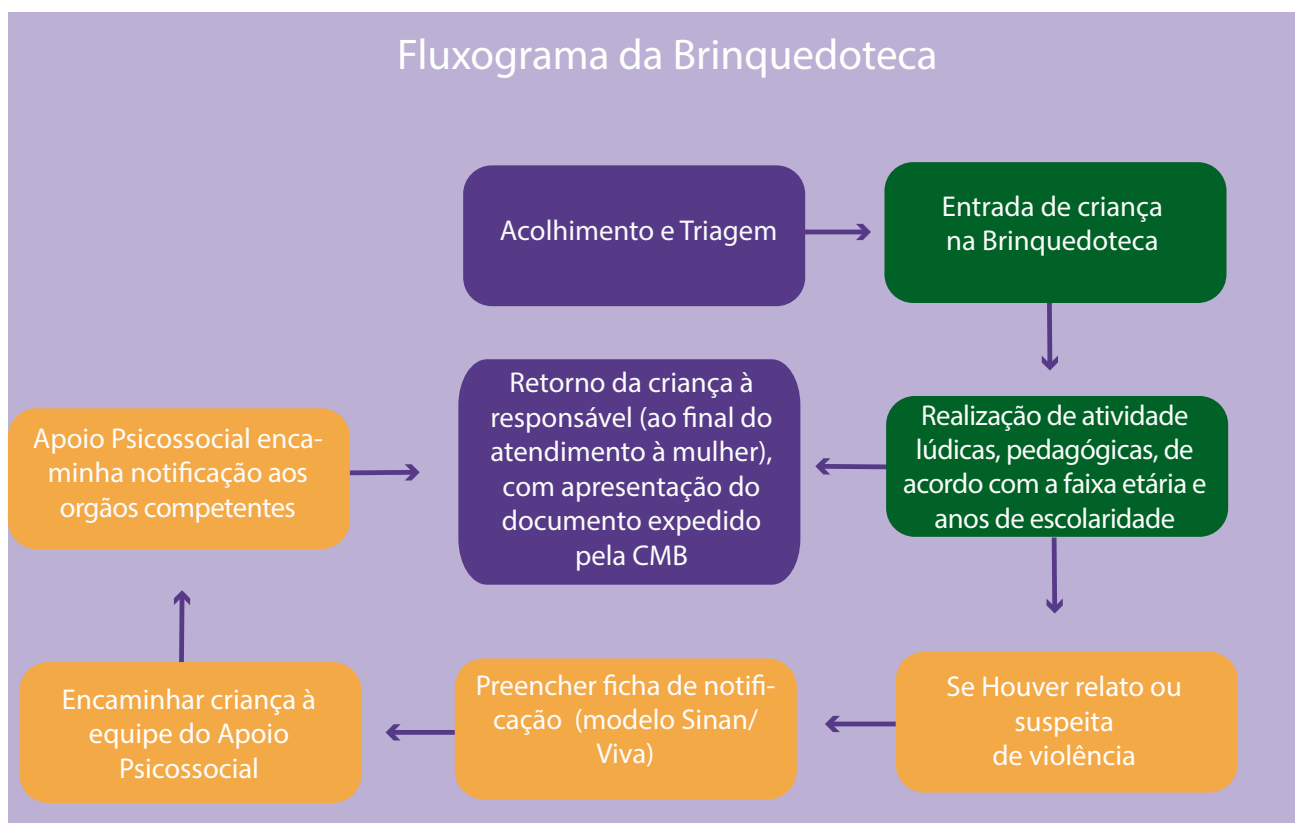
3. Nesse espaço, a/o profissional deve acompanhar as brincadeiras e verificar a necessidade de higiene pessoal e alimentação para um melhor conforto para a criança;

4. A/o profissional deve anotar em formulário específico (caderno diário do setor) os acontecimentos relacionados a cada criança ali atendida;

5. No caso de relato de violência por parte da criança ou de observação/suspeita de situação de violência, a equipe deve preencher ficha de notificação de agravos e violência (modelo SINAN/

Viva) e encaminhar a criança ao serviço de apoio psicossocial para os procedimentos necessários (denúncia a Conselho Tutelar e/ou Delegacia de Proteção à Criança e ao Adolescente);

6. Caso sejam observadas vulnerabilidades relacionadas às fragilidades dos vínculos entre crianças e mães/responsáveis, ou a situações que caracterizam a necessidade de um acompanhamento continuado em função da situação de estresse vivida, as crianças devem ser encaminhadas para a equipe multidisciplinar do Apoio Psicossocial da Casa, que procede ao encaminhamento a serviço da rede socioassistencial mais próximo da residência da usuária.



### Importante!!!

No espaço da Brinquedoteca, necessita-se de variedade de alimentos a serem oferecidos às crianças atendidas, que permaneçam por período prolongado (sopas, frutas, sucos, biscoitos, doces e outros).

A equipe deve estar atenta a possíveis situações de violência sofridas pela criança, notificando a suspeita ou a constatação da situação e encaminhando a criança ao Apoio Psicossocial (para que sejam tomadas as providências cabíveis).

## 4.5. CENTRAL DE TRANSPORTES

### Conceito e Atribuições

A Central de Transporte é um serviço 24h que deve possibilitar o deslocamento de mulheres atendidas na Casa da Mulher Brasileira a serviços da Rede de Atendimento externa.

A Central de Transportes pode ser acionada pelos serviços da Casa da Mulher Brasileira (Apoio Psicossocial, Acolhimento e Triagem, Defensoria Pública, DEAM, Ministério Público, Juizado) para transportar as mulheres para os demais serviços da Rede de Atendimento, tais como: serviços de saúde, rede socioassistencial (CRAS e CREAS), órgãos de medicina legal, serviços de abrigo, entre outros.

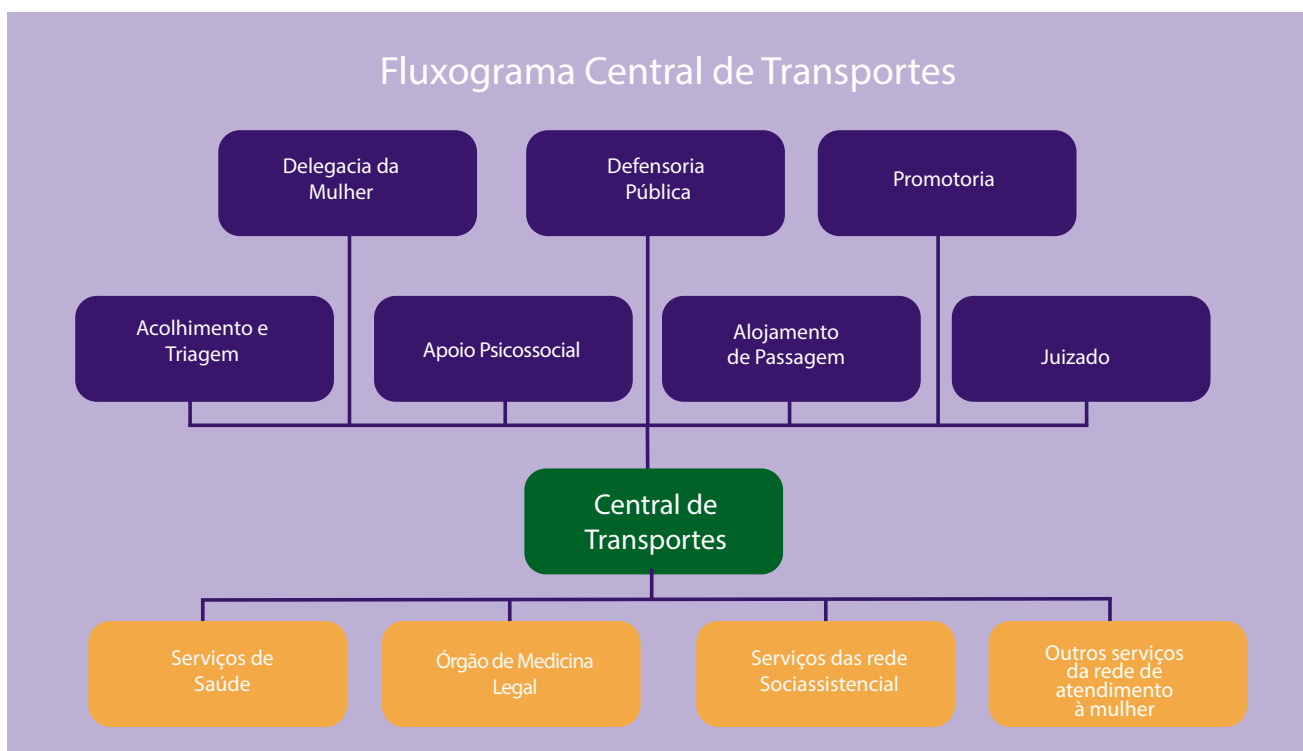
A Central de Transportes deve ser utilizada preferencialmente nos casos de urgência em saúde, tais como:

- violência sexual em até 72 horas;
- condições físicas nas quais haja necessidade de atendimento médico em UPA ou emergência de hospital geral (nos casos mais graves, deverá ser acionado o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU).

Ocasionalmente e a depender da disponibilidade da Central, a mulher pode ser encaminhada a:

- órgãos de medicina legal (em situações nas quais seja necessário o exame de corpo de delito);
- serviços da rede socioassistencial ou a demais serviços da rede de atendimento à mulher em situação de violência.

OBS: Nesses casos, devem ser priorizados os encaminhamentos aos órgãos de medicina legal, em especial os casos de violência recente.



### Importante!!!



Em casos de encaminhamento a serviço de abrigo, a mulher deve preferencialmente ser transportada pela viatura da DEAM (conforme o previsto na Lei Maria da Penha, Art. 10) ou ser conduzida pelo serviço de abrigo no qual será acolhida.



## 4.6. DELEGACIA ESPECIALIZADA DE ATENDIMENTO À MULHER

### Conceito e Atribuições

As DEAMs, Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher, são unidades especializadas da Polícia Civil, que realizam ações de prevenção, proteção e investigação dos crimes de violência doméstica e violência sexual contra as mulheres, entre outros.

Conforme o artigo 12 da Lei nº 11.340/2006, em todos os casos de violência doméstica e familiar contra a mulher, feito o registro da ocorrência, deverá a autoridade policial adotar, de imediato, os seguintes procedimentos sem prejuízo daqueles previstos no Código de Processo Penal:

1. Ouvir a ofendida, lavrar o boletim de ocorrência e tomar a representação a termo, se apresentada;
2. Colher todas as provas que servirem para o esclarecimento do fato e de suas circunstâncias;
3. Remeter, no prazo de 48 horas, expediente apartado ao juízo com o pedido da ofendida, para a concessão de medidas protetivas de urgência;

4. Determinar que se proceda ao exame do corpo de delito da ofendida e requisitar outros exames periciais necessários;

5. Ouvir o/a agressor/a e as testemunhas;

6. Ordenar a identificação do/a agressor/a e fazer juntar aos autos sua folha de antecedentes criminais, indicando a existência de mandado de prisão ou registro de outras ocorrências criminais contra ele;

7. Remeter, no prazo legal, os autos do inquérito policial ao juiz e ao Ministério Público;

8. Encaminhar para outros serviços (serviços integrantes da Casa da Mulher Brasileira e os externos).

O expediente apartado para a concessão da medida protetiva deve conter a qualificação da ofendida e do/a agressor/a, nome e idade dos dependentes e uma descrição do fato e das medidas solicitadas pela ofendida, boletim de ocorrência e todos os documentos disponíveis em posse da mulher.

A autoridade policial pode, em qualquer fase do inquérito policial, representar pela prisão preventiva do/a agressor/a.

### Importante!!!

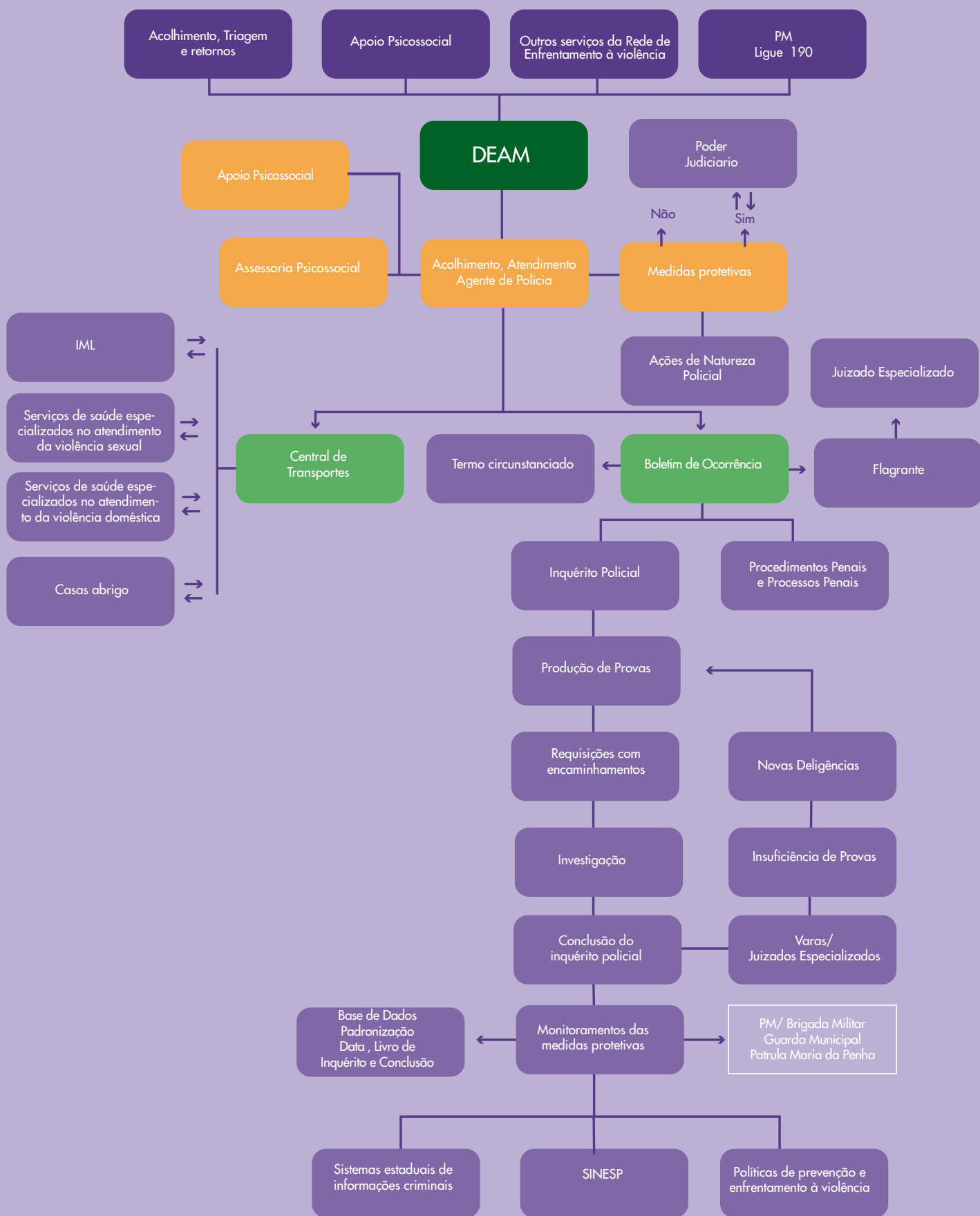


A Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher deve atender a todas as situações de violência contra as mulheres, mesmo nos casos em relação aos quais as Delegacias não tenham atribuições específicas (tráfico de mulheres), procedendo ao encaminhamento para a instância policial competente.



Nos casos em que forem identificadas situações de violência patrimonial, a mulher deve ser encaminhada ao Serviço de Promoção da Autonomia Econômica.

# Fluxograma da DEAM



## 4.7. JUIZADO/VARA ESPECIALIZADO(A) DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR CONTRA A MULHER

### Conceito e Atribuições

Os Juizados Especializados em Violência Doméstica e Familiar contra as Mulheres são órgãos da Justiça Ordinária com competência cível e criminal, para processar, julgar e executar as causas decorrentes da prática de violência doméstica e familiar contra a mulher.

Os Juizados são instâncias especializadas na aplicação da Lei 11.340/2006, cuja criação pelos Tribunais de Justiça dos Estados e do Distrito Federal é uma recomendação presente nos artigos 1º e 14 da mesma legislação.

Os Juizados Especializados, de acordo com o que preconiza a Lei 11.340/2006, em seu artigo 14, têm competência para o julgamento de causas cíveis (de família) e criminais, incluindo o processamento das ações dos crimes contra a vida até a fase da pronúncia, unificando no mesmo espaço físico e temporal o acesso às medidas de proteção, de assistência e a garantia de direitos das mulheres e de suas/seus filhas/os.

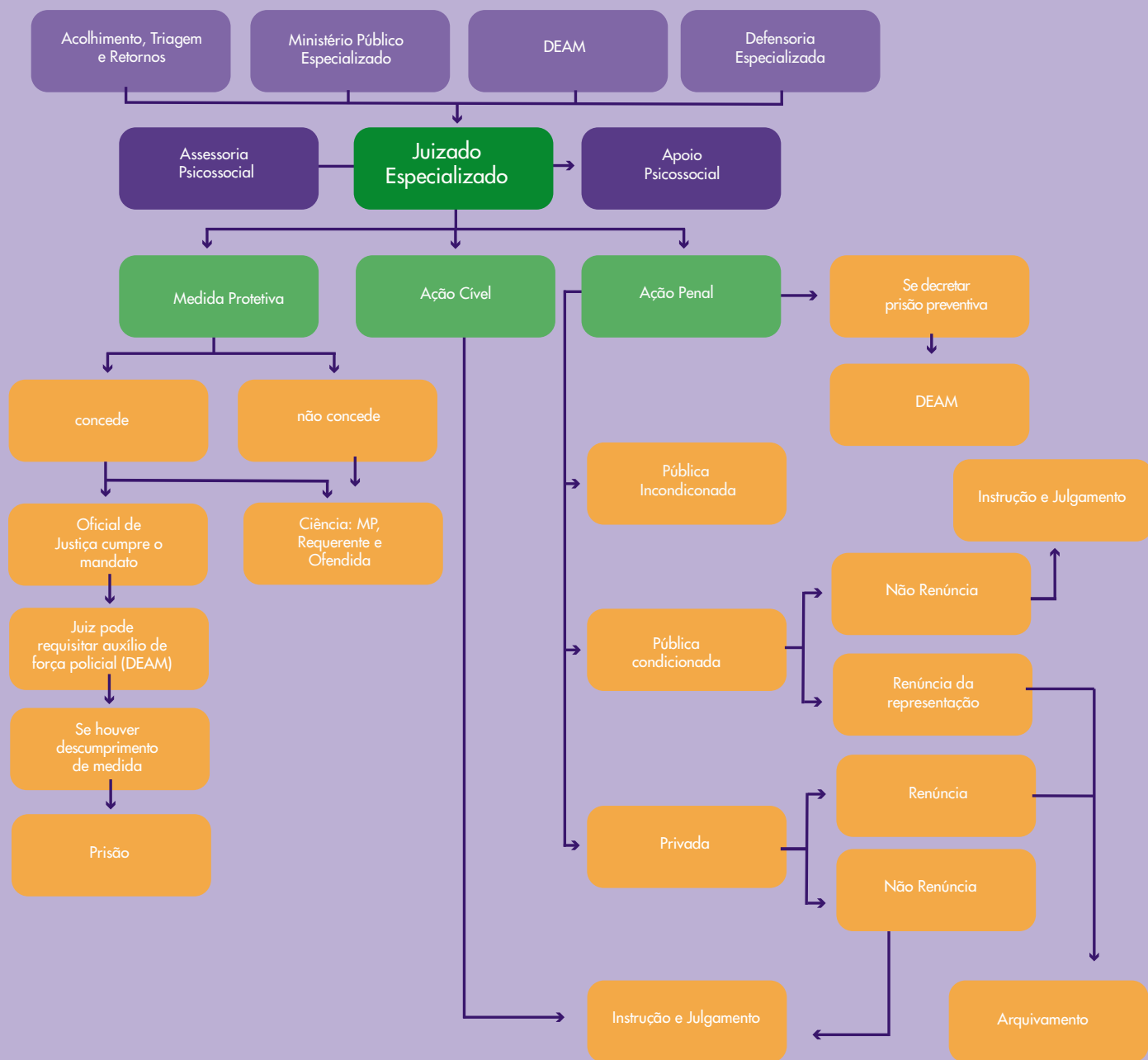
A equipe de Acolhimento e Triagem, o Ministério Público Especializado, a Delegacia Especializada, a Defensoria Pública Especializada, bem como a equipe multidisciplinar do Apoio Psicossocial podem encaminhar as mulheres ao Juizado.

São atribuições do Juizado Especializado em

Violência Doméstica e Familiar contra as Mulheres:

1. Analisar a ação proposta, penal e/ou cível, para instrução e julgamento;
2. Apreciar eventual pedido de medida protetiva de urgência. Se for o caso, após despacho de deferimento da medida protetiva solicitada, a decisão será encaminhada para cumprimento pelo oficial de justiça, podendo o juiz requisitar auxílio de força policial, dando-se ciência ao MP, à parte requerente e à ofendida;
3. Decretar a prisão preventiva de ofício, a requerimento do MP ou mediante representação da autoridade policial, em qualquer tempo, durante a ação penal;
4. Decretar a prisão do/a agressor/a no caso de descumprimento da medida protetiva, encaminhando o mandado para cumprimento pela DEAM;
5. Comunicar a ofendida e sua/seu advogada/o ou defensor/a da prisão ou da soltura do/a agressor/a;
6. Designar audiência prevista no art. 16 da Lei 11.340/2006 para renúncia da representação ou queixa, exclusivamente nas ações penais privadas ou públicas condicionadas, e somente se requerido pela vítima ou sua/seu advogada/o ou defensor/a;
7. Verificar a necessidade de atendimento pela equipe do Apoio Psicossocial.

## Juizado Especializado em Violência Especializada Doméstica e Familiar contra a Mulher



## 4.8. MINISTÉRIO PÚBLICO

### Conceito e Atribuições

A Promotoria Especializada no Atendimento às Mulheres tem como objetivo central promover a ação penal e acusar o/a agressor/a nos crimes de violência contra as mulheres. Além disso, atende as mulheres que necessitam de amparo legal para garantia de sua integridade física, psicológica, moral e patrimonial.

A atuação da Promotoria é determinante para possibilitar às mulheres a fiel aplicação dos dispositivos legais referentes à violência contra as mulheres, e também na promoção das medidas de proteção em favor da mulher, na fiscalização das entidades de atendimento, ou na proposição de ações cíveis públicas de interesse das mulheres.

A equipe de Recepção, Acolhimento e Triagem, o Juizado Especializado em Violência Doméstica e Familiar contra as Mulheres, a Delegacia Especializada, a Defensoria Pública Especializada e o Apoio Psicossocial podem encaminhar as mulheres à Promotoria Especializada no Atendimento às Mulheres.

São atribuições da Promotoria Especializada no Atendimento às Mulheres:

1. Intervir, quando não for parte, nas causas cíveis e criminais decorrentes da violência doméstica e familiar contra a mulher;

2. Requisitar, quando necessário, força policial e serviços públicos de saúde, de educação, de assistência social e de segurança, entre outros;

3. Fiscalizar os estabelecimentos públicos e particulares de atendimento à mulher em situação de violência doméstica e familiar, e adotar, de imediato, as medidas administrativas ou judiciais cabíveis no tocante a quaisquer irregularidades constatadas;

4. Verificar a necessidade de atendimento pelo Apoio Psicossocial;

5. Verificar a necessidade de requerimento de medida protetiva de urgência ou de prisão preventiva;

6. Encaminhar a mulher à Defensoria Pública Especializada nos casos de demanda cível, para que seja proposta a respectiva ação;

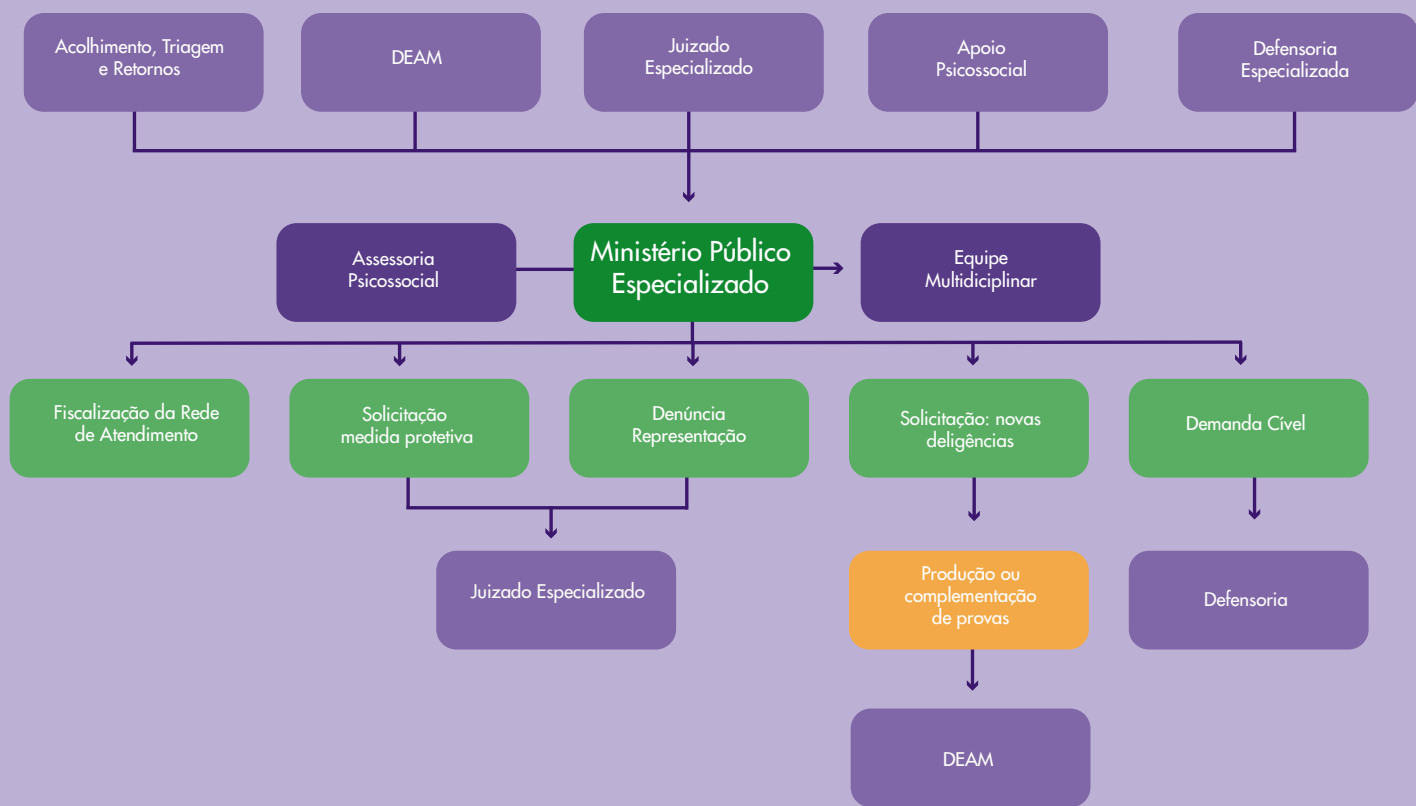
7. Oferecer a denúncia perante o Juizado Especializado;

8. Exercer o controle externo da atividade policial, de forma a assegurar a eficiência dos serviços policiais, requisitando diligência de investigação para a complementação de provas;

9. Adotar as medidas administrativas ou judiciais cabíveis no tocante a quaisquer irregularidades constatadas em qualquer serviço público de atendimento à mulher em situação de violência no caso de recebimento de informações acerca de seu funcionamento inadequado;

10. Propor ação civil pública nos casos de interesse coletivo das mulheres.

### Fluxograma Ministério Público



## 4.9. DEFENSORIA PÚBLICA

### Conceito e Atribuições

Os Núcleos Especializados da Defensoria Pública têm a finalidade de orientar as mulheres sobre seus direitos, prestar assistência jurídica e acompanhar todas as etapas do processo judicial, de natureza cível ou criminal.

A maioria das mulheres em situação de violência tem seu primeiro contato com o sistema de justiça e de segurança pública em decorrência dessa experiência de violência. Dessa forma, com o objetivo de evitar que a mulher volte a ser vítima, é importante oferecer o aconselhamento jurídico e acompanhamento nos atos administrativos de natureza policial e nos procedimentos judiciais, informando e preparando a mulher em situação de violência para participação nessas atividades.

Em caso da mulher não hipossuficiente, nas situações que impliquem risco à integridade física da vítima, também deve ser prestada orientação necessária de forma a resguardar seus direitos.

A equipe de Recepção, Acolhimento e Triagem, o Juizado Especializado em Violência Doméstica e Familiar contra as Mulheres, a Delegacia Especializada, a Promotoria Especializada, bem como o Apoio Psicossocial podem encaminhar as

mulheres às Defensorias Públicas Especializadas no Atendimento às Mulheres.

São atribuições das Defensorias Públicas Especializadas:

1. Encaminhar a mulher ao órgão da Defensoria Pública competente em se tratando de demanda processual não decorrente de violência doméstica e familiar;

2. Propor ação perante o Juizado Especializado nos casos de demanda cível, ou, se necessário, solicitar outros documentos para melhor instrução da causa;

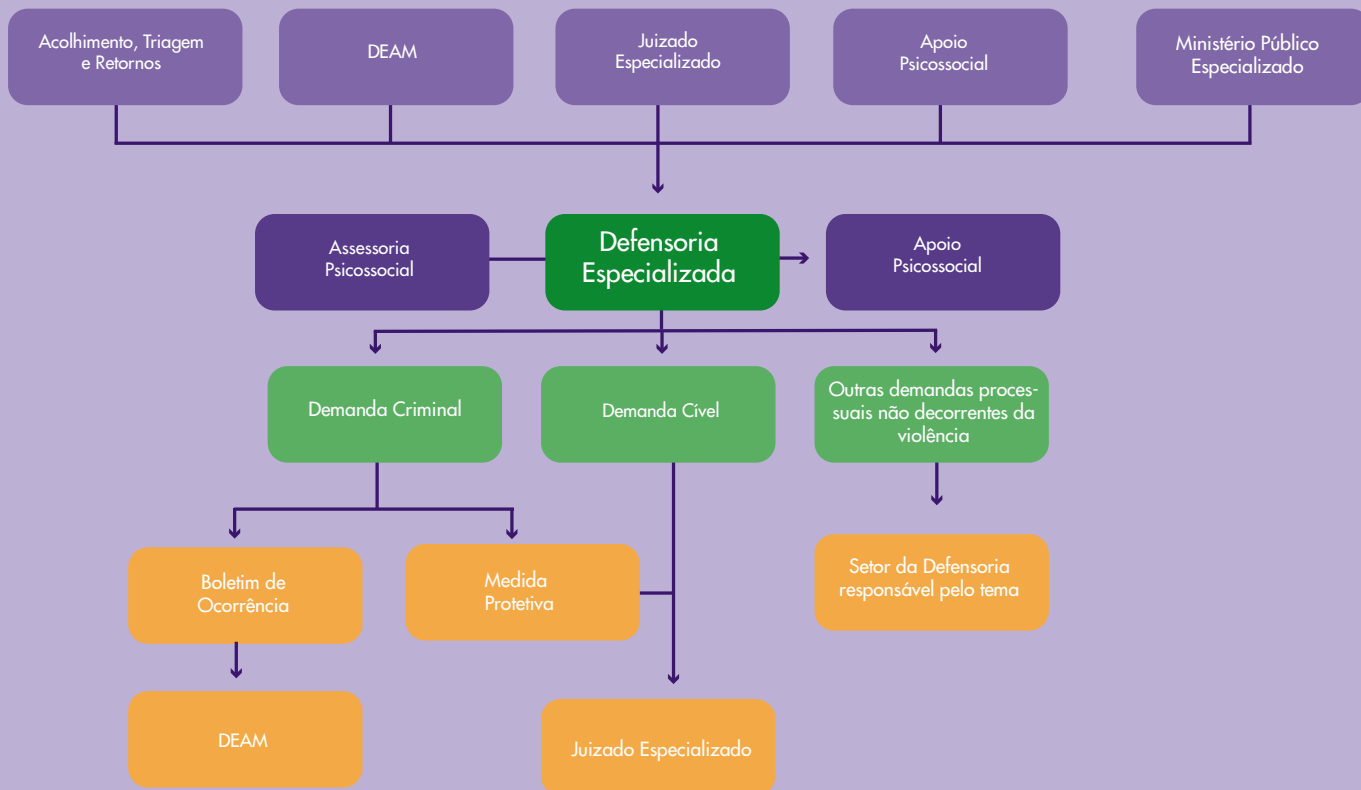
3. Esclarecer as medidas cabíveis e suas consequências jurídicas nas demandas criminais, podendo encaminhar a mulher à DEAM para registro do Boletim de Ocorrência;

4. Solicitar ao Juizado Especializado medidas protetivas de urgência, quando couber;

5. Prestar orientação jurídica nos casos de violência contra as mulheres baseada em gênero;

6. Verificar a necessidade de atendimento pela equipe do Apoio Psicossocial.

## Fluxograma da Defensoria Pública





#### 4.10. SERVIÇO DE PROMOÇÃO DA AUTONOMIA ECONÔMICA

##### Conceito e Atribuições

O Serviço de Promoção da Autonomia Econômica das Mulheres (SPAEC) configura-se como uma das “portas de saída” da situação de violência contra as mulheres.

No primeiro atendimento, a equipe realiza a orientação pessoal, que consiste no diagnóstico das condições sociais, econômicas e de rendimento da usuária; identifica as perspectivas da mulher; e busca as alternativas de políticas de autonomia econômica e de promoção de emprego e renda disponíveis e que sejam adequadas para sua situação.

A partir disso, o serviço deve encaminhá-las à alternativa proposta, com garantia de tratamento prioritário e acompanhar mensalmente a usuária, até a constatação de permanência por 3 meses em uma alternativa. No primeiro atendimento – e quando a/o atendente achar necessário – deve ser agendado o retorno da mulher ao serviço, preferencialmente em horário compatível com os atendimentos nos demais serviços da Casa.

As alternativas de políticas incluem as ações governamentais - federais, estaduais e municipais – e não governamentais relativas a: documentação para o trabalho; intermediação para trabalho e emprego; trabalho autônomo; qualificação e capacitação; orientação para acesso a Programas Sociais; e educação para autonomia econômica. O acesso pode ocorrer em uma ou mais dessas

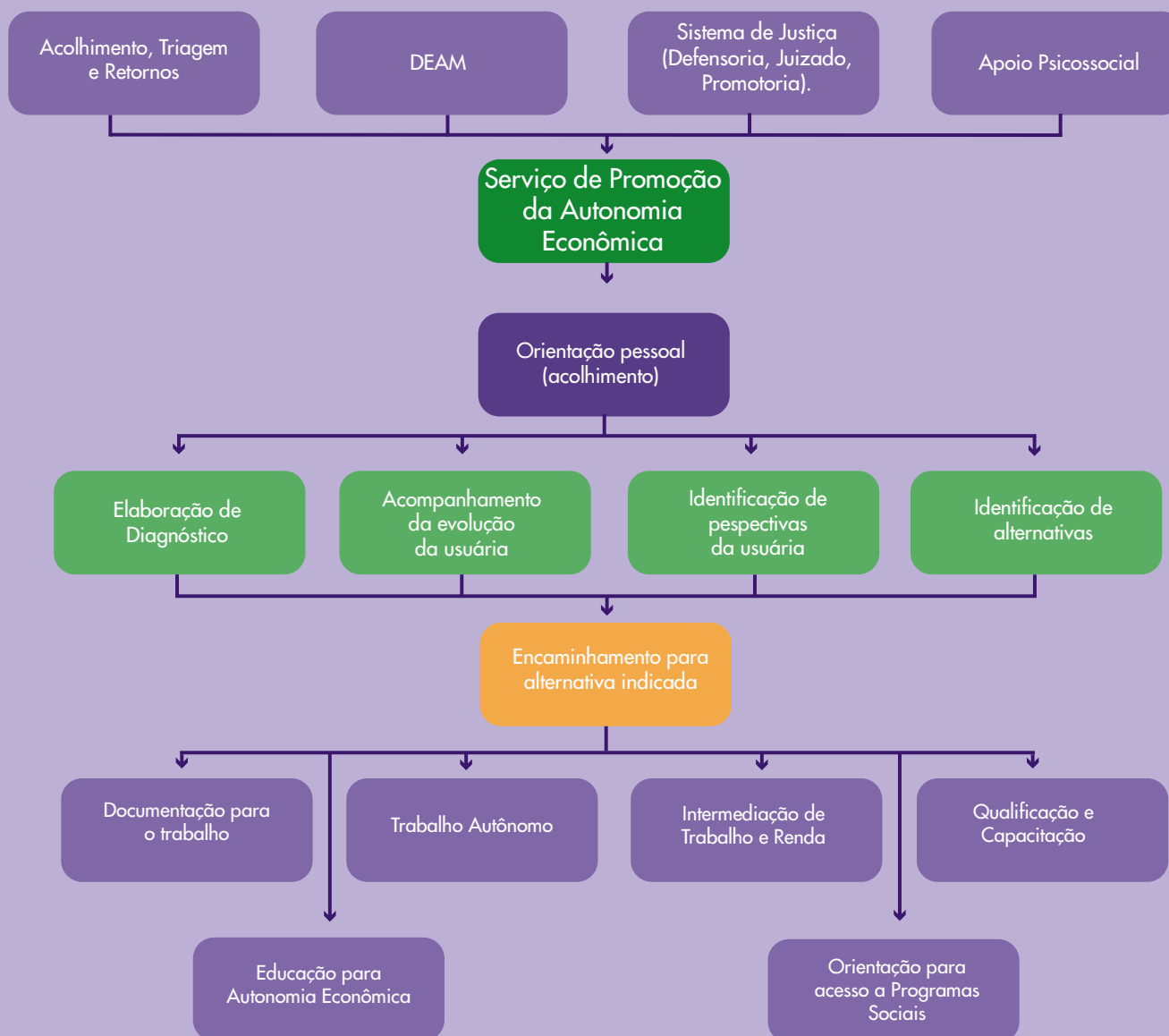
políticas, simultânea ou consecutivamente.

O atendimento deve ser realizado em horário de expediente normal, por não se tratar de atendimento de urgência.

São atribuições da equipe técnica do Serviço de Promoção da Autonomia Econômica das Mulheres:

1. Diagnosticar as condições sociais, econômicas e de rendimento da mulher;
2. Identificar as perspectivas da usuária quanto à sua autonomia econômica;
3. Identificar as alternativas de políticas de autonomia econômica e de promoção de emprego e renda disponíveis que sejam adequadas ao diagnóstico e às perspectivas da mulher;
4. Encaminhar a usuária à alternativa proposta;
5. Acompanhar mensalmente a usuária, com base nas informações recebidas pelo serviço que realizou o encaminhamento ao SPAEC, até a constatação de permanência por 3 meses em uma alternativa;
6. Oferecer grupos, palestras, encontros sobre educação para autonomia econômica (que incluem temáticas referentes à igualdade e ao empoderamento, às finanças pessoais, à relação com o Sistema Financeiro Nacional), de forma que sejam proporcionadas melhores condições para a sustentação econômica e a autonomia das mulheres.

## Fluxograma do Serviço de Promoção da Autonomia Econômica

**IMPORTANTE!!!**

Nos casos em que for identificada uma situação de violência patrimonial, a equipe do Serviço de Autonomia Econômica deve orientar a mulher sobre a possibilidade de registro do Boletim de Ocorrência. Uma vez orientada e decidida a denunciar, a usuária deve ser encaminhada à Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher da CMB para as providências necessárias.

## 5. PRODUÇÃO DE DADOS E INFORMAÇÕES NA CASA DA MULHER BRASILEIRA

### 5.1. MÍDIA E COMUNICAÇÃO NA CASA DA MULHER BRASILEIRA

A Casa da Mulher Brasileira deve designar uma/um porta voz e receber apoio de Assessoria de Imprensa da Secretaria de Políticas para as Mulheres (ou do órgão ao qual organismo de políticas para as mulheres esteja vinculado). Por se tratar de serviço que compreende variadas informações de cunho sigiloso, a Casa da Mulher Brasileira deve organizar as informações e os dados, de forma a facilitar o trabalho da imprensa local e nacional.

Por uma questão de organização administrativa, a Coordenação Compartilhada da Casa da Mulher Brasileira e a Secretaria de Políticas para as Mulheres devem ser responsáveis pela autorização de entrevistas e de produção de pautas para jornais impressos, rádio e televisão. Sempre que possível, a Casa da Mulher Brasileira pode convocar a imprensa local para divulgação de dados estatísticos e ações relevantes.

### 5.2. PRODUÇÃO DE DADOS E INFORMAÇÕES SOBRE VIOLÊNCIA CONTRA AS MULHERES NA CASA DA MULHER BRASILEIRA

#### Embasamento Legal

A importância da produção de dados referentes à violência contra as mulheres foi registrada em diversos documentos legais, sejam eles nacionais ou internacionais. Na Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher, conhecida como Convenção de Belém do Pará, promulgada pelo Decreto nº 1.973, de 01/08/1996, o artigo 8º prevê que aos “Estados Partes convêm adotar, progressivamente, medidas específicas, inclusive programas destinados a: h) assegurar a pesquisa e coleta de estatísticas e outras informações relevantes concernentes às causas,

consequências e frequência da violência contra a mulher”.

Na Plataforma de Ação de Beijing (1995), formulada na IV Conferência Mundial sobre as Mulheres das Nações Unidas, a produção de dados e estatísticas sobre a violência contra as mulheres consta dentre os objetivos estratégicos dos 12 pontos prioritários voltados para a igualdade de gênero e para a eliminação da discriminação contra mulheres e meninas em todo o mundo. O objetivo estratégico D.2, 124, prevê o estudo de causas e consequências da violência contra a mulher e a eficácia das medidas preventivas, como exposto:

a) promover pesquisas, recolher dados e elaborar estatísticas relativas às diferentes formas de violência contra a mulher, especialmente no que concerne à violência doméstica, e incentivar a pesquisa sobre as causas, a natureza, a gravidade e as consequências da violência contra as mulheres, assim como sobre a eficácia das medidas aplicadas para preveni-la ou repará-la;

b) divulgar amplamente os resultados desses estudos e pesquisas;

c) apoiar e realizar pesquisas sobre as consequências dos atos de violência, tais como o estupro, para as mulheres e as meninas, e tornar disponíveis ao público as informações e estatísticas resultantes.

No que concerne mais especificamente à violência doméstica e familiar, a Lei 11.340/2006 (Lei Maria da Penha) estipula em seu artigo 8º, inciso II, como uma das diretrizes de políticas públicas, “a promoção de estudos e pesquisas, estatísticas e outras informações relevantes, com a perspectiva de gênero e de raça ou etnia,

concernentes às causas, às consequências e à frequência da violência doméstica e familiar contra a mulher, para a sistematização de dados, a serem unificados nacionalmente, e a avaliação periódica dos resultados das medidas adotadas.”

A consolidação de dados e a implementação de um sistema de atendimento e armazenamento de dados da Casa da Mulher Brasileira também atende ao art. 38 da Lei Maria da Penha, que prevê um sistema nacional de dados e informações relativo às mulheres: “as estatísticas sobre a violência doméstica e familiar contra a mulher serão incluídas nas bases de dados dos órgãos oficiais do Sistema de Justiça e Segurança a fim de subsidiar o sistema nacional de dados e informações relativo às mulheres.”

### **Inovação no Atendimento e no Diagnóstico da Violência**

Além de inovadora no atendimento às mulheres em situação de violência, a Casa da Mulher Brasileira será pioneira na produção de dados e informações integradas sobre os mais diversos tipos de violência contra as mulheres. Os dados resultantes do preenchimento dos formulários de atendimento e de registro de atendimentos/encaminhamentos utilizados nos serviços integrantes da Casa permitem que sejam coletadas informações relevantes concernentes aos determinantes, às consequências e à tipologia da violência contra as mulheres.

Atualmente, os registros administrativos são coletados e disponibilizados de forma setorial, em que cada um dos serviços especializados produz seus próprios relatórios. A Secretaria de Políticas para as Mulheres produz balanços semestrais dos registros da Central de Atendimento – Ligue 180. Na área da saúde, são produzidos os relatórios do Sistema de Informações sobre Mortalidade (SIM) e do Sistema de Informações de Agravos de Notificações (SINAN/

VIVA). Na área de segurança pública, com registros coletados nos serviços policiais, é produzido o Anuário Brasileiro de Segurança Pública, com informações do Sistema Nacional de Informações de Segurança Pública, Prisionais e sobre Drogas (SINESP). Na área de assistência social, são produzidos os dados divulgados por meio do Censo do Sistema Único da Assistência Social (Censo Suas) e do Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico). Também estão em fase de elaboração e implementação outras fontes de estatísticas sobre violência contra as mulheres, como o Cadastro Nacional de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), e o Processo Judicial Eletrônico (PJe) do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

Nos trabalhos preparatórios para o planejamento da Casa da Mulher Brasileira, foi realizado levantamento e comparação entre todos os indicadores e a taxonomia utilizados por esses sistemas, relatórios e balanços setoriais. Com base nesse levantamento e comparação, foram formuladas fichas de atendimento e de registro de atendimento/encaminhamento para os serviços especializados componentes da Casa, que possibilitam: a) qualificar o perfil das mulheres em situação de violência e das autoras de violência, a partir de um conjunto de variáveis socioeconômicas; b) descrever a situação de violência e suas circunstâncias e; c) conhecer a trajetória percorrida pelas mulheres no processo de enfrentamento à violência sofrida.

Dessa forma, o sistema de atendimento e de armazenamento de dados a ser implementado nas Casas da Mulher Brasileira está sendo projetado de modo a fornecer estatísticas necessárias para monitorar e avaliar as políticas de enfrentamento à violência contra as mulheres. Para que a utilização desse sistema seja efetiva, parte-se da premissa de

que os dados de todos os serviços especializados da Casa devem ser produzidos com qualidade, de forma sistemática e segundo conceitos compartilhados. Para tanto, devem ser realizados periodicamente cursos de capacitação das/dos profissionais, que permitam padronizar as informações coletadas nos diferentes serviços em cada um dos setores.

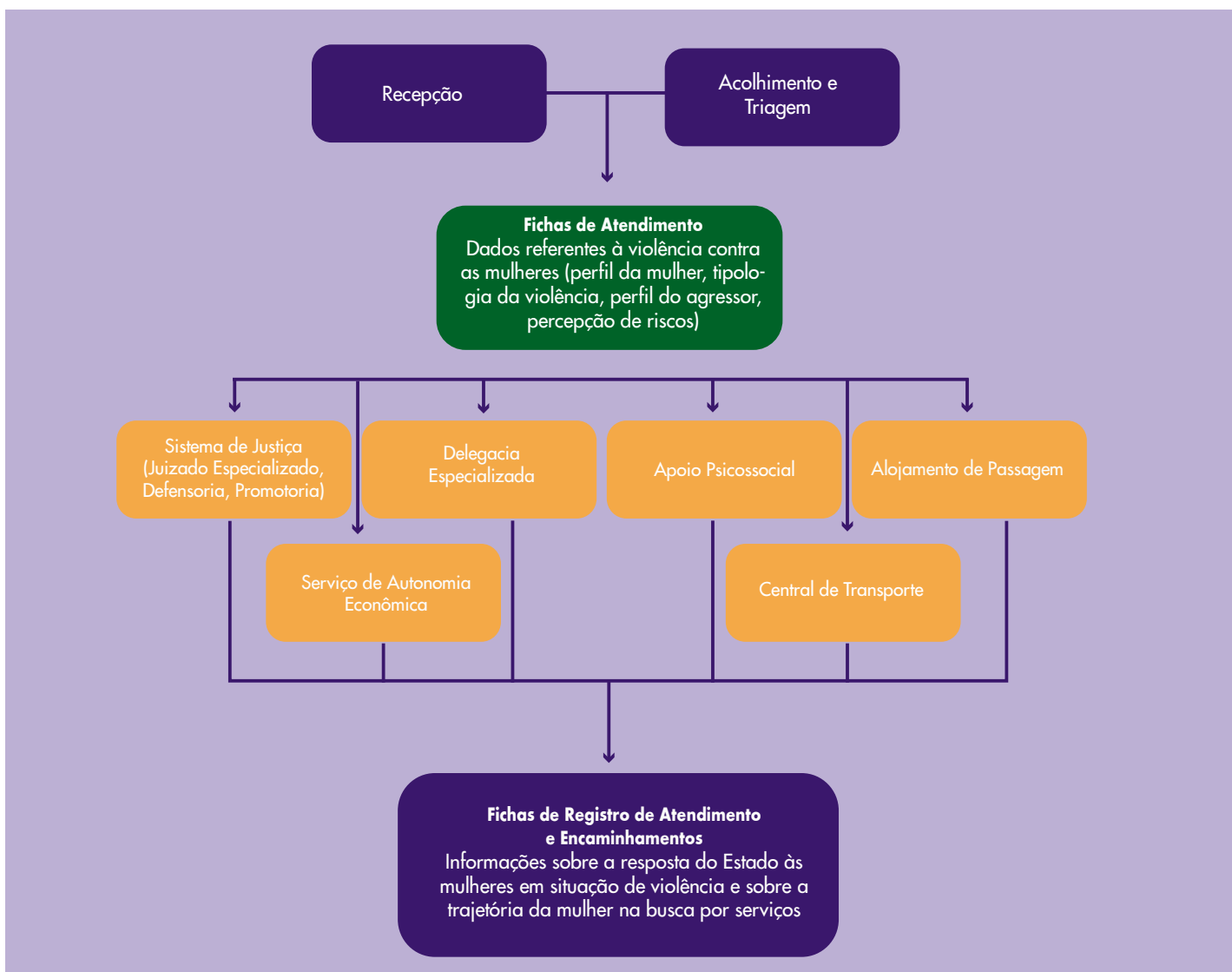
### Organização do Sistema de Dados e Informações da Casa da Mulher Brasileira

O sistema de dados e informações da Casa da Mulher Brasileira é organizado a partir do fluxo de atendimento e tem por objetivo facilitar o acesso dos profissionais da Casa aos dados referentes à mulher e ao caminho percorrido pela usuária na busca pelos serviços, de forma a agilizar o atendimento e evitar a revitimização.

Os dados constantes do Sistema da Casa da Mulher Brasileira devem ser baseados nas informações coletadas e produzidas, por meio das Fichas de Atendimento e Fichas de Registro de Atendimento e Encaminhamento utilizadas pela equipe dos serviços especializados da Casa. No sistema, devem ser coletados dois tipos de dados:

a) Dados referentes à violência contra as mulheres: perfil da mulher, tipologia da violência, perfil do/a agressor/a, percepção de riscos (coletados nas fichas de atendimento da Recepção e do Acolhimento e Triagem);

b) Informações sobre a resposta do Estado às mulheres em situação de violência e sobre a trajetória da mulher na busca por serviços (coletados nas fichas de registros de atendimento e encaminhamento).



Tanto os dados referentes à violência contra as mulheres quanto os dados relativos aos atendimentos e encaminhamentos devem ser sistematizados, por meio de relatórios mensais e anuais a serem disponibilizados por cada uma das Casas da Mulher Brasileira, distribuídas nas 27 capitais brasileiras. Todos os dados serão reunidos em uma única publicação pela Secretaria de Políticas para as Mulheres da Presidência da República (Relatório Anual da Casa da Mulher Brasileira). Esse relatório será divulgado nacionalmente, com o cruzamento de informações de todas as unidades de atendimento em funcionamento.

A produção de um Relatório Anual da Casa da Mulher Brasileira surge como um projeto-piloto de resposta ao desafio de apresentação de dados nacionais, confiáveis, acessíveis, que permitam a elaboração de estatísticas desagregadas por sexo e a construção de indicadores de gênero. A partir da experiência nas Casas da Mulher Brasileira, torna-se possível o planejamento da integração nacional de dados e informações sobre violência contra as mulheres.

### **Modelo de Relatório Mensal**

Dados Gerais sobre Atendimento:

- número de mulheres atendidas (na CMB);
- número de atendimentos (na CMB);
- número de atendimentos por serviço;
- número de mulheres atendidas por serviço;
- número de encaminhamentos externos;
- número de encaminhamentos internos.

### **Modelo de Relatório Anual**

Dados Gerais:

- Número de relatos de violência/ocorrências/notificações (violência contra as mulheres) por unidades da federação;
- Número de relatos de violência/ocorrências/notificações (violência contra as mulheres) por capitais;
- Número de relatos de violência/ocorrências/notificações (violência contra as mulheres) por

municípios;

- Número de relatos de violência/ocorrências/notificações por tipo;
- Número de relatos de violência sexual por tipo;
- Número de Medidas Protetivas solicitadas;
- Número de Medidas Protetivas expedidas.

### **Dados sobre a violência:**

- Relação entre vítima e agressor/a;
- Dia e horário da ocorrência/violência;
- Local da ocorrência;
- Tempo de relacionamento entre vítima e agressor/a;
- Frequência da violência;
- Início da Violência na relação;
- Percepção de Riscos (número de mulheres/demandantes que referem riscos, número de riscos por tipo).

### **Perfil do/a Agressor/a:**

- Sexo;
- Idade;
- Raça/Cor;
- Escolaridade;
- Uso de álcool e drogas.

### **Perfil da vítima:**

- Idade;
- Raça/Cor;
- Escolaridade;
- Orientação Sexual;
- Identidade de Gênero;
- Deficiência;
- Dependência financeira;
- Realização de atividade remunerada;
- População em situação vulnerável.

### **Relação dos/as filhos/as com a violência:**

- Número de mulheres com filhos/as;
- Número de filhos/as que presenciam violência;
- Número de filhos/as que sofrem violência.



## BIBLIOGRAFIA DE REFERÊNCIA

ALEXI, Robert. Teoria dos Direitos Fundamentais. Trad. Virgílio Afonso da Silva. 2ª Ed. 2ª tiragem. Malheiros. São Paulo, 2012.

BRASIL. Presidência da República. Decreto nº 8.086, de 30 de agosto de 2013. Institui o Programa Mulher: Viver sem Violência e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2013/Decreto/D8086.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2013/Decreto/D8086.htm). Acesso em 23.01.2015.

\_\_\_\_\_. Secretaria de Políticas para as Mulheres. Portaria nº 04, de 21.01.2015. Dispõe sobre a implantação a Casa da Mulher Brasileira no Município de Campo Grande, Mato Grosso do Sul. Disponível em <http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=21/01/2015&jornal=1&pagina=1&totalArquivos=68>. Acesso em 23.01.2015.

BRASIL. Ministério da Saúde. Política Nacional de Humanização. Cartilha da PNH: acolhimento nas práticas de produção de saúde. Brasília, 2008.

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde. Norma Técnica de Prevenção e Tratamento dos Agravos Resultantes da Violência Sexual contra Mulheres e Adolescentes. Brasília, 2011.

BRASIL. CNJ. “Políticas Públicas em Resolução Adequada de Disputas (Res. 125/2010 – CNJ), disponível em <http://www.cnj.jus.br/atos-administrativos/atos-da-presidencia/323-resolucoes/12243-resolucao-no-125-de-29-de-novembro-de-2010>. Acesso em 31.01.2015.

FLEURY, Sonia. OUVERNEY, A.L.L. Gestão de Redes: A estratégia de regionalização da Política de Saúde. Rio de Janeiro. Editora FGV, 2007. 204 p.

FREIRE, Paulo. Pedagogia da autonomia: Saberes necessários à prática educativa. 7. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1998.

LIMA, Cláudia Araújo de. Redes de Atenção para mulheres em situação de violência sexual: análise do caso de Campo Grande/Mato Grosso do Sul a partir das representações sociais de seus gestores. Tese de Doutorado. Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca. Fundação Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro, 2014.

ROCHA, Kátia Janine Ética e Cidadania no Setor Público. Ministério da Educação Escola Técnica Aberta do Brasil, Escola Técnica da Universidade Federal do Paraná, Cuiabá: EdUFMT; Curitiba: UFPR, 2008.



# ANEXOS

**FICHA DE ATENDIMENTO  
RECEPÇÃO**

<b>Bloco I. CONTROLE ADMINISTRATIVO</b>	Nº de Identificação na Casa da Mulher Brasileira:						
	Data de entrada: / /	Horário da entrada: ____: ____	Dia da Semana:				
			D	S	T	Q	Q
	Nome Completo:						
	Nome Social:						
	Está retornando à CMB: 1 – Sim 2 – Não		Foi atendida há menos de 30 dias: 1 – Sim 2 – Não 9 – Não se aplica				
	Retornou em função de violência já acompanhada pela Casa? 1 – Sim 2 – Não 9 – Não se aplica						
	Por quais (quais) serviços a mulher é acompanhada na Casa? 1– Apoio Psicossocial 2- DEAM 3- Promotoria Especializada 4-Defensoria 4- Juizado Especializado 5- Autonomia Econômica						
<b>Bloco II. INFORMAÇÕES PESSOAIS</b>	Data de nascimento: / /		Idade:				
	Possui algum tipo de deficiência? 1 – Sim 2 – Não 3 – Ignorado		Se sim, qual tipo de deficiência? 1 – Auditiva 2 – Física 3 – Mental 4 – Visual 5 – Outras deficiências _____ 99- Ignorado				
	RG:	Órgão expedidor:	CPF:				
	Natural de (município):	UF:	Nacionalidade:				
	Nome da mãe:						
	Raça/cor: 1 – Amarela 2 – Branca 3 – Indígena 4 – Parda 5 – Preta 9- Ignorado		Gestante: 1 – 1º Trimestre 2 – 2º Trimestre 3 – 3º Trimestre 4 – Idade gestacional ignorada 5 – Não 6 – Não se aplica 7 - Ignorado				
	Orientação sexual: (opcional) 1 – Assexual 2 – Bissexual 3 – Heterossexual 4 – Lésbica 9- Ignorado		Identidade de gênero: (opcional) 1 – Cisgênero 2 – Intersexo 3 – Transexual 4 – Travesti 9 - Ignorado				
	Estado civil: 1 – Casada/união estável 2 – Divorciada 3 – Separada 4 – Solteira 5 – Viúva 6 – Outro 9- Ignorado						
	Escolaridade: 1 – Sem escolaridade 2 – Ensino fundamental incompleto 3 – Ensino fundamental completo 4 – Ensino médio incompleto 5 - Ensino médio completo 6 – Ensino superior incompleto 7 – Ensino superior completo 9 Ignorado						
	Renda média mensal individual: 1 – Não possui renda 2 – Até meio salário mínimo 3 – Mais de meio até 03 salários mínimos 4 – Mais de 03 até 05 salários mínimos 5 – Mais de 05 até 10 salários mínimos 6 – Mais de 10 salários mínimos 9- Ignorado						
	Ocupação:						
	Endereço:						
	Número:	Complemento:	Município:	UF:			
	Telefone 01:		Telefone 02:				
	<b>Bloco V. TIPOLOGIA DA VIOLÊNCIA</b>	Tipo da violência sofrida: 1 – Assédio moral 2 – Cárcere privado 3 – Física 4 – Institucional 5 – Moral 6 – Negligência/Abandono 7 – Patrimonial 8 - Psicológica 9 - Sexual 10 - Tentativa de Assassinado 11 - Tráfico de Seres Humanos 12 - Outro _____ 99- Não se trata de violência					

<b>Bloco IV. AUTOR/A DA VIOLÊNCIA</b>	<b>Vínculo com o(s)/a(s) autor(es)/a(s) da violência:</b> 1 – agente de segurança pública 2 – amigo/a/conhecido/a 3 – cônjuge/companheiro/a 4 – desconhecido/a 5 – empregador/a 6 – excônjuge/ex-companheiro/a 7 – ex-namorado/a 8 – filho/a 7 – irmã/o 8 – namorado/a 9 – outro/a parente 10 - padrasto/madrasta 11 - pai/mãe 12 - pessoa com relação institucional(servidor/a do Estado) 13 -outro _____			
	<b>Número de envolvidos/as:</b> 1 – Um/a 2 – Dois/duas ou mais 9 – Ignorado		<b>Sexo do(s)/a(s) autor(es)/a(s) da violência:</b> 1 – Feminino 2 – Masculino 9 – Ambos	
<b>Bloco V. DEPENDENTES</b>	<b>Acompanhada de filha(s)/o(s):</b> 1 – Sim 2 – Não		<b>Caso esteja, quantas/os:</b> 1 – Um 2 – Dois 3 – Três 4 – Quatro 5 – Cinco 6- Mais de cinco 9 – Não se aplica	
	<b>Nome:</b>	<b>Idade</b>	<b>Frequenta escola (sim/não – Série)</b>	<b>Com quem reside</b>
<b>Bloco VI. ATENDIMENTOS E ENCAMINHAMENTOS</b>	<b>Meio de Acesso à CMB:</b> 1 – Espontânea 2 – Saúde 3 – Segurança Pública 4 – Assistência Social 5 – Judiciário 6 – Ministério Público 7 – Defensoria Pública 8 – Educação 9 – Outro _____			
	<b>Encaminhamento a Serviços internos da Casa da Mulher Brasileira:</b> 1 – Acolhimento e Triagem 2 – Serviço de Retorno 3- Visita Institucional			
	<b>Atendimentos</b> 1 – Preenchimento de Ficha de Cadastro 2 – Informações sobre serviços da Casa (retorno)3- Informações sobre visita institucional			
	<b>Serviço de Retorno:</b> 1 – Apoio Psicossocial 2- DEAM 3- Promotoria Especializada 4-Defensoria 4- Juizado Especializado 5- Autonomia Econômica			
<b>Bloco VII. OBSERVAÇÕES</b>	<b>Contatos de Emergência:</b>			
	<b>Nome:</b>	<b>Telefone:</b>	<b>Vínculo:</b>	<b>Endereço</b>
	<b>Observações Adicionais:</b>			
<b>Bloco VIII. PROFISSIONAL RESPONSÁVEL</b>	<b>Nome completo:</b>			
	<b>Função:</b>			

FICHA DE ATENDIMENTO  
ACOLHIMENTO E TRIAGEM

Bloco I. DADOS DA OCORRÊNCIA	<b>Nº de Identificação na Casa da Mulher Brasileira:</b>		
	Nome Completo:		
	Nome Social:		
	Orientação Sexual (obrigatório): 1-Assexuado 2-Bissexuado 3-Heterossexual 4-Lésbica 9-Ignoto		
	Identidade de Gênero (obrigatório): 1-Cisgênero 2-Intersexo 3-Transsexual 4-Transvi 5-Ignoto		
	Data da Ocorrência: ___/___/___	Hora da Ocorrência: ___:___	
	Registrou Boletim de Ocorrência: 1-Sim 2-Não	Qual delegacia? _____	
	Local de ocorrência: 1-Residência 2-Estabelecimento de ensino 3-Local de recreação/boleiro 4-Bar/restaurante/sinilar 5-Via pública 6-Comércio/serviço 7-Indústria/construção 8-Serviços de Alojamento 9-Instituição prisional 10-Hotel/restaurante/sinilar 11-No local de trabalho 12-Atividade indígena/quilombo 13-Outro 99-Ignoto		
	Endereço da ocorrência:		
	Município:	UF:	
Zona: 1-Urbs 2-Barra 3-Periferia 5-Ignoto			
Bloco II. TIPOLOGIA DA VIOLÊNCIA	<b>Tipo da violência sofrida:</b> 1-Assédio sexual 2-Díscrito privado 3-Violência Física 4-Violência Institucional 5-Violência Moral 6-Negligência/Atenção 7-Patrimonial 8-Violência Psicológica 9-Violência Sexual 10-Tentativa de Assédio 11-Tráfico de Seres Humanos 12-Dutra		
	<b>Em caso de violência sexual, qual tipo?</b> 1-Assédio sexual 2-Estupro 3-Exploração sexual 4-Tentativa de estupro 5-Outro		
	<b>Em caso de estupro, há quantas horas ocorreu a violência?</b> 1-Há menos de 72 horas (3 dias) 2-Entre 72 horas (3 dias) e 120 horas (5 dias) 3-Há mais de 120 horas (5 dias)	<b>Já foi atendida no sistema de saúde?</b> 1-Sim 2-Não	
	<b>Violência relacionada ao trabalho:</b> 1-Sim 2-Não 9-Ignoto	<b>Violência facilitada pela internet:</b> 1-Sim 2-Não 9-Ignoto	
	<b>Se tráfico de pessoas, qual a forma de exploração?</b> 1-Exploração Sexual 2-Trabalho em condição análoga a de escravo 3-Serviço doméstico 4-Remoção de órgãos, tecidos ou partes do corpo 5-Comércio de Serv. 6-Prática de Atividade criminosa sob coação ou fraude 7-Não se aplica 9-Ignoto		
	<b>Principais Meios de violência:</b> 1-Enforcamento 2-Força corporal/espaçamento 3-Substância/objeto quente 4-Objeto perfurante/cortante 5-Objeto contundente 6-Enforcamento 7-Arma de fogo 8-Ameaça/expressão verbal 9-Omissão/abandono 10-Sedução/indução 11-Humilhação/afreza 12-Dutra 99-Ignoto		
	<b>Segundo percepção da mulher, essa violência foi motivada por: (opcional)</b> 1-Comissão de gênero 2-Orientação sexual 3-Cor ou etnia 4-Situação de deficiência 5-Identidade de gênero 6-Intolerância religiosa 7-Conflito Geração 8-Nacionalidade/Naturalidade 9-Dependência Financeira/Econômica 10-Dutra 99-Ignoto		
	<b>Segundo avaliação da/o profissional, essa violência foi motivada por: (obrigatório)</b> 1-Comissão de gênero 2-Orientação sexual 3-Cor ou etnia 4-Situação de deficiência 5-Identidade de gênero 6-Intolerância religiosa 7-Conflito Geração 8-Nacionalidade/Naturalidade 9-Dependência financeira/econômica 10-Outro 99-Ignoto		
	<b>A violência ocorreu outras vezes:</b> 1-Sim 2-Não 9-Ignoto		
	<b>Caso sim, com que frequência ocorre:</b> 1-Todos os dias 2-Algumas vezes na semana 3-Algumas vezes no decorrer do mês 4-Algumas vezes no decorrer do ano 5-Dutra 6-Não sabe informar		
	<b>Caso sim, há quanto tempo ocorre a violência?</b> 1-Até 03 meses 2-Acima de 03 meses até 06 meses 3-Acima de 06 meses até 09 anos 4-Acima de 09 anos até 03 anos 5-Acima de 03 anos até 30 anos 6-Desde o início da relação 7-Dutra 9-Ignoto		
	Bloco III. PERCEÇÃO DE RISCOS	<b>Em caso de violências continuadas, a frequência tem aumentado:</b> 1-Sim 2-Não 9-Não se aplica	<b>Em caso de violências continuadas, a intensidade tem aumentado:</b> 1-Sim 2-Não 9-Não se aplica

<b>Bloco III. PERCEÇÃO DE RISCOS</b>	Em caso de violência doméstica, possui medida protetiva de urgência? 1 – Sim 2 – Não 9 – Não se aplica		Autor/a da violência encarcerado/a: 1 – Sim 2 – Não 9 – Não se aplica
	A mulher se percebe em risco: 1 – Sim 2 – Não	Caso sim, quais riscos ela percebe: 1 – De morte 2 – De espancamento 3 – De violência sexual 4 – De violência psicológica/moral 5 – De violência patrimonial 9 – Não se aplica	
	Sente-se segura de retornar para casa? 1 – Sim 2 – Não 9 – Não se aplica		
<b>Bloco IV. AUTOR/A DA VIOLÊNCIA</b>	Idade do/a autor/a da violência: 1 – Entre 0 a 12 anos 2 – Entre 13 a 18 anos 3 – Entre 19 a 65 anos 4 – Maior de 65 anos 9 – Não se aplica		
	Em caso de violência por parceiro/a íntimo/a, o/a autor/a da violência possui a maior parte da renda familiar: 1 – Sim 2 – Não 9 – Não se aplica	Autor/a da violência faz uso de/tem: 1 – Álcool 2 – Drogas 3 – Transtorno Mental 4 – Outro fator de risco _____	
	Tempo de relação com o/a autor/a da violência: 1 – Acima de 10 anos 2 – Acima de 05 anos e até 10 anos 3 – Acima de 04 anos e até 05 anos 4 – Acima de 03 anos e até 04 anos 5 – Acima de 02 anos e até 03 anos 6 – Acima de 01 ano e até 02 anos 7 – Acima de 06 meses e até 01 ano 8 – Até 06 meses 9 – Não se aplica		
<b>Bloco V. DEPENDENTES</b>	Possui dependentes: 1 – Sim 2 – Não	Caso tenha, quantas/os dependentes: 1 – Um 2 – Dois 3 – Três 4 – Quatro 5 – Cinco 6 – Mais de cinco ou mais 9 – Não se aplica	
	Idade das/os dependentes: 1 – Entre 0 a 12 anos 2 – Entre 13 a 18 anos 3 – Entre 19 a 65 anos 4 – Maior de 65 anos 9 – Não se aplica		
	Caso tenha filhas/os, elas/es presenciam a violência? 1 – Sim 2 – Não 9 – Não se aplica	Caso tenha filhas/os, elas/es sofrem alguma violência? 1 – Sim 2 – Não 9 – Não se aplica	
<b>Bloco VI. REDE DE APOIO</b>	Possui alguma rede de apoio? 1 – Sim 2 – Não	Rede de apoio 1 – Mãe/Pai 2 – Amigas/os 3 – Familiares 4 – Instituição Religiosa 5 – Grupos Esportivos 6 – Associação de Moradores 7 – Movimento Social de Mulheres 8 – Outros _____ 9 – Não se aplica	
	Inserção em Programas Sociais: 1 – Sim 2 – Não		Quais? _____
<b>Bloco V. ATENDIMENTOS E ENCAMINHAMENTOS</b>	Serviços internos da Casa da Mulher Brasileira: 1 – Apoio Psicossocial 2 – Delegacia Especializada de Atendimento às Mulheres 3 – Defensoria Especializada 4 – Promotoria Especializada 5 – Juizado Especializado 6 – Brinquedoteca 7 – Serviço de Promoção de Autonomia Econômica 8 – Central de Transportes		
	Serviços externos à Casa da Mulher Brasileira: 1 – CRAS 2 – CREAS 3 – Centro de Referência de Atendimento às Mulheres 4 – Centro de Referência de Direitos Humanos 5 – Serviços de Saúde Referência em Violência Sexual 6 – Serviços de Saúde Mental 7 – Defensoria Pública 8 – Defensoria/Promotoria do Idoso 9 – Conselho Tutelar 10 – SAMU 11 – Outros serviços especializados de Atendimento à Mulher 12 – Outros serviços		
	Atendimentos 1 – Escuta qualificada do relato de violência 2 – Orientações sobre serviços da Casa 3 – Orientações sobre serviços da Rede		
<b>Bloco VI. ANOTAÇÕES SOBRE O RELATO DE VIOLÊNCIA</b>	Queixa principal (fala da mulher):		
	Breve relato da violência:		
	Observações		
<b>Bloco VII. PROFISSIONAL</b>	Nome completo:		
	Função:		

**FICHA DE REGISTRO DE ATENDIMENTO E ENCAMINHAMENTO  
APOIO PSICOSSOCIAL**

<b>Bloco I. INFORMAÇÕES ADMINISTRATIVAS</b>	Nº de Identificação na Casa da Mulher Brasileira:
	Nome Completo:
<b>Bloco II. PROCEDÊNCIA</b>	<p>Procedência:</p> <p>1 – Recepção 2 – Acolhimento e Triagem 3 – Alojamento de Passagem 4 – Defensoria Especializada 5 – Delegacia Especializada de Atendimento às Mulheres 6 – Juizado Especializado 7 – Promotoria Especializada 8 – Serviço de Promoção de Autonomia Econômica</p>
<b>Bloco III. ATENDIMENTO</b>	<p>Atendimentos:</p> <p>1 – Acompanhamento telefônico (usuária) 2 – Atendimento psicológico individual 3 – Atendimento Psicossocial 4 – Atendimento Social individual 5 – Orientação sobre Plano de Segurança Pessoal 6 – Entrevista de Avaliação de Riscos (apoio) 7 – Grupo de Apoio 8 – Grupo de Psicoterapia 9 – Orientação sobre serviços CMB 10 – Orientação sobre serviços da Rede 11 – Referência e Contra-referência (encaminhamentos na Rede) 12 – Outro _____</p>
<b>Bloco IV. ENCAMINHAMENTO</b>	<p>Serviços internos da Casa da Mulher Brasileira:</p> <p>1 – Alojamento de Passagem 2 – Central de Transportes 3 – Delegacia Especializada de Atendimento às Mulheres 4 – Juizado Especializado 5 – Promotoria Especializada 6 – Serviço de Promoção de Autonomia Econômica</p>
	<p>Serviços externos à Casa da Mulher Brasileira:</p> <p>1 – Centro de Referência de Atendimento às Mulheres 2 – Centro de Referência de Direitos Humanos 3 – Conselho Tutelar 4 – Delegacia do Trabalho 5 – Delegacia Especializada de Proteção ao Idoso 6 – Rede SUAS_CRAS 7 – Rede SUAS_CREAS 8 – Rede SUS_Atenção Básica de Saúde 9 – Rede SUS_atendimento à violência sexual 10 – Rede SUS_serviço de saúde mental 11 – Outro serviço _____</p>

**FICHA DE REGISTRO DE ATENDIMENTO E ENCAMINHAMENTO  
DEAM**

<b>Bloco I. INFORMAÇÕES ADMINISTRATIVAS</b>	Nº de Identificação na Casa da Mulher Brasileira:
	Nome Completo:
<b>Bloco II. PROCEDÊNCIA</b>	<p>Procedência:</p> <p>1 – Recepção 2 – Acolhimento e Triagem 3 – Alojamento de Passagem 4 – Apoio Psicossocial 5 – Defensoria Especializada 6 – Juizado Especializado 7 – Promotoria Especializada 8 – Serviço de Promoção de Autonomia Econômica 9 – Polícia Militar 10 – Outro _____</p>
<b>Bloco III. ATENDIMENTO</b>	<p>Atendimentos</p> <p>1 – Auto de Prisão em Flagrante 2 – Elaboração de Retrato Falado 3 – Entrevista de Avaliação de Riscos 4 – Reconhecimento do/a Agressor/a 5 – Realização de Oitiva de agressor(a) 6- Realização de oitiva da testemunha 7- Realização de oitiva da ofendida 8 – Registro de Boletim de Ocorrência 9 – Solicitação de Exame de Corpo de Delito 10 – Solicitação de Medida Protetiva 11- Elaboração de Plano de Segurança Pessoal 12- Orientação sobre documentos a serem juntados nos casos de reparação de danos 13– Outro _____</p>
<b>Bloco IV. ENCAMINHAMENTO</b>	<p>Serviços internos da Casa da Mulher Brasileira:</p> <p>1 – Alojamento de Passagem 2 – Apoio Psicossocial 3 – Central de Transportes 4 – Defensoria Especializada 5 – Juizado Especializado 6 – Promotoria Especializada 7 – Serviço de Promoção de Autonomia Econômica</p>
	<p>Serviços externos à Casa da Mulher Brasileira:</p> <p>1 – Centro de Referência de Atendimento às Mulheres 2 – Centro de Referência de Direitos Humanos 3 – Conselho Tutelar 4 – Delegacia do Trabalho 5 – Delegacia Especializada de Proteção ao Idoso 6 – Instituto Médico Legal 7 – Rede SUS 8- serviço de saúde de atendimento à violência sexual 9 – SAMU 10 – Serviço de Abrigamento externo 11 – Outro serviço _____</p>

FICHA DE REGISTRO DE ATENDIMENTO E ENCAMINHAMENTO BRINQUEDOTECA	
INFORMAÇÕES ADMINISTRATIVAS	Nº de Identificação na Casa da Mulher Brasileira:
	Nome da Mãe:
	Nome Completo da criança:
PROCEDÊNCIA	Procedência: 1 – Recepção 2 – Acolhimento e Triagem 3- Outro _____
ATENDIMENTO	Atendimentos 1 – Realização de atividades educativas e lúdicas, especificar _____ 2 - Preenchimento de Ficha de Notificação de Violência 3 - Alimentação. Qual? _____ 4 - Outro _____
ENCAMINHAMENTO	Serviços internos da Casa da Mulher Brasileira: 1– Apoio Psicossocial 2– Outro _____
	Serviços externos à Casa da Mulher Brasileira: 1 – Conselho Tutelar (por meio do Apoio Psicossocial) 2- Delegacia de Proteção à Criança e ao Adolescente (por meio do Apoio Psicossocial) 3- Outro _____
ALERGIAS	( ) sim, especificar _____ ( ) não
FAZ USO DE MEDICAMENTOS?	( ) sim, especificar _____ ( ) não
RESTRIÇÃO ALIMENTAR	( ) sim, especificar _____ ( ) não
OBSERVAÇÕES	

FICHA DE REGISTRO DE ATENDIMENTO E ENCAMINHAMENTO CENTRAL DE TRANSPORTES	
INFORMAÇÕES ADMINISTRATIVAS	Nº de Identificação na Casa da Mulher Brasileira:
	Nome Completo:
PROCEDÊNCIA	Procedência: 1– Acolhimento e Triagem 2 – Alojamento de Passagem 3 – Apoio Psicossocial 4 – Delegacia Especializada de Atendimento às Mulheres 5 – Juizado Especializado 6 – Promotoria Especializada 7 - Defensoria Pública 8 - Serviço de Promoção de Autonomia Econômica
ATENDIMENTO	Atendimentos 1 – Transporte da mulher a serviços da rede de atendimento 2- Outro _____
ENCAMINHAMENTO	Serviços externos à Casa da Mulher Brasileira: 1 – Rede SUS (atendimento à violência sexual) 2- Rede SUS (Serviço de Saúde Mental) 3- Rede SUS (Hospital Geral – emergência ou UPA) 4- órgãos de Medicina Legal 5 – Serviço de abrigamento externo 6 - Outro _____

FICHA DE REGISTRO DE ATENDIMENTO E ENCAMINHAMENTO ALOJAMENTO DE PASSAGEM	
INFORMAÇÕES ADMINISTRATIVAS	Nº de Identificação na Casa da Mulher Brasileira:
	Nome Completo:
PROCEDÊNCIA	Procedência: 1 – Delegacia Especializada de Atendimento às Mulheres 2 – Defensoria Pública 3 – Promotoria Especializada 4- Juizado Especializado 5- Outro _____
ATENDIMENTO	Atendimentos 1 – Avaliação para encaminhamento à Casa Abrigo 2 – Entrevista Social 3- Contatos com rede de apoio (com anuência da mulher) 4- Avaliação da situação de autonomia econômica 5-Outro _____
ENCAMINHAMENTO	Serviços internos da Casa da Mulher Brasileira: 1 – Apoio Psicossocial 2– Delegacia Especializada de Atendimento às Mulheres 3 – Juizado Especializado 4 – Promotoria Especializada 5- Defensoria Pública 6 – Serviço de Promoção de Autonomia Econômica 7- Central de Transportes
	Serviços externos à Casa da Mulher Brasileira: 1 – Casa-Abrigo 2- Condução à casa de parentes 3- Condução à própria residência 3-Unidade de Saúde 4- Órgão de medicina legal 5- Outro _____

FICHA DE REGISTRO DE ATENDIMENTO E ENCAMINHAMENTO JUIZADO ESPECIALIZADO	
<b>Bloco I. INFORMAÇÕES ADMINISTRATIVAS</b>	Nº de Identificação na Casa da Mulher Brasileira:
	Nome Completo:
<b>Bloco II. PROCEDÊNCIA</b>	<b>Procedência:</b> 1 – Recepção 2 – Alojamento de Passagem 3 – Apoio Psicossocial 4 – Defensoria Especializada 5 – Delegacia Especializada de Atendimento às Mulheres 6 – Promotoria Especializada 7 – Serviço de Promoção de Autonomia Econômica
<b>Bloco III. ATENDIMENTO</b>	<b>Atendimentos:</b> 1 – Entrevista de Avaliação de Riscos 2 – Expedição de mandado de busca e apreensão de bens e pessoas 3 – Expedição de mandado de Prisão 4 – Concessão de Medida Protetiva de Urgência 5 – Designação de Audiência 6 – Realização de Oitiva da vítima 7- Indeferimento de pedido , especificar _____ 8 – Realização de Audiência 9 - Outro _____
<b>Bloco IV. ENCAMINHAMENTO</b>	<b>Serviços internos da Casa da Mulher Brasileira:</b> 1 – Apoio Psicossocial 2 – Delegacia Especializada de Atendimento às Mulheres 3 – Defensoria Especializada 4 – Promotoria Especializada 5 – Serviço de Promoção de Autonomia Econômica 6-Central de Transportes
	<b>Serviços externos à Casa da Mulher Brasileira:</b> 1 – CRAS 2 – CREAS 3 – Centro de Referência de Atendimento às Mulheres 4 – Centro de Referência de Direitos Humanos 5 - Serviços de Saúde Referência em Violência Sexual 6 - Serviços de Saúde Mental 7 - Defensoria Pública 8 - Defensoria/Promotoria do Idoso 9 - Conselho Tutelar 10 - Outros serviços especializados de Atendimento à Mulher 11 - Outros serviços _____

FICHA DE REGISTRO DE ATENDIMENTO E ENCAMINHAMENTO PROMOTORIA ESPECIALIZADA	
<b>Bloco I. INFORMAÇÕES ADMINISTRATIVAS</b>	Nº de Identificação na Casa da Mulher Brasileira:
	Nome Completo:
<b>Bloco II. PROCEDÊNCIA</b>	<b>Procedência:</b> 1 – Recepção 2 – Acolhimento e Triagem 3 – Alojamento de Passagem 4 – Apoio Psicossocial 5 – Delegacia Especializada de Atendimento às Mulheres 6 – Defensoria Especializada 7 – Juizado Especializado 8 – Serviço de Promoção de Autonomia Econômica
<b>Bloco III. ATENDIMENTO</b>	<b>Atendimentos:</b> 1 – Orientação sobre Plano de Segurança Pessoal 2 – Oferecimento de Denúncia 3 – Entrevista de Avaliação de Risco 4 - Orientação jurídica 5 - Realização de oitiva da vítima 6 – Solicitação de abertura de inquérito 7 – Requisição de diligências de investigação 8 – Requerimento de Medida Protetiva de Urgência 9- Requerimento de ação para outra unidade do Ministério Público 10- Requisição de instauração de inquérito policial 11- Requerimento de prisão preventiva 12- Requerimento de outras medidas cautelares 13- Orientação sobre atendimento em outra unidade do Ministério Público 14 - Outro _____
<b>Bloco IV. ENCAMINHAMENTO</b>	<b>Serviços internos da Casa da Mulher Brasileira:</b> 1 – Alojamento de Passagem 2 – Apoio Psicossocial 3 – Central de Transportes 4 – Delegacia Especializada de Atendimento às Mulheres 5 – Defensoria Especializada 6 – Juizado Especializado 7 – Serviço de Promoção de Autonomia Econômica
	<b>Serviços externos à Casa da Mulher Brasileira:</b> 1 – Centro de Referência de Atendimento às Mulheres 2 – Centro de Referência de Direitos Humanos 3 – Conselho Tutelar 4 - Delegacia do Trabalho 5 - Delegacia Especializada de Proteção ao Idoso 6 – Rede SUAS_CRAS 7 – Rede SUAS_CREAS 8 – Rede SUS _Atenção Básica de Saúde 9 – Rede SUS 10- serviço de saúde de atendimento à violência sexual 11 – Rede SUS _serviço de saúde mental 12- outra unidade do Ministério Público 13 – Outro serviço _____



<b>FICHA DE REGISTRO DE ATENDIMENTO E ENCAMINHAMENTO DEFENSORIA ESPECIALIZADA</b>	
<b>Bloco I. INFORMAÇÕES ADMINISTRATIVAS</b>	Nº de Identificação na Casa da Mulher Brasileira:
	Nome Completo:
<b>Bloco II. PROCEDÊNCIA</b>	Procedência: 1 – Recepção 2 – Acolhimento e Triagem 3 – Alojamento de Passagem 4 – Apoio Psicossocial 5 – Delegacia Especializada de Atendimento às Mulheres 6 – Juizado Especializado 7 – Promotoria Especializada 8 – Serviço de Promoção de Autonomia Econômica 9- Outros _____
<b>Bloco III. ATENDIMENTO</b>	Atendimentos 1 – Assistência Jurídica 2 – Orientação sobre Plano de Segurança Pessoal 3 – Entrevista de Avaliação de Riscos 4 – Orientação sobre ação cível em outra Defensoria 5 – Proposição de Ação nos Casos de Demanda Cível 6 – Solicitação de Medidas Protetivas de Urgência 7- Orientação sobre documentos a serem juntados nos casos de reparação de danos 8 – Outro _____
<b>Bloco IV. ENCAMINHAMENTO</b>	Serviços internos da Casa da Mulher Brasileira: 1 – Alojamento de Passagem 2 – Apoio Psicossocial 3 – Central de Transportes 4 – Delegacia Especializada de Atendimento às Mulheres 5 – Juizado Especializado 6 – Promotoria Especializada 7 – Serviço de Promoção de Autonomia Econômica
	Serviços externos à Casa da Mulher Brasileira: 1 – Centro de Referência de Atendimento às Mulheres 2 – Centro de Referência de Direitos Humanos 3 – Conselho Tutelar 4 - Delegacia do Trabalho 5 - Delegacia Especializada de Proteção ao Idoso 6 - Outra Defensoria _____ 7- Rede SUS 8- Serviço de Saúde de Atendimento à Mulher em situação de violência Sexual 9 – Serviço de Abrigamento_externo 10 – Outro serviço _____

<b>FICHA DE REGISTRO DE ATENDIMENTO PROMOÇÃO DA AUTONOMIA ECONÔMICA E FINANCEIRA</b>	
<b>Bloco I. INFORMAÇÕES ADMINISTRATIVAS</b>	Nº de Identificação na Casa da Mulher Brasileira:
	Nome Completo:
<b>Bloco II. PROCEDÊNCIA</b>	Procedência: 1 – Recepção 2 – Acolhimento e Triagem 4 – Apoio Psicossocial 5 – Delegacia Especializada de Atendimento às Mulheres 6 - Defensoria Especializada 7 - Juizado Especializado 8 - Promotoria Especializada 10 - Outro
<b>Bloco III. ATENDIMENTO</b>	Atendimentos 1 – Orientação Pessoal 2- Documentação para o Trabalho 3- Intermediação para Trabalho e Emprego 4- Trabalho Autônomo 5 - Qualificação e Capacitação 6 - Orientação para acesso a Programas Sociais 7 - Educação para autonomia Econômica 8 - Outro _____
<b>Bloco IV. ENCAMINHAMENTO</b>	Serviços internos da Casa da Mulher Brasileira: 1 – Apoio Psicossocial 2 – Delegacia Especializada de Atendimento às Mulheres 3 – Defensoria Especializada 4 – Promotoria Especializada 5- Outros
	Serviços externos à Casa da Mulher Brasileira: 1 – Superintendências, Gerências e Agências Regionais do Trabalho e Emprego 2- Instituições ofertantes do Pronatec 3- Bancos 4- CRAS 5- CREAS 6- Outros Parceiros _____



Secretaria Especial de  
**Políticas para as Mulheres**

Ministério das  
**Mulheres, da Igualdade Racial  
e dos Direitos Humanos**

