



**CIDADE DE  
SÃO PAULO**  
DIREITOS HUMANOS  
E CIDADANIA

# REDE DE ATENDIMENTO DE DIREITOS HUMANOS MANUAL DE ATENDIMENTO

**CENTROS DE REFERÊNCIA E CIDADANIA DA MULHER  
(CASAS DA MULHER) E UNIDADE MÓVEL DE ATENDIMENTO  
ÀS MULHERES (ÔNIBUS LILÁS)**



**2021**

Rede de Atendimento de Direitos Humanos: Manual de Atendimento Centro de Referência e Cidadania da Mulher (Casas da Mulher) e Unidade Móvel de Atendimento às Mulheres (Ônibus Lilás) / Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania; Coordenação de Políticas para as Mulheres. – São Paulo (Cidade), 2021

1. Rede de Atendimento. 2. Mulheres.  
3. Políticas Públicas. I Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania; II . Título

## FICHA TÉCNICA

### **Prefeitura do Município de São Paulo**

*Bruno Covas / Ricardo Nunes*

### **Secretaria Municipal de Direitos**

#### **Humanos e Cidadania (SMDHC)**

*Ana Claudia Carletto*

### **Coordenação de Políticas para as Mulheres (CPM)**

*Ana Cristina de Souza*

### **Coordenadoria de Planejamento e Informação (CPI)**

*Raissa Monteiro Saré*

### **Concepção e Organização**

*Amanda Theodoro de Souza*

### **Grupo de Trabalho**

*Adna Mantovani*

*Eliane de Oliveira Silva*

*Giannandrea Daidone*

*Lucélia Ferreira*

*Maria Inês Pinto Santiago*

*Marisa Conde*

*Rita de Cássia Ramos*

*Rosilene Pimentel Gomes*

### **Revisão Bibliográfica**

*Juliana Marques da Silva*

### **Assessoria de Comunicação (ASCOM)**

*Cesar Guerrero*

Coordenador de Comunicação

*Beto Cavalcante*

Coordenador de Criação

*Eliza Raquel Souza*

Projeto Gráfico e Diagramação

## APRESENTAÇÃO

A trajetória da Rede de Atendimento de Direitos Humanos em São Paulo é, ao mesmo tempo, longa e inovadora, com caminhos já traçados e outros ainda a serem abertos. Assim sendo, em 2021 celebramos os 31 anos da implantação do primeiro serviço municipal do Brasil a oferecer o atendimento integral às mulheres em casos de violência doméstica, Casa Eliane de Grammont. Também comemoramos os 12 anos do primeiro serviço especializado de prevenção e combate ao racismo, bem como a recente expansão e consolidação de uma rede mais ampliada e diversa de serviços atuantes na promoção e defesa de direitos de imigrantes e refugiados, pessoas idosas, população LGBTI+, pessoas desaparecidas, pessoas em situação de rua, de povos tradicionais e indígenas, além de mulheres e pessoas vítimas de racismo.

Por outro lado, a despeito dessa ampliação, percebemos nos últimos anos que não bastaria uma atuação setorial e especializada para atender e promover direitos humanos em uma metrópole complexa e desigual como São Paulo. Era necessário uma abordagem, um olhar, que considerasse a incidência e, muitas vezes sobreposições, dessas diversas vulnerabilidades na(o) cidadã(o) paulistana(o), ampliando ainda mais o abismo entre ela/ele e a garantia dos seus direitos.

Dessa forma, aproveitando o melhor de tudo do que havia sido construído nas últimas décadas, tomamos como missão a institucionalização, o fortalecimento e a integração desses serviços em uma Rede capaz de atuar de forma articulada, transversal e segundo uma perspectiva verdadeiramente interseccional. Assim formamos a Rede de Atendimento de Direitos Humanos e, junto com ela, tipificamos e produzimos as orientações e diretrizes para o seu funcionamento. Um trabalho para o qual foi essencial a contribuição e participação das(os) profissionais que atuam no atendimento à(ao) cidadã(o) dos integrantes das coordenações finalísticas e áreas meio da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania, bem como a consulta aos diversos

materiais, normas e guias já produzidos no passado como a “Norma Técnica de Atendimento do Centro de Referência em Direitos Humanos na Prevenção e Combate ao Racismo” (2011), primeiro instrumento de normatização de atendimento no serviço público municipal de direitos humanos, e o “Guia de Procedimentos para Atendimento à Mulheres em Situação de Violência” (2010).

O Manual de Atendimento dos CENTROS DE REFERÊNCIA E CIDADANIA DA MULHER (CASAS DA MULHER) e da UNIDADE MÓVEL DE ATENDIMENTO ÀS MULHERES (ÔNIBUS LILÁS) é fruto desse trabalho e consolida em um só lugar aquilo que é essencial para que possamos ofertar um atendimento qualificado à população. Seu principal objetivo é orientar os profissionais que atuam no equipamento, mas pode servir também às(aos) cidadãs(os) e a outros agentes públicos e privados que buscam nossos serviços, indicando com transparência, os parâmetros de funcionamento e fluxos de trabalho aplicados.

Esperamos assim, fortalecer a rede de profissionais e pessoas engajadas na construção de uma São Paulo mais justa, inclusiva e com serviços cada vez melhores para cidadã e cidadão paulistano!

Boa leitura!

**Ana Claudia Carletto**

**Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania**

## **AGRADECIMENTOS**

À todas as mulheres que vieram antes de nós e contribuíram para o fortalecimento das políticas públicas de promoção da igualdade de gênero e combate à violência contra a mulher na cidade de São Paulo.

Em especial às servidoras envolvidas na produção do Guia de procedimentos para o Atendimento às mulheres em situação de violência nos Centros de Referência de Atendimento à Mulher e nos Centros de Cidadania da Mulher (2010). Este documento é uma das principais referências e inspiração para o presente trabalho.

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>9</b>
<b><i>NORMA TÉCNICA</i></b>	<b>12</b>
<b>PERFIL DOS EQUIPAMENTOS</b>	<b>13</b>
Contexto de criação dos equipamentos	15
Principais documentos e legislação de referência	17
Objetivos dos equipamentos	24
Princípios para o atendimento	25
Diretrizes para prestação dos serviços	27
Direitos da cidadã que acessa o serviço e orientações	29
<b>OPERACIONALIZAÇÃO DO SERVIÇOS</b>	<b>31</b>
Serviços ofertados	31
Recursos necessários para oferta dos serviços	34
<b>ATUAÇÃO INTEGRADA NO TERRITÓRIO E ARTICULAÇÃO EM REDE</b>	<b>46</b>
Diretrizes para atuação em rede	46
Potenciais parceiros para atuação em rede	47
<b>SUPERVISÃO, MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DO SERVIÇO</b>	<b>51</b>
Supervisão	51
Monitoramento e Avaliação	51
<b><i>PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO</i></b>	<b>53</b>
<b>ATENDIMENTO INICIAL</b>	<b>54</b>
<b>ATENDIMENTO ESPECIALIZADO</b>	<b>58</b>
<b>ORIENTAÇÕES E ENCAMINHAMENTOS PARA ACESSO A SERVIÇOS PÚBLICOS</b>	<b>59</b>
<b>PROTEÇÃO E APOIO PARA DEFESA EM CASO DE VIOLAÇÃO DE DIREITOS</b>	<b>62</b>
<b>DENÚNCIA EM CASO DE VIOLÊNCIA OU VIOLAÇÃO DE DIREITOS</b>	<b>63</b>
<b>DEMANDA DE SAÚDE (SAÚDE MENTAL, VIOLÊNCIA FÍSICA OU SEXUAL)</b>	<b>66</b>
<b>ACOLHIMENTO, NOS CASOS DE RISCO IMINENTE OU RISCO DE MORTE</b>	<b>70</b>

ATIVIDADES COLETIVAS	74
ATIVIDADES DE INTEGRAÇÃO COM A REDE	77
ANEXOS	79
REFERÊNCIAS	79

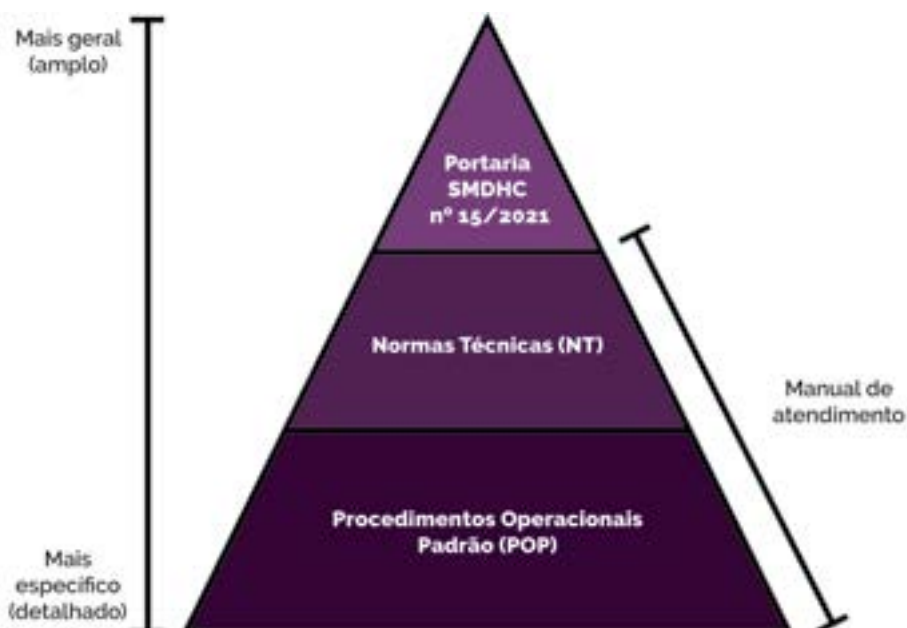


## INTRODUÇÃO

No presente manual apresentamos as diretrizes, parâmetros e orientações para o funcionamento dos CENTROS DE REFERÊNCIA E CIDADANIA DA MULHER (CASAS DA MULHER) e da UNIDADE MÓVEL DE ATENDIMENTO ÀS MULHERES (ÔNIBUS LILÁS). Para facilitar a leitura o material foi dividido entre a Norma Técnica (NT), que abrange a organização para gestão do serviço, do espaço e da atuação em rede, e os Procedimentos Operacionais Padrão (POP) que detalham a oferta dos serviços considerando as diretrizes estabelecidas pela Portaria nº 15 de 1 de Março de 2021, que tipifica os equipamentos públicos da Rede de Atendimento de Direitos Humanos no município de São Paulo.

As orientações consolidadas neste manual não conseguem esgotar todos os desafios e rotinas que poderão surgir no dia-a-dia. Pretendem apoiar o trabalho das equipes de atendimento, a partir das demandas mais recorrentes aos serviços. Por isso é importante que seja lido e utilizado com a flexibilidade necessária para o atendimento das demandas complexas e multifacetadas da população atendida.

### DOCUMENTAÇÃO DE ORIENTAÇÃO DA REDE DE ATENDIMENTO DE DIREITOS HUMANOS



Na Norma Técnica, é possível encontrar o perfil detalhado do equipamento e da equipe, contendo: principais documentos e legislação de referência, seus objetivos, princípios e diretrizes para o trabalho, o detalhamento sobre os recursos necessários para a oferta do serviço, as diretrizes e potenciais parceiros para atuação em rede, bem como orientações para supervisão, monitoramento e avaliação do serviço.

Nos Procedimentos Operacionais Padrão, as orientações são apresentadas por meio de descrições das atividades necessárias para o atendimento (Procedimentos)<sup>1</sup>, da consolidação das macroetapas da operação (Quadros sínteses) e de diagramas que indicam o processo de atendimento descrito considerando desde o acesso da(o) cidadã(o) ao serviço, até sua saída (Fluxogramas). O trabalho foi segmentado nas rotinas para:

**1) Atendimento inicial;**

**2) Atendimento especializado, nos casos de:**

**A. Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços e políticas públicas;**

**B. Proteção e apoio para defesa em situações de violação de Direitos, especialmente de violência contra a mulher:**

**I. Orientações e encaminhamento para denúncia em caso de violação / violência;**

**II. Orientações e encaminhamentos para atendimento de demanda de saúde (saúde mental, violência física ou sexual);**

**III. Orientações e encaminhamentos para acolhimento, nos casos de risco iminente ou risco de morte.**

**3) Atividades coletivas socioculturais e educativas visando a integração, inclusão produtiva e o incentivo à participação social e política das mulheres.**

---

**1** Para as atividades de integração do serviço à rede local não são apresentados fluxogramas e quadros síntese devido a natureza do trabalho, que não prevê interação direta com a cidadã.

4) Ações de sensibilização sobre a temática de gênero, integração do serviço à rede local e apoio para produção de estudos e pesquisas sobre o tema.



# **NORMA TÉCNICA**



## PERFIL DOS EQUIPAMENTOS

O Centro de Referência e Cidadania da Mulher (Casa da Mulher) é um equipamento público referenciado no atendimento especializado à mulher para prevenção e enfrentamento da violência, promoção de direitos e fortalecimento da cidadania. É um espaço que oferta atividades voltadas à promoção da cidadania e atendimento multiprofissional (psicossocial, social e jurídico) à mulher em situação de violência, apoiando-a nas ações necessários à superação da situação de violência ou vulnerabilidade e contribuindo para o fortalecimento da sua autonomia e o resgate da sua cidadania. Nessa perspectiva, além do atendimento, esse serviço exerce o papel de articulador com as instituições e serviços governamentais e não governamentais que integram a Rede de Atendimento mais ampla, buscando disseminar conhecimento sobre os direitos da mulher e apoiar para que mulheres em situação de violência sejam plenamente atendidas e obtenham o suporte necessário para a superação da situação de violência.

Seguindo a mesma proposta, a Unidade Móvel de Atendimento às Mulheres, Ônibus Lilás, atua como uma Casa da Mulher, mas em diferentes territórios. É um espaço que oferta, de forma itinerante, atividades voltadas à promoção da cidadania e atendimento multiprofissional (psicossocial, social, jurídico) à mulher em situação de violência visando apoiá-la nas primeiras ações necessárias à superação da situação de violência ou vulnerabilidade e vinculá-la a outros serviços públicos para fortalecimento da sua autonomia e rompimento do ciclo da violência.

## **Públicos do equipamento**

1. Mulheres com idade igual ou superior a 18 anos<sup>2</sup> ;
2. Agentes públicos e privados que atuem ou tenham interesse na temática de combate à violência contra a mulher e promoção da igualdade de gênero e direitos das mulheres.

## **Horário de funcionamento**

*Casas da Mulher:* Segunda a sexta-feira, das 09h às 18h;

*Ônibus Lilás:* Variável segundo as especificidades do local e território em que o atendimento será prestado.

---

**2** Nos casos em que o serviço for demandado por pessoas com idade inferior a 18 anos, crianças e adolescentes, deve ser ofertado o acolhimento inicial e avaliado o melhor encaminhamento, a partir de protocolo específico de atendimento a esse público, envolvendo os serviços e órgãos do sistema de garantia de direitos da criança e do adolescente.

## Contexto de criação dos equipamentos

Os primeiros serviços de atendimento especializado às mulheres no Município de São Paulo foram instituídos em 1992, por meio do Decreto nº 32.335 de 25 de setembro de 1992 que criou, na condição de Projetos-Piloto, a Casa Eliane de Grammont e a Casa Abrigo Helenira Rezende de Souza Nazareth.

Em 2001, por meio da Lei nº 13.169 de 11 de julho de 2001, que reorganizou parcialmente as estruturas das secretarias municipais, esses serviços passaram da condição de projetos-piloto, para caráter definitivo. Nos anos seguintes foram criadas a Casa Municipal de Apoio a Mulher (Lei nº 13280, de 8 de janeiro de 2002 e Decreto nº 41.985, de 14 de maio de 2002) e a Casa Brasilândia (Decreto nº 44.149 de 24 de novembro de 2003). Em 2007, foi instituído o Programa de Enfrentamento à Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher “com o objetivo de promover políticas públicas efetivas e integradas para a prevenção, o atendimento e o acompanhamento dos casos de violência doméstica e familiar contra mulheres” (Decreto nº 48.495, de 5 de julho de 2007). Seguindo-se daí, entre os anos de 2008 e 2010, a criação de outros serviços de atendimento às mulheres, a Casa 25 de Março e os Centros de Cidadania da Mulher Parelheiros, Itaquera, Capela do Socorro, Perus e Santo Amaro (Decreto nº 49.135, de 15 de janeiro de 2008 alterado pelo Decreto nº 51.915, de 9 de novembro de 2010).

Esses serviços mantiveram-se ativos desde então, tendo ainda, sido criados em 2016 os Centros de Referência da Mulher Maria de Lourdes Rodrigues (Capão Redondo), a Casa de Passagem Rosângela Rigo e, mais recentemente, em 2019, a Casa da Mulher Brasileira, em parceria com outros órgãos da Rede de Atendimento à Mulher e Governo Federal.

Considerando como referência a experiência desses serviços, as demandas apresentadas pelas mulheres e a necessidade de garantir a mesma qualidade de atendimento nos diversos territórios da cidade, através da portaria SMDHC nº 15 de 01 de março de 2021, foi proposto um

modelo único e compartilhado de oferta dos serviços para os Centros de Referência da Mulher e os Centros de Cidadania da Mulher, o qual será detalhado ao longo deste documento.

Por sua vez, a Unidade Móvel de Atendimento às Mulheres (Ônibus Lilás) foi criada no âmbito do Programa Mulher, Viver Sem Violência, implantado em 2013 pela Secretaria de Políticas para as Mulheres / Presidência da República (SPM/PR) por meio do Decreto Federal nº 8.086, de 30 de agosto de 2013 (Atual Programa Mulher Segura e Protegida - Redação alterada pelo Decreto nº 10.112, de 2019).

A adesão ao programa pelo governo do estado de São Paulo e pela cidade de São Paulo permitiu que o município recebesse uma unidade do veículo adaptado para levar atendimento para mulheres em situação de violência aos territórios mais distantes da cidade e locais em que não há uma rede articulada de enfrentamento à violência contra a mulher.



## **Principais documentos e legislação de referência**

### **INTERNACIONAL**

Declaração Universal dos Direitos Humanos - adotada e proclamada pela Resolução nº 217 A (III), da Assembleia Geral das Nações Unidas de 10/12/1948.

Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra a Mulher - CEDAW, 1979, promulgada pelo Decreto nº 89.460, de 20/03/1984.

Pacto de São José da Costa Rica ou Convenção Americana sobre Direitos Humanos – promulgado pelo Decreto nº 678, de 06/11/1992.

Recomendações gerais adotadas pelo Comitê para a Eliminação da Discriminação contra as Mulheres - CEDAW, 1992.

Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher - Convenção de Belém do Pará, 1994.

Declaração e Plataforma de Ação da 4ª Conferência Mundial sobre a Mulher - Pequim, 1995.

Protocolo de Palermo (relativo ao tráfico de pessoas, em especial mulheres e crianças) – promulgado pelo Decreto nº 5.017, de 12/03/2004.

Relatório: Acesso à Justiça para Mulheres Vítimas de Violência nas Américas (CIDH / OEA, 2007).

Observações e recomendações do Comitê CEDAW sobre o Relatório do Brasil (fevereiro 2012).

## **FEDERAL**

Constituição Federal de 1988, em especial, parág. 8º/art. 226 – Dispõe que o Estado criará mecanismos para coibir a violência no âmbito das relações familiares.

Lei Orgânica da Defensoria Pública (Lei Complementar nº 80, de 12/01/1994).

Norma Técnica de Uniformização dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência, 2006.

Diretrizes Nacionais de Abrigamento às Mulheres em Situação de Violência, 2011.

Rede de Enfrentamento à Violência contra as mulheres - documento elaborado pela Secretaria de Políticas para as Mulheres / Presidência da República, 2011.

Lei nº 10.778, de 24/11/2003 – Lei da Notificação Compulsória dos casos de violência contra a mulher que forem atendidos em serviço de saúde pública ou privada.

Lei nº 11.340, de 07/08/2006 (Lei Maria da Penha) - cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher.

Lei nº 12.015, de 07/08/2009 – Dispõe sobre os crimes contra a dignidade sexual.

Decreto nº 7.393, de 15/12/2010 – Dispõe sobre o funcionamento do Ligue 180 – Central de Atendimento à Mulher.

Decreto nº 7.958, de 13/03/2013 – Estabelece diretrizes para o atendimento às vítimas de violência sexual pelos profissionais de segurança pública e da rede de atendimento do Sistema Único de Saúde.

Lei nº 12.845, de 01/08/2013 – Dispõe sobre o atendimento obrigatório e integral de pessoas em situação de violência sexual.

Resolução nº 1, de 16/01/2014 – Dispõe sobre a criação da Comissão Permanente Mista de Combate à Violência contra a Mulher do Congresso Nacional.

Lei nº 13.104, de 09/03/2015 – Altera o art. 121 do Código Penal, para prever o feminicídio como circunstância qualificadora do crime de homicídio, e o art. 10 da Lei de Crimes Hediondos, para incluir o feminicídio no rol dos crimes hediondos.

Lei 13.285, de 10/05/2016 – Dispõe sobre a preferência de julgamento dos processos concernentes a crimes hediondos.

Lei nº 13.505, de 08/11/2017 – Acrescenta dispositivos à Lei no 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha), para dispor sobre o direito da mulher em situação de violência doméstica e familiar de ter atendimento policial e pericial especializado, ininterrupto e prestado, preferencialmente, por servidores do sexo feminino

Lei nº 13.642, de 03/04/2018 – Altera a Lei nº 10.446, de 8 de maio de 2002, para acrescentar atribuição à Polícia Federal no que concerne à investigação de crimes praticados por meio da rede mundial de computadores que difundam conteúdo misógino, definidos como aqueles que propagam o ódio ou a aversão às mulheres.

Lei nº 13.641, de 03/04/2018 – Altera a Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha), para tipificar o crime de descumprimento de medidas protetivas de urgência.

Lei nº 13.718, de 24/09/2018 – Altera o Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), para tipificar os crimes de importunação sexual e de divulgação de cena de estupro, tornar pública incondicionada a natureza da ação penal dos crimes contra a liberdade sexual e dos crimes sexuais contra vulnerável, estabelecer causas de aumento de pena para esses crimes e definir como causas de aumento de pena o estupro coletivo e o estupro corretivo.

Decreto nº 9.586, de 27/11/2018 – Institui o Sistema Nacional de Políticas para as Mulheres e o Plano Nacional de Combate à Violência Doméstica.

Lei nº 13.772, de 19/12/2018 – Altera a Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha), e o Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), para reconhecer que a violação da intimidade da mulher configura violência doméstica e familiar e para criminalizar o registro não autorizado de conteúdo com cena de nudez ou ato sexual ou libidinoso de caráter íntimo e privado.

Lei nº 13.827 de 13/5/2019 – Altera a Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha), para autorizar, nas hipóteses que especifica, a aplicação de medida protetiva de urgência, pela autoridade judicial ou policial, à mulher em situação de violência doméstica e familiar, ou a seus dependentes, e para determinar o registro da medida protetiva de urgência em banco de dados mantido pelo Conselho Nacional de Justiça.

Lei nº 13.836, de 4/6/2019 – Acrescenta dispositivo ao art. 12 da Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006, para tornar obrigatória a informação sobre a condição de pessoa com deficiência da mulher vítima de agressão doméstica ou familiar.

Lei nº 13.871, de 17/9/2019 – Altera a Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha), para dispor sobre a responsabilidade do agressor pelo ressarcimento dos custos relacionados aos serviços de saúde prestados pelo Sistema Único de Saúde (SUS) às vítimas de violência doméstica e familiar e aos dispositivos de segurança por elas utilizados.

Lei nº 13.882, de 8/10/2019 – Altera a Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha), para garantir a matrícula dos dependentes da mulher vítima de violência doméstica e familiar em instituição de educação básica mais próxima de seu domicílio.

Lei nº 13.880, de 8/10/2019 – Altera a Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha), para prever a apreensão de arma de fogo sob posse de agressor em casos de violência doméstica, na forma em que especifica.

Lei nº 13.894, de 29/10/2019 – Altera a Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha), para prever a competência dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher para a ação de divórcio, separação, anulação de casamento ou dissolução de união estável nos casos de violência e para tornar obrigatória a informação às vítimas acerca da possibilidade de os serviços de assistência judiciária ajuizarem as ações mencionadas; e altera a Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015 (Código de Processo Civil), para prever a competência do foro do domicílio da vítima de violência doméstica e familiar para a ação de divórcio, separação judicial, anulação de casamento e reconhecimento da união estável a ser dissolvida, para determinar a intervenção obrigatória do Ministério Público nas ações de família em que figure como parte vítima de violência doméstica e familiar, e para estabelecer a prioridade de tramitação dos procedimentos judiciais em que figure como parte vítima de violência doméstica e familiar.

Lei nº 13.931, de 10/12/2019 - Altera a Lei nº 10.778, de 24 de novembro de 2003, para dispor sobre a notificação compulsória dos casos de suspeita de violência contra a mulher.

Lei nº 13.984, de 03/04/2020 – Altera o art. 22 da Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha), para estabelecer como medidas protetivas de urgência frequência do agressor a centro de educação e de reabilitação e acompanhamento psicossocial.

## **ESTADUAL**

Lei nº 10.291, de 07/04/1999 - Obriga os servidores das Delegacias de Polícia a informarem às vítimas de estupro sobre o direito de aborto legal.

Lei nº 12.251, de 09/02/2006 - Dispõe sobre a obrigatoriedade do procedimento de Notificação Compulsória da Violência contra a Mulher, atendida em serviços de urgência e emergência, e a criação da Comissão de Acompanhamento da Violência contra a Mulher, na Secretaria da Saúde.

Lei nº 12.906, de 14/04/2008 - Estabelece normas suplementares de direito penitenciário e regula a vigilância eletrônica, e dá outras providências.

Lei nº 13.813, de 13/11/2009 - Institui, no âmbito do Estado, o procedimento de atendimento especial às mulheres e crianças vítimas de violência sexual.

Lei nº 17.260, de 30/03/2020 - Dispõe sobre a criação do programa da Polícia Militar "Patrulha Maria da Penha", que visa ao monitoramento da segurança das mulheres vítimas de violência doméstica no Estado de São Paulo.

## **MUNICIPAL**

Decreto nº 32.335 de 25 de setembro de 1992 - Cria, na condição de Projetos-Piloto, A Casa Eliane de Grammont e a Casa Abrigo Helenira Rezende De Souza Nazareth, e Dá Outras Providências.

Decreto nº 44.149 de 24 de novembro de 2003 - Cria a Casa Brasilândia - Centro de Atendimento à Mulher, vinculada à Coordenadoria Especial da Mulher - CEM, da Secretaria do Governo Municipal.

Caderno Centros de Cidadania da Mulher do Município de São Paulo: CCM em Defesa da Igualdade - documento elaborado pela Secretaria Municipal de Participação e Parceria da Prefeitura de São Paulo, 2007.

Decreto nº 49.135, de 15 de janeiro de 2008 (alterado pelo decreto nº 51.915, de 9 de novembro de 2010) - Cria Centros de Cidadania da Mulher, vinculando-os às Subprefeituras de Parelheiros, Itaquera, Perus, Capela do Socorro e Santo Amaro.

Guia de Procedimentos para o Atendimento à Mulheres em situação de violência nos centros de Referência da Mulher e nos Centros de Cidadania da Mulher, 2010.

Lei nº 15.764, de 27 de maio de 2013 - Dispõe sobre a criação e alteração da estrutura organizacional das Secretarias Municipais que especifica, cria

a Subprefeitura de Sapopemba e institui a Gratificação pela Prestação de Serviços de Controladoria.

Decreto nº 55.089 em 08 de Maio de 2014 - Institui o Projeto Guardiã Maria da Penha.

Decreto nº 57.576, de 1 de janeiro de 2017 - Dispõe sobre a organização, as atribuições e o funcionamento da Administração Pública Municipal Direta.

Decreto nº 58.123, de 8 de março de 2018 - Modifica parcialmente a estrutura organizacional da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania, altera a lotação e a denominação dos cargos de provimento em comissão que especifica, transfere cargos de provimento em comissão entre órgãos e do Quadro Específico de Cargos de Provimento em Comissão, bem como modifica dispositivos do Decreto nº 58.079, de 24 de janeiro de 2018.

Lei nº 17.320, de 18 de março de 2020 - Dispõe sobre concessão de auxílio-aluguel às mulheres vítimas de violência doméstica, no Município de São Paulo, e dá outras providências.

Decreto nº 60.111, de 8 de Março de 2021 - Regulamenta a Lei nº 17.320, de 18 de março de 2020, que dispõe sobre concessão de auxílio aluguel às mulheres vítimas de violência doméstica no Município de São Paulo.

## Objetivos dos equipamentos

### **OBJETIVO GERAL**

Promover, sob a coordenação e supervisão da Coordenação de Políticas para Mulheres (CPM) da SMDHC, o acesso a direitos e serviços para as mulheres visando o enfrentamento à violência e fortalecimento do exercício da cidadania, cessando a situação de violência vivenciada pela mulher atendida sem ferir o seu direito à autodeterminação, mas promovendo meios para que ela fortaleça sua autoestima e tome decisões relativas à situação de violência por ela vivenciada. Ressalta-se que o foco da intervenção é prevenir futuros atos de agressão e de promover a interrupção do ciclo de violência.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- 1.** Ofertar a proteção e atendimento visando cessar a situação de violência vivenciada pelas mulheres atendidas;
- 2.** Promover o acesso a direitos por meio de atendimento técnico especializado para mulheres em situação de vulnerabilidade;
- 3.** Produzir dados e informações sobre a população atendida no território a partir da análise do contexto de violência;
- 4.** Fortalecer as redes de atendimento locais;
- 5.** Contribuir para o fortalecimento de espaços de participação e controle social das mulheres;
- 6.** Potencializar atuação da Rede de Direitos Humanos por meio de ações conjuntas e transversais.



## Princípios para o atendimento

São princípios que devem ser obrigatoriamente observados pelas(os) agentes públicos envolvidas(os) na oferta dos serviços no âmbito do equipamento, como norteadores de sua atuação e conduta:

- 1.** Defesa da cidadania e da dignidade da pessoa humana;
- 2.** Respeito à diversidade;
- 3.** Segurança e confidencialidade das informações sobre atendimentos e pessoas atendidas;
- 4.** Gratuidade do serviço sob qualquer circunstância;
- 5.** Não discriminação por motivo de gênero, orientação sexual, origem étnica ou social, procedência ou nacionalidade, atuação profissional, raça, religião, faixa etária, situação migratória ou outras condições;
- 6.** Promoção da liberdade e autonomia das mulheres;
- 7.** Incentivo à superação de situações de vulnerabilidade e violação de direitos;
- 8.** Defesa da igualdade de oportunidades;
- 9.** Transversalidade e interseccionalidade das dimensões de gênero, orientação sexual, origem étnica ou social, procedência, raça e faixa etária nas políticas públicas;
- 10.** Transversalidade e articulação territorial das políticas públicas municipais;
- 11.** Incentivo e apoio à participação da população atendida nas diversas instâncias de formulação, controle social, monitoramento e avaliação das políticas públicas;
- 12.** Respeito às singularidades de cada território e ao aproveitamento das potencialidades e recursos locais na elaboração, execução, acompanhamento e monitoramento das políticas públicas;
- 13.** Democratização do acesso e fruição dos espaços e serviços públicos garantindo a comunicação linguística adequada e comunicação com redes de parceiros;

- 14.** Transparência no atendimento e na comunicação junto à equipe e outros agentes envolvidos no trabalho;
- 15.** Gestão democrática e participativa do equipamento, com compartilhamento entre equipe sobre demandas complexas e apoio mútuo para o trabalho.

## Diretrizes para prestação dos serviços

São regras e normas de conduta que deverão orientar e disciplinar a ação da equipe interdisciplinar na relação com a cidadã:

- 1.** Oferecer tratamento acolhedor e humanizado de forma digna, respeitosa e culturalmente adequada, considerando as especificidades de cada caso e cada mulher seja qual for a condição em que se apresente;
- 2.** Criar ambiente propício para o atendimento, sem realizar qualquer tipo de julgamento, estabelecendo vínculo de confiança para que a cidadã consiga formular livremente sua manifestação, com objetivo de extrair fatos que possam elucidar sua demanda;
- 3.** Garantir a identificação do nome e sobrenome civil, devendo sempre respeitar o nome social quando for o caso, assegurando-lhe o tratamento através do nome de sua preferência (civil ou social);
- 4.** Garantir privacidade do atendimento e sigilo das informações referentes à demanda apresentada, conforme normas e princípios éticos das categorias profissionais e a Lei Geral de Proteção de Dados;
- 5.** Não permitir que a cidadã seja exposta a fotografias ou gravações sem que haja sua permissão;
- 6.** Nunca reter documentos originais e, caso necessário para avaliação e/ou análise, providenciar cópias, desde que tenha sua permissão;
- 7.** Atentar para a coesão quanto às orientações fornecidas entre os membros da equipe multidisciplinar, evitando informações divergentes à cidadã;
- 8.** Esclarecer sobre direitos e limites institucionais, e as possibilidades de condução para o caso em atendimento, nunca se comprometendo com ações que não sejam passíveis de acontecer, evitando falsas expectativas;
- 9.** Fornecer orientações efetivas e suficientes sobre sua demanda, bem como sobre prazos para resposta, quando encaminhados a outras instâncias;
- 10.** Pactuar com a cidadã as providências a serem adotadas diante das

possibilidades de encaminhamentos apresentadas, respeitando sua liberdade de decisão;

**11.** Orientar sobre os acessos a outras instâncias da rede de proteção e defesa, quando for o caso;

**12.** Não se comprometer com garantir de contratação quando realizadas atividades e encaminhamentos para o mercado de trabalho;

**13.** Não oferecer como saídas para atendimento o uso de recursos pessoais dos profissionais da equipe (dinheiro para condução, lanches, acolhimento, abrigo etc.), na tentativa de resolver situações emergenciais;

**14.** Indicar os recursos oferecidos nos programas e políticas públicas existentes, realizando articulação com os provedores de serviço quando se tratar de caso emergencial em que há risco do perecimento do direito e risco de violação de direito na falta do acesso ao serviço público;

**15.** Não encaminhar a pessoa para entidades privadas que exijam contrapartida pelo acesso a bem ou serviço, tais como frequentar culto e reuniões, prestação pecuniária ou atividades obrigatórias;

**16.** Pautar a atuação na laicidade do estado e na natureza técnica do atendimento e das atividades, não realizando atividades de caráter religioso dentro do serviço e não recomendando às usuárias do serviço que acessem especificamente qualquer religião a fim de respeitar o direito à liberdade religiosa.

**17.** Nunca se comprometer a priorizar lugar nas filas de demandas dos serviços, pois são critérios previstos em cada serviço e devem ser respeitados;

**18.** Para contato com a cidadã, privilegiar sempre os meio de contato institucionais do serviço, não fornecendo contato telefônico e redes sociais pessoais para a cidadã, em qualquer hipótese, tão pouco como meio de coleta de provas dos argumentos expostos durante os atendimentos;

**19.** Recorrer, durante a atuação profissional técnica especializada, aos respectivos códigos de ética, normas técnicas e demais orientações dos conselhos profissionais.

## Direitos da cidadã que acessa o serviço e orientações

DIREITOS	ORIENTAÇÕES
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Optar ou não pelo atendimento;</li> <li>- Escolher participar ou não de pesquisas;</li> <li>- Estar acompanhado(a) por pessoa de sua escolha nos atendimentos;</li> <li>- Ter interpretação de LIBRAS, se necessário e/ou requisitado;</li> <li>- Ter privacidade e sigilo preservados;</li> <li>- Ser informada(o) sobre as possibilidades de intervenção e ter liberdade de escolha sobre elas;</li> <li>- Ser tratada(o) com urbanidade e respeito no atendimento e protegida(o) de qualquer tipo de discriminação;</li> <li>- Ter sua boa-fé presumida;</li> <li>- Ser atendida(o) conforme agendamento prévio, ressalvados os casos de urgência;</li> <li>- Ver respeitadas as prioridades legais às pessoas com deficiência, às pessoas idosas, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo quando houver fila;</li> <li>- Ter prazos e normas procedimentais cumpridos;</li> <li>- Ter sua saúde e segurança resguardadas, devendo ser adotadas as medidas necessárias para isso;</li> <li>- Ser atendido em serviços com instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas;</li> <li>- Ser atendido com linguagem simples e compreensível, evitando-se o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atualizar seus dados cadastrais;</li> <li>- Manter o serviço informado sobre novidades da situação apresentada;</li> <li>- Comunicar seu desligamento do serviço quando não mais lhe interessar o acompanhamento e/ou atendimento prestado;</li> <li>- Utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;</li> <li>- Fornecer as informações pertinentes, quando solicitadas, prestando informações verídicas relativas à manifestação e aos dados cadastrais;</li> <li>- Colaborar para a adequada prestação do serviço;</li> <li>- Preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços.</li> </ul>

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Não ser exigida nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada;</li><li>- Acompanhar e avaliar o serviço prestado;</li><li>- Ter acesso a informações, constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do "caput" do artigo 5º da Constituição Federal e na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;</li><li>- Ter suas informações pessoais protegidas, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011;</li><li>- Acessar os arquivos referentes ao seu caso, respeitando as especificidades das categorias profissionais;</li><li>- Ser informada(o) sobre o período de manutenção de arquivos referentes ao seu caso;</li><li>- Ter atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidades em geral ex-pedidos, quando solicitados;</li><li>- Receber informações precisas, tendo suas solicitações respondidas adequadamente.</li></ul> |  |
|--|--|

## **OPERACIONALIZAÇÃO DO SERVIÇOS**

### **SERVIÇOS OFERTADOS**

Considerando o disposto na Portaria SMDHC nº 15/2021, os serviços ofertados pelos Centro de Referência e Cidadania da Mulher são:

- 1.** Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços e políticas públicas;
- 2.** Proteção e apoio para defesa, em situações de violação de direitos, especialmente de violência contra a mulher;
- 3.** Atividades coletivas socioculturais e educativas visando a integração, inclusão produtiva e o incentivo à participação social e política das mulheres;
- 4.** Atividades de sensibilização e divulgação sobre os direitos das mulheres;
- 5.** Atividades de integração do serviço à rede local como atendimento e formação de agentes públicos e privados sobre a temática de gênero;
- 6.** Apoio para produção de estudos e pesquisas sobre a os direitos das mulheres na cidade.

### **FORMAS DE ACESSO**

- 1.** Encaminhamento/referenciamento por outros serviços da rede de atendimento local;
- 2.** Procura espontânea presencial, por telefone, por carta ou e-mail.

### **MODELO DE OFERTA DO ATENDIMENTO**

Esse grupo de serviços é ofertado através de 3 diferentes modelos de atendimento:

- 1.** Atendimento individual especializado interdisciplinar;
- 2.** Atividades coletivas;
- 3.** Articulação e sensibilização.

Para a viabilização de atividades coletivas poderão ser contratadas oficinas ou realizadas parcerias voluntárias com pessoas físicas ou organizações interessadas, desde que cumpridos os requisitos e formalizado termo de voluntariado com a SMDHC e a organização gestora, quando for o caso. A oferta dos serviços apresentados na matriz é detalhada no Procedimento Operacional Padrão (POP).



## MATRIZ DE SERVIÇOS - CASAS DA MULHER E ÔNIBUS LILÁS

SOLICITANTE	DEMANDA	SERVIÇOS OFERECIDOS (RESPOSTAS)	AQUISIÇÃO DA USUÁRIA	MODELO DE OFERTA
Mulher cidadã	Acesso a serviços públicos e orientações gerais	Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços e políticas públicas	Informações sobre serviços, com apoio para acesso a serviços e políticas públicas	Atendimento individual especializado
	Defesa em caso de violação de direitos	Proteção e apoio para defesa, em situações de violação de direitos, especialmente de violência contra a mulher	Informações sobre serviços, com apoio para acesso ao sistema de justiça e redução de riscos visando a interrupção da situação de violência e restauração dos direitos, através da atuação em rede.	
	Atividades Coletivas (Oficinas / Eventos)	Atividades coletivas socioculturais e educativas visando a integração, inclusão produtiva e o incentivo à participação social e política das mulheres;  Atividades de sensibilização e divulgação sobre os direitos das mulheres.	Ampliação do repertório socio-cultural e oportunidade para o exercício da participação social/política e reflexão sobre a temática de gênero em espaço qualificado.	Atividades coletivas
Agentes públicos e privados	Informação sobre o tema	Atividades de integração do serviço à rede local como atendimento e formação de agentes públicos e privados sobre a temática de gênero;  Apoio para produção de estudos e pesquisas sobre a os direitos das mulheres na cidade.	Conhecimento/reflexão sobre a temática de gênero e direitos das mulheres e qualificação para atendimento de mulheres em situação de violência.	Articulação e sensibilização

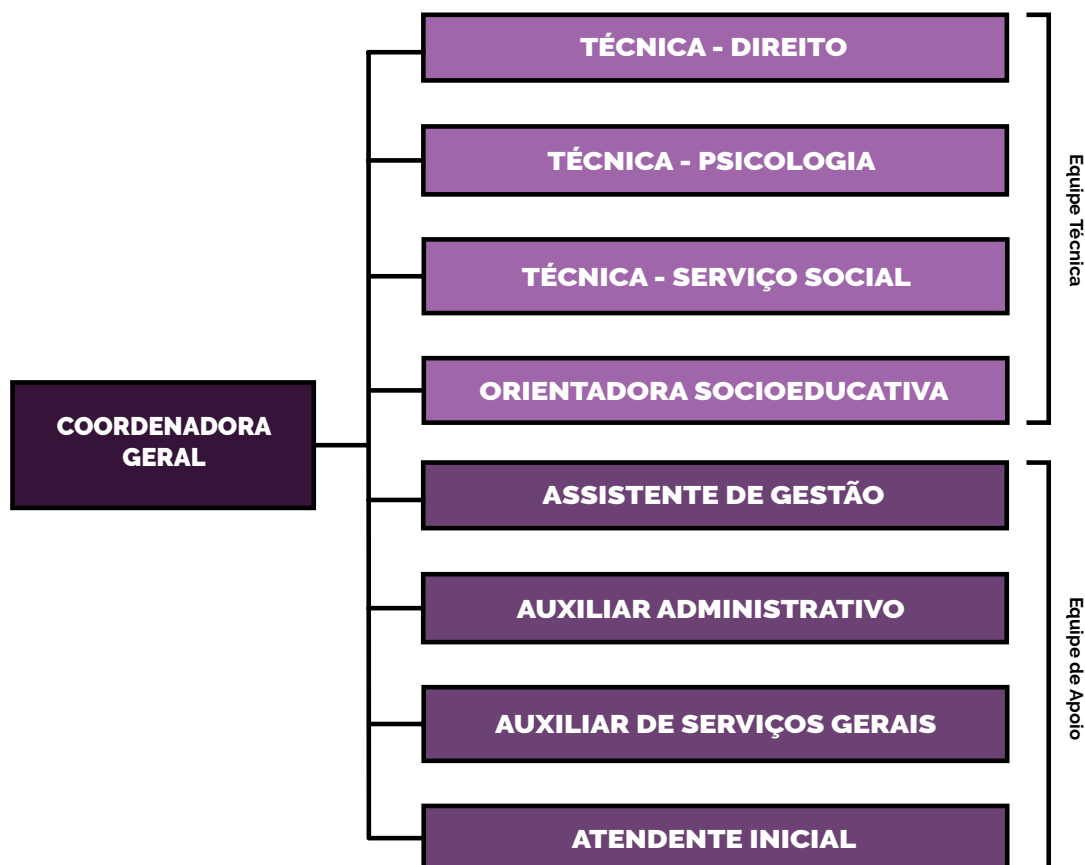
## Recursos necessários para oferta dos serviços

### Equipe

As equipes da Casa da Mulher e do Ônibus Lilás são multiprofissionais e preferencialmente compostas por profissionais mulheres visando promover a melhor acolhida, representatividade e identificação das usuárias dos serviços.

#### **EQUIPE - CASA DA MULHER**

##### **Organograma da equipe**



## PERFIL DA EQUIPE

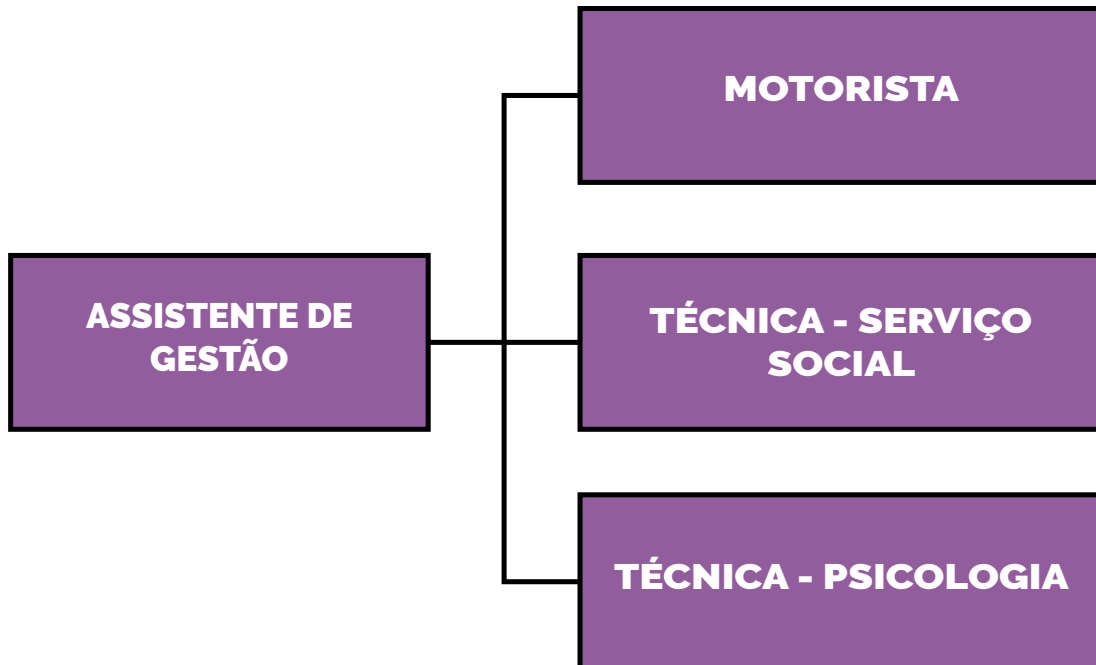
FUNÇÃO	PERFIL DO PROFISSIONAL	ATRIBUIÇÕES DO CARGO	CARGA HORÁRIA SEMANAL	QTD
Coordenadora Geral	Ensino Superior em Ciências Humanas ou Sociais, com experiência comprovada na temática de gênero e/ou violência contra a mulher, em gestão de equipes e gestão administrativa de serviço de atendimento	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Articular e promover a interlocução com a CPM;</li> <li>2. Elaborar e implementar, com a participação da equipe, o plano de ação do serviço;</li> <li>4. Fazer a gestão orçamentária e financeira do equipamento;</li> <li>5. Fazer a articulação com os serviços da rede local e parceiros;</li> <li>6. Realizar formações e debates sobre a temática;</li> <li>7. Produzir relatórios e manter atualizado banco de dados sobre o público atendido e atividades realizadas.</li> </ol>	40H	1
Assistente de Gestão	Ensino Superior em Ciências Humanas ou Sociais com experiência comprovada na temática de gênero e/ou violência contra a mulher e em gestão de projetos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fornecer suporte técnico a coordenadora e equipe de atendimento especializado do serviço;</li> <li>2. Apoiar a elaboração e implementação do plano de ação do serviço;</li> <li>3. Implementar programas e projetos para as mulheres nas áreas de autonomia econômica, inserção no mercado de trabalho, geração de trabalho e renda diretamente, ou em parceria com outros órgãos e setores da sociedade civil.</li> </ol>	40H	1
Orientadora Socioeducativa	Ensino médio, preferencialmente com formação em andamento nas áreas de pedagogia ou assistência social.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acompanhar a realização das oficinas socioculturais e educativas;</li> <li>2. Elaborar relatórios sobre as atividades e fornecer suporte e informações para coordenação do serviço;</li> <li>3. Participar da discussão de caso/situação com os demais membros da equipe técnica e/ou com outros serviços;</li> <li>4. Realizar e participar de atividades sobre direitos das mulheres quando solicitado pela coordenação do serviço ou pela CPM.</li> <li>5. Realizar atividades de sensibilização a respeito das temáticas de gênero/violência contra a mulher e outros temas correlatos.</li> </ol>	40H	2

Técnica - Serviço Social	Ensino superior em Serviço Social, com inscrição regular no Conselho Regional de Serviço Social e experiência comprovada na temática de gênero e/ou violência contra a mulher.	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1.</b> Realizar atendimento social, identificando e orientando demandas na sua área de especialidade em conjunto com a equipe interdisciplinar;</li> <li><b>2.</b> Orientar e encaminhar as usuárias para acesso a serviços e programas;</li> <li><b>3.</b> Realizar a interlocução com demais serviços para o atendimento;</li> <li><b>4.</b> Elaborar relatórios sobre o atendimento e fornecer suporte e informações para coordenação do serviço;</li> <li><b>5.</b> Participar da discussão de caso/situação com os demais membros da equipe técnica e/ou com outros serviços;</li> <li><b>6.</b> Realizar e participar de atividades sobre direitos das Mulheres quando solicitado pela coordenação do serviço ou pela CPM;</li> <li><b>7.</b> Supervisionar e orientar as atividades dos estagiárias de serviço social vinculados ao serviço, se houver.</li> </ol>	30H	2
Técnica - Direito	Ensino superior em Direito com inscrição regular na Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), preferencialmente com experiência na temática de Direitos Humanos e Defesa de Mulheres em situação de violência.	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1.</b> Realizar atendimento especializado, identificando e orientando demandas na sua área de especialidade em conjunto com a equipe interdisciplinar;</li> <li><b>2.</b> Orientar e encaminhar as usuárias para acesso a serviços e programas;</li> <li><b>3.</b> Realizar a interlocução com demais serviços para o atendimento;</li> <li><b>4.</b> Elaborar relatórios sobre o atendimento e fornecer suporte e informações para coordenação do serviço;</li> <li><b>5.</b> Participar da discussão de caso/situação com os demais membros da equipe técnica e/ou com outros serviços;</li> <li><b>6.</b> Realizar e participar de atividades sobre direitos das Mulheres quando solicitado pela coordenação do serviço ou pela CPM;</li> <li><b>7.</b> Supervisionar e orientar as atividades dos estagiários de Direito vinculados ao serviço, se houver.</li> </ol>	20H	1
Técnica - Psicologia	Ensino Superior em Psicologia, com inscrição regularizada no Conselho Regional de Psicologia e experiência comprovada na temática de gênero e/ou violência contra a mulher.	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1.</b> Realizar atendimento psicossocial, identificando e orientando demandas na sua área de especialidade em conjunto com a equipe interdisciplinar;</li> <li><b>2.</b> Orientar e encaminhar os(as) usuáries(as) para acesso a serviços e programas;</li> <li><b>3.</b> Realizar a interlocução com demais serviços para o atendimento;</li> <li><b>4.</b> Elaborar relatórios sobre o atendimento e fornecer suporte e informações para coordenação do serviço;</li> <li><b>5.</b> Participar da discussão de caso/situação com os demais membros da equipe técnica e/ou com outros serviços;</li> <li><b>6.</b> Realizar e participar de atividades sobre direitos das Mulheres quando solicitado pela coordenação do serviço ou pela CPM;</li> <li><b>7.</b> Supervisionar e orientar as atividades dos estagiárias de psicologia vinculados ao serviço, se houver.</li> </ol>	40H	2

Auxiliar Administrativo	Ensino Médio completo e experiência na função.	Executar tarefas de caráter administrativo e atividades gerais que garantam o registro e o acompanhamento do trabalho realizado, tais como a redação e correspondência de documentos; organização do arquivo e controle dos recursos de trabalho utilizados pela equipe.	40H	1
Auxiliar de Serviços Gerais	Ensino Fundamental completo e experiência na função.	Executar serviços de higienização, limpeza, organização e manutenção do espaço.	40H	1
Atendente Inicial	Ensino Médio, preferencialmente com experiência em atendimento ao público e/ou secretariado.	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1.</b> Realizar o primeiro atendimento e acolhimento das usuárias que acessam o serviço;</li> <li><b>2.</b> Agendar os atendimentos técnicos especializados;</li> <li><b>3.</b> Fazer a gestão de uso dos espaços e salas do equipamento.</li> </ol>	40H	1
Equipe total				12

## **EQUIPE - ÔNIBUS LILÁS**

### **Organograma da equipe**



## PERFIL DA EQUIPE

FUNÇÃO	PERFIL DO PROFISSIONAL	ATRIBUIÇÕES DO CARGO	CARGA HORÁRIA SEMANAL	QTD
Assistente de Gestão	Ensino Superior em Ciências Humanas ou Sociais com experiência comprovada em gestão de projetos e na temática de gênero.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordenar as atividades e atendimentos;</li> <li>2. Fornecer suporte técnico a CPM no que tange à gestão do serviço;</li> <li>3. Elaborar e implementar, com a participação da equipe, o plano de ação do serviço;</li> <li>4. Realizar formações e debates sobre a temática;</li> <li>5. Produzir relatórios e manter atualizado banco de dados sobre o público atendido e atividades realizadas.</li> <li>6. Realizar a interlocução com demais serviços e articular, territorialmente, a operação do serviço.</li> </ol>	40H	1
Técnica - Serviço Social	Ensino superior em Serviço Social, com inscrição regular no Conselho Regional de Serviço Social e experiência comprovada na temática de gênero.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar atendimento social, identificando e orientando demandas na sua área de especialidade em conjunto com a equipe interdisciplinar;</li> <li>2. Orientar e encaminhar as usuárias para acesso a serviços e programas;</li> <li>3. Realizar a interlocução com demais serviços para o atendimento;</li> <li>4. Elaborar relatórios sobre o atendimento e fornecer suporte e informações para coordenação do serviço;</li> <li>5. Participar da discussão de casos com os demais membros da equipe técnica e/ou com outros serviços;</li> <li>6. Realizar e participar de atividades sobre direitos das Mulheres quando solicitado pela coordenação do serviço ou pela CPM;</li> <li>7. Supervisionar e orientar as atividades dos estagiários de serviço social vinculados ao serviço, se houver.</li> </ol>	30H	1
Técnica - Psicologia	Ensino Superior em Psicologia, com inscrição regularizada no Conselho Regional de Psicologia e experiência comprovada na temática de gênero.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar atendimento psicossocial, identificando e orientando demandas na sua área de especialidade em conjunto com a equipe interdisciplinar;</li> <li>2. Orientar e encaminhar as(os) usuárias(os) para acesso a serviços e programas;</li> <li>3. Realizar a interlocução com demais serviços para o atendimento;</li> <li>4. Elaborar relatórios sobre o atendimento e fornecer suporte e informações para coordenação do serviço;</li> <li>5. Participar da discussão de casos com os demais membros da equipe técnica e/ou com outros serviços;</li> <li>6. Realizar e participar de atividades sobre direitos das Mulheres quando solicitado pela coordenação do serviço ou pela CPM;</li> <li>7. Supervisionar e orientar as atividades dos estagiários de psicologia vinculados ao serviço, se houver.</li> </ol>	40H	1

Motorista	Condutora com carteira nacional de habilitação ativa e regular na categoria D.	<b>1.</b> Conduzir o veículo aos locais definidos para ação pela SMDHC/CPM, retornando-o para a garagem ao final destas; <b>2.</b> Apoiar a organização e realização das atividades do serviço.	12h/36h	2
Equipe total				5



## FORMAÇÃO CONTINUADA

À equipe do serviço deve ser ofertada formação continuada pela SMDHC, por meio do Departamento de Educação em Direitos Humanos (DEDH) e pela Coordenação de Políticas para as Mulheres (CPM). Não obstante, recomenda-se que a equipe do serviço também busque seu constante aprimoramento, por meio de cursos, treinamentos e atividades.

São consideradas temáticas prioritárias para treinamento e formação da equipe:

TEMAS
Gestão de serviços: gestão de equipe, gestão de parcerias, metodologias de monitoramento e avaliação do serviço.
Política de Atendimento ao Cidadão: noções sobre atendimento ao público, especificidades do atendimento a populações vulneráveis, fluxos de atendimento e encaminhamento.
Educação em Direitos Humanos: Metodologias para disseminação da cultura de Direitos Humanos.
Direitos Humanos na administração pública municipal e a rede de serviços de proteção e defesa de direitos.
Temas de Direitos Humanos.
Direitos Sexuais e Reprodutivos.
A atenção integral às mulheres situação de violência e o enfrentamento à violência contra as mulheres: combate, prevenção, assistência e garantia de direitos humanos das mulheres.
Atendimento humanizado e especializado às mulheres em situação de violência: especificidade da escuta qualificada, fluxos e encaminhamentos.
Legislação sobre Defesa de Direitos das Mulheres.

## Infraestrutura

### **LOCAL DE OFERTA DE SERVIÇO - Casa da Mulher**

A Casa da Mulher poderá funcionar em imóvel próprio, cedido ou locado pelo poder público, bem como Imóvel locado ou cedido pela organização gestora ou serviços e equipamentos públicos parceiros.

### **AMBIENTES / MOBILIÁRIO BÁSICO - Casa da Mulher**

- **Recepção:** ambiente de entrada no serviço composto por 1 mesa de atendimento individual, 1 cadeira para uso do profissional, 1 cadeira para uso da usuária recepcionada, 1 computador com pacote office atualizado e acesso a rede de internet, 4 cadeiras ou 1 sofá e/ou poltronas para usuárias em espera.
- **Espaço para estudo/pesquisa:** espaço voltado à consulta de materiais e pesquisa sobre a temática de gênero por estudantes, profissionais e membros de movimentos sociais composto por 2 mesas redondas para leitura, 8 cadeiras, 3 estantes para acervo sobre a temática de gênero e 1 armário multiuso.
- **Sala para oficinas e cursos com capacidade para 30 pessoas:** espaço amplo composto por 30 cadeiras, preferencialmente empilháveis, e 1 conjunto de equipamentos de multimídia compatível às necessidades das atividades que deverão ocorrer no espaço, composto por 1 projetor, 1 computador com acesso a rede de internet, 2 microfones sem fio, 1 caixa de som amplificadora.
- **Sala de atendimento especializado:** ambiente acolhedor que permita a escuta da usuária mantendo-se o sigilo da informação e composto por 1 mesa para atendimento individualizado, 3 cadeiras estofadas e 1 computador com pacote office atualizado e acesso a rede de internet.  
(3 unidades)

- **Sala de atendimento grupal com capacidade para 15 pessoas:** ambiente acolhedor e amplo que permita atividades em grupo composto por 1 mesa de apoio e 15 cadeiras estofadas.
- **Sala de apoio técnico, administrativo com 4 postos de trabalho individuais:** 4 mesas de trabalho individual, 4 cadeiras estofadas para uso dos profissionais, 4 computadores com pacote office atualizado e acesso a rede de internet, 1 impressora e 3 armários multiuso.
- **Espaço para recreação infantil:** espaço acolhedor e lúdico para entretenimentos de crianças que estejam acompanhando usuárias em atendimento. Deve ser composto por conjunto de brinquedos educativos, livros infantis e itens correlatos.
- **Banheiro:** ambiente reservado com vaso sanitário, pia e trocador de fralda em ao menos uma das unidades. (2 unidades)
- **Copa/Cozinha:** espaço contendo 1 refrigerador, 1 micro-ondas, 1 pia e 1 conjunto de mesa com 6 cadeiras próprio para realização de refeições.

## **LOCAL DE OFERTA DE SERVIÇO - Ônibus Lilás**

Veículo tipo ônibus adaptado para atendimento com 2 salas de atendimento, 1 copa/cozinha e 1 banheiro.

## **AMBIENTES / MOBILIÁRIO BÁSICO - Ônibus Lilás**

• **Salas de atendimento especializado:** por sala, 1 mesa para atendimento individualizado, 1 cadeira para uso do(a) profissional e 1 computador com pacote office atualizado, acesso à rede de internet e uma cadeira para uso da pessoa atendida.

• **Espaço de copa/cozinha:** 1 frigobar, 1 micro-ondas, 1 cafeteira e 1 pia.

*Conjunto de itens para atividades coletivas externas composto por cadeiras de plástico empilháveis, tenda, 1 cadeira de rodas e uma escada portátil com dois degraus.*

## **OUTRAS DEMANDAS ESTRUTURAIS PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

1. Conjunto de equipamentos de multimídia portátil e compatível às necessidades das atividades do serviço, composto por 1 projetor e 1 computador portátil com acesso a rede de internet, 2 microfones e 1 caixa de som amplificadora.
2. Banco de dados sobre o público atendido e atividades realizadas compartilhado com a Coordenação de Políticas para as Mulheres da SMDHC.
3. Adequada iluminação, ventilação, conservação, salubridade e limpeza em todos os ambientes.
4. Materiais institucionais de identidade visual do serviço (banners).
5. Ferramenta de comunicação institucional eletrônica vinculada a Prefeitura de São Paulo.

- 6.** Materiais de apoio necessários ao desempenho das atividades do serviço.
- 7.** Material impresso de divulgação dos serviços da rede de proteção e defesa de direitos para distribuição às usuárias.
- 8.** Artigos pedagógicos, lúdicos e culturais pertinentes às atividades de sensibilização realizadas.

# ATUAÇÃO INTEGRADA NO TERRITÓRIO E ARTICULAÇÃO EM REDE

## DIRETRIZES PARA ATUAÇÃO EM REDE

A atuação intersetorial é um dos pilares do trabalho da Rede de Atendimento de Direitos Humanos. Essa perspectiva considera que a realidade social é complexa e exige um olhar que não se esgota no âmbito de uma única política; é uma nova maneira de abordar os problemas sociais, buscando superar a fragmentação das políticas, considerando a cidadã na sua totalidade por meio da integração e articulação entre serviços e políticas. (Junqueira, 2004)

Entende-se que tratar as cidadãs, situadas num mesmo território, e seus problemas, de maneira integrada, exige um planejamento articulado das ações e serviços. Esse novo fazer envolve mudanças de valores, de cultura, que são percebidas nas normas sociais e regras que pautam o agir diário dos profissionais que atuam nos diferentes setores. Para isso, apresentamos como estratégias para o fortalecimento do trabalho em rede:

- 1.** Promover a divulgação do serviço junto a diferentes organizações do território (empresas, comércio local, serviços, movimentos sociais, organizações da sociedade civil, etc);
- 2.** Incentivar a formação multidisciplinar da equipe do serviço e a sua interação com diferentes setores visando transversalizar a discussão sobre temas relacionados à população negra, indígena e de povos tradicionais;
- 3.** Constituir grupos de trabalho com outros serviços do território visando o desenvolvimento de ações conjuntas e o compartilhamento de recursos e esforços;
- 4.** Promover momentos e espaços de discussão de caso com profissionais de diferentes equipamentos e especialidades visando o alinhamento das expectativas sobre o trabalho e a troca de experiências na rede;

5. Manter uma rede de profissionais com mecanismos de comunicação de informações entre equipes que assegurem a compreensão e a aplicação das regras do sigilo e da partilha de informação;
6. Elaborar planos de ação locais de melhora do atendimento à população destinatária dos serviços;
7. Avaliar conjuntamente e de forma periódica a resposta articulada dos serviços que compõem a rede, em especial das respostas das polícias, Ministério Público e Judiciário, a fim de ampliar a eficácia dos atendimentos e evitar a revitimização das pessoas atendidas.

## **POTENCIAIS PARCEIROS PARA ATUAÇÃO EM REDE**

Para implementação das estratégias sugeridas visando a atuação integrada no território e a articulação em rede, sugere-se a interação, prioritária dos equipamentos com os potenciais parceiros indicados na tabela a seguir.

PARCEIRO POTENCIAL	OBJETIVO DA ARTICULAÇÃO
<p>Equipamentos vinculados a Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania (SMDHC) tais como Conselhos Tutelares (CT), Serviço de Inclusão Social e Produtiva; Centro de Cidadania LGBTI e Centro de Referência da Diversidade (CCLGBTIs e CRD), Centro de Referência e Atendimento ao Imigrante (CRAI), Centro de Referência de Promoção da Igualdade Racial (CRPIR), entre outros.</p>	<p><b>Conselho Tutelar:</b> Direcionamento de demandas de proteção à criança e ao adolescente.</p> <p><b>Serviço de Inclusão Social e Produtiva e Centro de Promoção dos Direitos da População em Situação de Rua:</b> Desenvolvimento de ações conjuntas para mulheres em situação de rua;</p> <p><b>CCLGBTI e CRD:</b> Encaminhamento de municipais que necessitem de atendimento/acompanhamento especializado. Articulações que visem a concretização de ações permanentes de combate à lesbofobia e transfobia e respeito à diversidade sexual;</p> <p><b>CRAI:</b> Acionamento para apoio especializado e multilingue para imigrantes, com foco em orientações sobre regularização migratória e acesso a direitos sociais, orientação jurídica e do serviço social, bem como articulações para tratativas e resoluções conjuntas quanto às denúncias de pessoas imigrantes relacionadas às violações de direitos humanos;</p> <p><b>CRPIR:</b> articulação para encaminhamento e atendimento especializado em casos de discriminação racial;</p> <p><b>ODH e Núcleos de Direitos Humanos:</b> Encaminhamento de denúncias diversas.</p>
<p>Ouvidoria Geral do Município e demais Ouvidorias existentes</p>	<p>Direcionar denúncias que se enquadrem nas atribuições definidas à respectiva Ouvidoria.</p>
<p>Equipamentos de Saúde, especialmente Unidades Básicas de Saúde (UBS), Centro de Atenção Psicossocial (CAPS), Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas (CAPS AD) e Equipes de Consultório na Rua</p>	<p>Encaminhar demandas que venham a ser identificadas no serviço e demandem atendimento especializado de saúde; Promover o trabalho desenvolvido pelo serviço, considerando os serviços de saúde como atores estratégicos no território de abrangência; Discutir estratégias para identificação de mulheres em situação de violação de direitos ou violência a fim de que consigam acessar os serviços da rede de enfrentamento à violência.</p>
<p>Serviços de Segurança Pública, especialmente a Guarda Civil Metropolitana (GCM), Polícia Militar do Estado de São Paulo (PM), por meio das delegacias especializadas, especialmente a Delegacias de Defesa da Mulher (DDM).</p>	<p>Construir parcerias visando a implementação de ações locais articuladas de promoção dos direitos das mulheres e de atividades de formação pra servidoras e servidores no âmbito dos órgãos visando qualificar o seu atendimento para as demandas mulheres, especialmente mulheres em situação de violência que acessam os serviços.</p>
<p>Equipamentos de Educação como Escolas e Diretorias Regionais de Ensino (DRE).</p>	<p>Desenvolver ações visando a promoção do o acesso da população atendida à educação e desenvolvimento de ações para ampliar a discussão sobre os seus direitos no ambiente escolar.</p>
<p>Organizações da Sociedade Civil (OSC) especialmente as que atuam com a temática da igualdade de gênero e combate à violência contra a mulher</p>	<p>Promover o trabalho em rede, ações focalizadas no público atendido, campanhas e sensibilizações de agentes locais e do público em geral para promoção dos direitos das mulheres.</p>
<p>Defensoria Pública da União (DPU) e do Estado (DPE)</p>	<p>Promover o acesso à assistência jurídica integral e gratuita das mulheres, em relação a diversas demandas jurídicas e especialmente sua defesa em situações de violência de gênero e violação de direitos.</p>



Subprefeituras	Construir parcerias visando a implementação de ações locais articuladas de promoção dos direitos das mulheres e de atividades de formação pra servidoras e servidores no âmbito do órgão visando qualificar o seu atendimento para as demandas mulheres, especialmente mulheres em situação de violência que acessam o serviço.
Equipamentos de Assistência Social, especialmente Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), Centros de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), Centros de Acolhimento e outros.	Fortalecer a rede de enfrentamento, discutir fluxo de atendimento e encaminhamento, promover discussões de casos e orientar sobre o acolhimento de mulheres em situação de violência. Atividades efetivas no fortalecimento da própria equipe destes equipamentos, por lidarem continuamente com as diversas vulnerabilidades sociais e violências.
Equipamentos esportivos e culturais tais como Centros Esportivos, Centros/Casas de Cultura e Bibliotecas	Implementar ações conjuntas de promoção de direitos e de formação pra servidoras e servidores no âmbito do órgão visando qualificar o seu atendimento para as demandas das mulheres e reconhecimento de situações de violência.
Fóruns, Conselhos de Direito e outros espaços de participação social e comunitária	Ampliar a representação e participação política das mulheres nos espaços de participação institucionalizados.
Movimentos sociais e coletivos de mulheres.	Promover a participação e a organização política das mulheres e incentivar o controle social dos serviços.
Universidades e Instituições de Ensino	Promover o acesso à educação e ao trabalho decente para mulheres e desenvolver parcerias para ampliar a discussão sobre a temática de gênero.
Equipamentos de Desenvolvimento Econômico e Trabalho (CATE e outros)	Articular o encaminhamento de demandas por trabalho e emprego e desenvolvimento de ações conjuntas para orientação profissional; Implementar ações conjuntas de promoção de direitos e de formação pra servidoras e servidores no âmbito do órgão visando qualificar o seu atendimento para as demandas das mulheres e reconhecimento de situações de violência.
Equipamentos de Habitação, especialmente a Central da Habitação.	Articular o encaminhamento de demandas por moradia e desenvolvimento de ações conjuntas para orientação sobre acesso aos programas de moradia.
Ministério Público	Encaminhamento das municipais para ajuizamento de demandas que se enquadram nos parâmetros para abertura de processos.

## EXCLUSIVAMENTE NO CASO DA UNIDADE MÓVEL

PARCEIRO POTENCIAL	OBJETIVO DA ARTICULAÇÃO
Companhia de engenharia de tráfego (CET), Jornais Locais e líderes comunitários	Obter o suporte logístico e a mobilização necessários para ação nos diferentes territórios da cidade.
Outros serviços da rede de atendimento à mulher, serviços de saúde e assistência social	Garantir o atendimento à mulher após a saída da unidade móvel dos territórios promovendo a sua vinculação à rede de atendimento e fortalecendo a integração entre esses serviços.

A partir dessa relação e considerando os objetivos da articulação com os serviços e órgãos indicados é importante que a equipe produza e mantenha sempre atualizado um documento com a relação dos serviços com os quais o equipamento se relaciona nos territórios, e de forma mais ampla na cidade, contendo informações importantes para o contato com estes parceiros, como o horário de funcionamento e endereço, quando acioná-lo e um contato de referência. Também podem ser consideradas redes de instituições ou atores que atuam com a temática e que de alguma forma apoiam ou são importantes para o trabalho realizado.

Essas informações devem ser de conhecimento de toda a equipe e para sua atualização periódica podem ser usadas diferentes metodologias, como por exemplo, o Biomapa, Mapa falado, Mapa de Redes e Instituições e outras indicados no Anexo – Mapeamento de Redes Locais.

# **SUPERVISÃO, MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DO SERVIÇO**

## **SUPERVISÃO**

A Supervisão técnica do serviço consiste no acompanhamento contínuo da equipe de atendimento visando orientar o trabalho, solucionar dúvidas e fornecer suporte técnico e a estrutura necessárias aos profissionais que, devido a diversidade e complexidade do trabalho, são colocados em situações nas quais necessitam de maior apoio visando o adequado direcionamento dos casos atendidos.

O trabalho deve ser orientado de forma direta pela coordenação temática responsável através do desenvolvimento de atividades que promovam a reflexão sobre o trabalho coletivo e individual, articulando e compartilhando subsídios teóricos, metodológicos, técnicos, operativos e éticos suficientes para o desempenho seguro das suas funções, e para a efetivação dos direitos da população atendida. Caso necessário, a função poderá ser realizada ainda, com o suporte de instituições especializadas na supervisão profissional de psicologia e serviço social.

## **MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO**

Adicionalmente para fins de acompanhamento dos resultados alcançados e população atendida, ocorrerá a Monitoramento e Avaliação dos serviços ofertados pelas Casas e Ônibus Lilás. Essa atividade é regulamentada pela portaria SMDHC nº 58/2020 e estruturas vinculadas, devendo ser, obrigatoriamente, pactuadas metas quando os serviços forem ofertados em parceria com Organizações da Sociedade Civil nos termos da Portaria SMDHC nº 121/2019 e indicadores relacionados nas tabelas abaixo.

O grupo de indicadores sugeridos neste documento é o mínimo proposto para o acompanhamento e avaliação do serviço. Outros parâmetros e indicadores poderão ser adotados em caráter complementar.

MODELO DE OFERTA	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	INDICADOR
Atendimento individual especializado e multidisciplinar	<p>Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços e políticas públicas;</p> <p>Proteção e apoio em situações de violação de Direitos, especialmente de violência contra a mulher.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Número de atendimentos realizados no período;</li> <li>2. Número de mulheres atendidas no período;</li> <li>3. Número de encaminhamentos realizados, por órgão;</li> <li>4. Número de denúncias recebidas, por tipo de violação de direito;</li> <li>5. Nível de satisfação da cidadã com o atendimento.</li> <li>6. Perfil social e de pertencimento racial das mulheres atendidas;</li> </ol>
Atividades coletivas	<p>Atividades coletivas socioculturais e educativas visando a integração, inclusão produtiva e o incentivo à participação social e política das mulheres;</p> <p>Atividades de sensibilização e divulgação sobre os direitos das mulheres.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Número de atividades coletivas realizadas no período;</li> <li>2. Carga horária realizada em atividades coletivas no período;</li> <li>3. Número de participantes das atividades coletivas no período, por tipo de atividade;</li> <li>4. Nível de satisfação dos participantes, por atividades</li> </ol>
Articulação com sensibilização e formação sobre o tema	<p>Atividades de integração do serviço à rede local como atendimento e formação de agentes públicos e privados sobre a temática de gênero;</p> <p>Apoio para produção de estudos e pesquisas sobre a os direitos das mulheres na cidade.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Número de formações realizadas no período;</li> <li>2. Carga horária realizada em atividades de formação, no período;</li> <li>3. Número de agentes formados, no período;</li> <li>4. Nível de satisfação dos agentes formados, por atividade de formação;</li> <li>5. Número de atividades de integração realizadas (reuniões e visitas) no período.</li> </ol>



# **PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO**

## **ATENDIMENTO INICIAL**

### **PROCEDIMENTO - CASA DA MULHER**

A mulher que espontaneamente buscar ou for encaminhado à Casa da Mulher por outro serviço da rede local será inicialmente atendida na recepção do serviço por uma atendente inicial ou técnica do serviço que verificará a sua necessidade, oferecerá a ela informações gerais sobre a casa, esclarecerá suas dúvidas e verificará o seu interesse em receber o atendimento pela equipe especializada ou participar de atividade coletiva. Nesta etapa é realizada a escuta inicial, triagem de demandas e direcionamento da cidadã para o atendimento no eixo pertinente. A mulher também poderá buscar a casa por meio de telefone através do qual receberá a orientação para acessar o serviço presencialmente.

A profissional responsável por este atendimento deverá orientar sua abordagem sempre por uma escuta ativa da cidadã. Após apresentar-se, garantindo que a pessoa esteja confortável no ambiente de atendimento, verificará se ela apresenta alguma demanda emergencial ou de saúde que inviabilize outros encaminhamentos ou o próprio atendimento. Caso esteja acompanhada de crianças, deve ser apresentada opção de deixá-las na área de recreação infantil do equipamento enquanto recebe o atendimento.

Também é importante que nesta fase a cidadã seja informada sobre a gratuidade do serviço e a profissional verifique se a pessoa é uma nova usuária do serviço, é um primeiro atendimento, ou seu atendimento é um retorno de acompanhamento. Em caso de primeiro atendimento, deve-se explicar as etapas do atendimento e verificar se ela deseja prosseguir com ele.

Caso haja encaminhamento para atendimento em algum dos eixos do serviço, a atendente deve realizar o preenchimento do instrumental de encaminhamento interno indicando a ordem de atendimento. Uma vez realizado o direcionamento da cidadã para atendimento ou atividade,

solicita que aguarde ser chamada pelo nome. Caso não haja disponibilidade de atendimento no mesmo dia, realiza o agendamento para data mais próxima. Vale mencionar que, existindo impeditivo para realização de atendimento presencial (pandemia, reforma estrutural, etc.), sempre que possível e desejado pela mulher, o atendimento será adaptado para que seja ofertado através de videochamada ou telefonema, aplicando-se a mesma dinâmica do atendimento presencial.

## **QUADRO SÍNTESE - CASA DA MULHER**

<b>AÇÃO</b>	<b>PRAZO</b>	<b>DOCUMENTOS GERADOS</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>	<b>LOCAL</b>	<b>ARMAZENAMENTO</b>
Realizar primeiro acolhimento da cidadã	Início do atendimento	Não há	Atendente inicial	Recepção do serviço	Não há
Apresentar atividades/atendimentos ofertados pelo serviço	Durante atendimento	Não há	Atendente inicial	Recepção do serviço	Não há
Verificar e registrar as demandas e direcionar para atendimento competente	Finalização do Atendimento	Registro de encaminhamento interno	Atendente inicial	Recepção do serviço	Instrumental de encaminhamento interno

## **PROCEDIMENTO - ÔNIBUS LILÁS**

Na Unidade Móvel as técnicas e a coordenadora do serviço poderão ofertar o primeiro atendimento. Diferentemente do equipamento fixo, é comum chegar até a equipe públicos diversos além de mulheres, visto que após o veículo ser estacionado em dado um local, desperta a atenção das pessoas que transitam próximas dele.

Ao público em geral cabe apresentar brevemente o escopo de atuação do serviço, e, se possível, sensibilizar sobre o tema, sem direcionar para o atendimento individual especializado. Já quando uma mulher buscar

o serviço deverá ser ofertada a ela, também, o atendimento especializado, seguindo-se a mesma lógica do atendimento na Casa da Mulher.

Deverá ser perguntado à ela se deseja falar em um ambiente protegido, mais apropriado à escuta, e caso sim, a profissional deverá realizar a escuta em uma das salas de atendimento do veículo. Através de uma escuta ativa e qualificada da mulher, deverá identificar se ela se encontra em situação de risco e vulnerabilidade e/ou violação de direitos, direcionando-a para o atendimento especializado pertinente, quais sejam: denúncia de violência contra a mulher; demanda de saúde (saúde mental; violência física e sexual) e demanda de acolhimento em situação de risco. Nesses casos, por vezes, o direcionamento é apenas simbólico, ou seja, a pessoa permanece em atendimento com a mesma profissional, mas passa a receber orientações que são apresentadas no procedimento de atendimento especializado pertinente, para depois receberem os encaminhamentos pertinentes aos órgãos que deverão ser acionados no seu caso.

Caso a demanda apresentada no atendimento especializado não esteja relacionado a situações de violência e violação de direitos, a profissional deverá orientá-la e encaminhá-la para acesso ao serviço demandado, visando a finalização do atendimento.

## **QUADRO SÍNTESE - ÔNIBUS LILÁS**

<b>AÇÃO</b>	<b>PRAZO</b>	<b>DOCUMENTOS GERADOS</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>	<b>LOCAL</b>	<b>ARMAZENAMENTO</b>
Apresentar o escopo do serviço e direcionar para o atendimento quando pertinente	Durante atendimento	Não há	Profissional técnica disponível	Na área externa da unidade	Não há
Verificar e registrar as demandas e direcionar para atendimento competente	Finalização do Atendimento	Formulário de Atendimento Especializado	Profissional técnica disponível	Sala de atendimento	Base de dados de atendimentos



**Clique nos ícones abaixo para ver os fluxogramas relacionados:**



Casa da Mulher - Atendimento inicial



Ônibus Lilás - Atendimento inicial

## ATENDIMENTO ESPECIALIZADO

O Atendimento especializado se dará pela equipe multidisciplinar do serviço composta por profissionais de Psicologia (com o objetivo de promover a autonomia e resiliência da atendida visando o reconhecimento e superação de situações de vulnerabilidade e violência), Serviço Social (a fim de orientar e promover o acesso a programas sociais e serviços que tenha direito) e Direito (visando fornecimento de apoio Jurídico e acompanhamento dos atos administrativos de natureza policial e nos procedimentos judiciais) que atenderá de forma conjunta (atendimento interdisciplinar), ou de forma setorial, apenas uma especialidade por vez. Os procedimentos operacionais para a oferta desta modalidade de atendimento serão apresentados neste documento, relacionando os respectivos fluxos de atendimento associados a ele na forma que segue.

**Eixo 1** - Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços e políticas públicas;

**Eixo 2** - Proteção e apoio em situações de violação de Direitos, especialmente de violência contra a mulher

- 1.** Denúncia em caso de violação / violência;
- 2.** Atendimento de demanda de saúde (saúde mental, violência física ou sexual);
- 3.** Acolhimento, nos casos de risco iminente ou risco de morte.

Adicionalmente, também podem ser ofertados na Casa da Mulher e Ônibus Lilás o atendimento especializado por parceiros externos que compartilham o espaço do equipamento para oferta de atividades e atendimentos complementares às do serviço, como por exemplo, a Defensoria Pública do Estado que oferta orientação jurídica para assuntos diversos.

# ORIENTAÇÕES E ENCAMINHAMENTOS PARA ACESSO A SERVIÇOS E POLÍTICAS PÚBLICAS

## PROCEDIMENTO

A oferta desse atendimento pode ocorrer por profissional de qualquer das especialidades, considerando-se, preferencialmente a demanda da usuária, o perfil de profissional que pode melhor orientá-la e está disponível no momento.

Para iniciar o atendimento o profissional consulta o instrumental de encaminhamento interno e verifica a próxima pessoa a ser chamada para atendimento. Identificando-a deve ir até o local em que ela se encontra e chamá-la. Em seguida acompanhará a pessoa até a sala de atendimento individual, solicitará que se acomode confortavelmente, se apresentará a ela e solicitará que fale mais a respeito de sua demanda, informando o que tipo de informação que registrará em prontuário (formulário de atendimento) e poderá fazer perguntas que forem necessárias para o seu pleno atendimento, assegurando-lhe de que o sigilo e a privacidade do atendimento estarão garantidos.

A profissional técnica faz a escuta ativa e qualificada da usuária e suas demandas para definir conjuntamente à cidadã a melhor estratégia para seu atendimento. Neste momento é importante que se estabeleça uma relação de confiança e credibilidade da cidadã com o serviço, ouvir o seu relato de forma respeitosa e não julgadora informando sobre seus direitos quanto ao atendimento.

Nos casos em que se identifica uma situação de violência, deve-se ainda, elaborar um diagnóstico preliminar do risco para a vida e saúde da mulher atendida e de suas necessidades específicas; apresentar opções de atendimento e encaminhamento interno e externo, além de discutí-las com a mulher atendida elaborando, em conjunto com ela, um plano pessoal de segurança.

Sobre os encaminhamentos, tal como indicado na Norma Técnica Federal (2006),

*É importante ressaltar que não apenas a mulher deve ser direcionada aos equipamentos: o(a) técnico(a) responsável pelo atendimento especializado deve discutir o caso com o novo serviço, informando-o do encaminhamento e verificando a real necessidade de atendimento, com fins a evitar a revitimização da mulher em situação de violência.(...)*

Cabendo ainda, ressaltar o cuidado necessário ao registro das informações durante a abordagem, visto que a documentação deve constar de relatos sintetizados, registrados em linguagem direta, indicando exatamente o quê e como foi dito. Destaca-se que a investigação é atribuição policial e, portanto, as técnicas não devem questionar a mulher atendida além do que é terapeuticamente adequado.

Durante a orientação deve ser sempre perguntado à mulher se ela apresenta dúvidas ou outras demandas. Caso a pessoa traga outros questionamentos deve-se buscar fornecer as orientações solicitadas, ou, em casos mais complexos, orientar que passe por um novo atendimento para abordagem mais completa da demanda. Quando demandado o encaminhamento para outros serviços do território deve-se articular com o serviço que receberá a usuária, o novo encaminhamento.

Ao fim, deve-se produzir e fornecer à cidadã os documentos associados ao atendimento, como por exemplo: encaminhamentos e declarações; orientando, se necessário, para que retorne ao equipamento em caso de outras demandas ou para que acesse outras atividades/ atendimentos ofertados que sejam recomendadas.

Não há um limite ou quantidade recomendada de atendimentos por cidadã. O seu desligamento do serviço é recomendado somente quando verificada a superação da situação de violência e o fortalecimento de mecanismos psicológicos e sociais que tornem viáveis o exercício pleno da sua autonomia e cidadania.

## QUADRO SÍNTESE

AÇÃO	PRAZO	DOCUMENTOS GERADOS	RESPONSÁVEL	LOCAL	ARMAZENAMENTO
Realizar a escuta ativa e qualificada da(o) cidadão para qualificação das demandas	Durante o atendimento	- Formulário de Atendimento - Relatório de Atendimento	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	- Base de Dados: Atendimentos - Arquivo físico ou digital: acesso somente pela equipe técnica.
Realizar a orientação sobre as demandas apresentadas	Durante o atendimento	- Formulário de Atendimento - Relatório de Atendimento	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	- Base de Dados: Atendimentos - Arquivo físico ou digital: acesso somente pela equipe técnica.
Fazer os encaminhamentos pertinentes e articulá-los junto a Rede de serviços local	Durante o atendimento	Relatórios de encaminhamento; E-mails para outros serviços; etc.	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	- Base de Dados: Atendimentos - Arquivo físico ou digital: acesso somente pela equipe técnica.
Produzir a documentação necessária, se for o caso	Finalização do atendimento	Declarações; Cópia do encaminhamento	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	Arquivo físico ou digital: acesso somente pela equipe técnica.



**Clique no ícone ao lado para ver o fluxograma relacionado.**

## PROTEÇÃO E APOIO PARA DEFESA EM CASO DE VIOLAÇÃO DE DIREITOS

O atendimento às mulheres que buscam a Casa da Mulher e Ônibus Lilás visando o enfrentamento de uma situação de violência de gênero ou outros tipos de violação de direitos deve ocorrer considerando sempre a complexidade dos casos e as demandas emergenciais apresentadas por cada usuária. Nesse sentido, entende-se que somente com uma série de ações articuladas e direcionadas para as necessidades apresentadas pelas mulheres atendidas será possível fornecer a proteção e o apoio demandados.

As principais ações identificadas para o atendimento dessas demandas são detalhadas a seguir e compreendem a realização de denúncias, atendimento de saúde (saúde mental, violência física ou sexual); e encaminhamentos para acolhimento, nos casos de risco iminente ou risco de morte. Quando forem apresentadas outras demandas, podem ser necessárias outras abordagens e articulações junto aos serviços, fazendo-se necessária a avaliação pela equipe, juntamente à coordenação do serviço da melhor conduta a ser adotada visando garantir a segurança da usuária e de toda a equipe.

Os procedimentos realizados na Casa da Mulher e Ônibus Lilás, são iguais, adaptando-se apenas às possibilidades do atendimento itinerante e o que isso implica na prática do atendimento dia-a-dia. Com base nisso, somente os fluxos serão apresentados de forma separada para cada serviço.

## **DENÚNCIA EM CASO DE VIOLÊNCIA OU VIOLAÇÃO DE DIREITOS**

### **PROCEDIMENTO**

A oferta desse atendimento pode ocorrer por profissional de qualquer das especialidades, considerando, preferencialmente a demanda da usuária ou a profissional que já a acompanha no serviço.

Para iniciar o atendimento o profissional consulta o instrumental de encaminhamento interno e verifica a próxima pessoa a ser chamada para atendimento. Identificando-a deve ir até a sala de recepção e chamá-la. Em seguida acompanhará a pessoa até a sala de atendimento individual, solicitará que se acomode confortavelmente, se apresentará a ela e solicitará que fale mais a respeito de sua demanda, informando que durante o atendimento poderá registrar informações em prontuário (formulário de atendimento) e fazer perguntas que forem necessárias para o seu pleno atendimento, assegurando-lhe de que o sigilo e a privacidade do atendimento estarão garantidos.

A profissional técnica faz a escuta ativa e qualificada da usuária e suas demandas para definir conjuntamente à cidadã a melhor estratégia para seu atendimento e para realização da denúncia nas delegacias comuns ou delegacias especializadas - Delegacias de Defesa da Mulher (DDMs) ou Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (DEAMs).

Deve ser apresentada à usuária suas opções de atendimento e encaminhamento, fornecendo, sempre que necessário, o apoio para que ela tenha garantida sua segurança. Neste momento é importante que se estabeleça uma relação de confiança e credibilidade da cidadã com o serviço, ouvir o seu relato de forma respeitosa e não julgadora informando sobre seus direitos quanto ao atendimento no serviço e na delegacia, durante o registro da denúncia. A técnica responsável pelo atendimento especializado deve, sempre que possível, discutir o caso com o novo serviço que receberá a usuária, informando-o do encaminhamento e

verificando a real disponibilidade de atendimento naquele momento, com fins a evitar a revitimização da mulher em situação de violência. Cabe ainda ressaltar, nesse sentido, o cuidado necessário ao registro das informações durante a abordagem, visto que a documentação deve constar de relatos sintetizados, registrados em linguagem direta, indicando exatamente o quê e como foi dito.

Durante a orientação deve ser perguntado à cidadã se ela apresenta dúvidas ou outras demandas e esclarecê-las, sempre que possível. Caso a pessoa traga questionamentos além do escopo de atendimento, orientar que passe por um novo atendimento para abordagem mais completa da demanda.

Ao fim, deve-se produzir e fornecer à cidadã os documentos associados ao atendimento, como por exemplo: encaminhamentos, mapas e declarações; orientando, se necessário, para que retorne ao equipamento para que acesse outras atividades/atendimentos ofertados que sejam recomendadas.

Não há um limite ou quantidade recomendada de atendimentos por cidadã. O seu desligamento do serviço é recomendado somente quando verificada a superação da situação de violência e o fortalecimento de mecanismos psicológicos e sociais que tornem viáveis o exercício pleno da sua autonomia e cidadania.



## QUADRO SÍNTESE

AÇÃO	PRAZO	DOCUMENTOS GERADOS	RESPONSÁVEL	LOCAL	ARMAZENAMENTO
Realizar a escuta ativa e qualificada da(o) cidadão para qualificação das demandas	Durante o atendimento	- Formulário de Atendimento - Relatório de Atendimento	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	- Base de Dados: Atendimentos - Arquivo: acesso somente pela equipe técnica.
Realizar a orientação sobre as demandas apresentadas	Durante o atendimento	- Formulário de Atendimento - Relatório de Atendimento	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	- Base de Dados: Atendimentos - Arquivo: acesso somente pela equipe técnica.
Fazer os encaminhamentos pertinentes e articulá-los junto a junto à delegacia, sempre que possível	Durante o atendimento	Relatórios de encaminhamento; E-mails para outros serviços; etc.	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	- Base de Dados: Atendimentos - Arquivo: acesso somente pela equipe técnica.
Produzir a documentação necessária, se for o caso	Finalização do atendimento	Declarações; Cópia do encaminhamento	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	Arquivo: acesso somente pela equipe técnica.
Orientar para que retorne ao serviço, se necessário	Finalização do atendimento		Técnico especializado	Sala de atendimento individual	

**Clique nos ícones abaixo para ver os fluxogramas relacionados:**



Casa da Mulher - Denúncia em caso de violência ou violação de direitos



Ônibus Lilás - Denúncia em caso de violência ou violação de direitos

## **ATENDIMENTO DE DEMANDA DE SAÚDE (SAÚDE MENTAL, VIOLÊNCIA FÍSICA OU SEXUAL)**

### **PROCEDIMENTO**

A oferta de orientação e encaminhamento para atendimento de saúde (saúde mental, violência física ou sexual) pode ocorrer por profissional de qualquer das especialidades, mas preferencialmente por técnica psicóloga ou a profissional que já acompanha a usuária no serviço.

Para iniciar o atendimento o profissional consulta o instrumental de encaminhamento interno e verifica a próxima pessoa a ser chamada para atendimento. Identificando-a deve ir até a sala de recepção e chamá-la. Em seguida acompanhará a pessoa até a sala de atendimento individual, solicitará que se acomode confortavelmente, se apresentará a ela e solicitará que fale mais a respeito de sua demanda, informando que durante o atendimento poderá registrar informações em prontuário (formulário de atendimento) e fazer perguntas que forem necessárias para o seu pleno atendimento, assegurando-lhe de que o sigilo e a privacidade do atendimento estarão garantidos.

A profissional técnica faz a escuta ativa e qualificada da usuária e suas demandas para definir conjuntamente à cidadã a melhor estratégia para seu atendimento. Verificando-se que a demanda é de saúde mental, atendimento em caso de violência física ou sexual deverá adotar a conduta mais adequada considerado o grau de emergência da situação.

A emergência é verificada em situações onde se observa que a usuária ainda não foi atendida por serviço de saúde, relata dor/possuir ferimentos ou ainda, representa risco para si mesma ou para equipe. Neste momento é importante que se estabeleça uma relação de confiança e credibilidade da cidadã com o serviço, ouvir o seu relato de forma respeitosa e não julgadora informando sobre seus direitos quanto ao atendimento no serviço e necessidade de acesso rápido a serviço de

saúde.

Os Serviços de saúde que devem ser, prioritariamente, acionados são os listados abaixo. Na impossibilidade de acesso a estes, deve ser buscado o serviço mais próximo com Unidades Básicas de Saúde (UBS), Assistências Médica Ambulatoriais (AMA).

SAÚDE MENTAL	VIOLÊNCIA SEXUAL	VIOLÊNCIA FÍSICA
Centro de Atenção Psicossocial (CAPS) CAPS Álcool e drogas Hospitais com Pronto Socorro Psiquiátrico	Hospital Pérola Byton Instituto Médico Legal (IML)	Hospitais com Pronto Socorro

Em qualquer circunstância deve ser apresentada à usuária suas opções de atendimento e encaminhamento, fornecendo, sempre que necessário, o apoio para que ela tenha garantida sua segurança. Como apontado pela Norma Técnica Federal, “destaca-se que a investigação é atribuição policial e, portanto, os(as) técnicos(as) não devem questionar a mulher atendida além do que é therapeuticamente adequado.”

É importante ressaltar que a técnica responsável pelo atendimento especializado deve, sempre que possível, discutir o caso com o novo serviço que receberá a usuária, informando-o do encaminhamento e verificando a real necessidade/disponibilidade de atendimento naquele momento, com fins a evitar a revitimização da mulher em situação de violência. Cabe ainda, ressaltar, nesse sentido o cuidado necessário ao registro das informações durante a abordagem, visto que a documentação deve constar de relatos sintetizados, registrados em linguagem direta, indicando exatamente o quê e como foi dito.

Durante a orientação deve ser sempre perguntado à cidadã se ela apresenta dúvidas ou outras demandas e esclarecê-las sempre que possível. Caso a pessoa traga questionamentos além do escopo de atendimento, orientar que passe por um novo atendimento para abordagem mais completa da demanda.

Ao fim, deve-se produzir e fornecer à cidadã os documentos associados ao atendimento, como por exemplo: encaminhamentos, mapas e declarações; orientando, se necessário, para que retorne ao equipamento para que acesse outras atividades/atendimentos ofertados que sejam recomendadas.

Não há um limite ou quantidade recomendada de atendimentos por cidadã. O seu desligamento do serviço é recomendado somente quando verificada a superação da situação de violência e o fortalecimento de mecanismos psicológicos e sociais que tornem viáveis o exercício pleno da sua autonomia e cidadania.

## QUADRO SÍNTESE

AÇÃO	PRAZO	DOCUMENTOS GERADOS	RESPONSÁVEL	LOCAL	ARMAZENAMENTO
Realizar a escuta ativa e qualificada da(o) cidadã para qualificação das demandas	Durante o atendimento	- Formulário de Atendimento - Relatório de Atendimento	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	- Base de Dados: Atendimentos - Arquivo: acesso somente pela equipe técnica.
Realizar a orientação sobre as demandas apresentadas	Durante o atendimento	- Formulário de Atendimento - Relatório de Atendimento	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	- Base de Dados: Atendimentos - Arquivo: acesso somente pela equipe técnica.
Fazer os encaminhamentos pertinentes e articulá-los junto a junto a rede de saúde	Durante o atendimento	Relatórios de encaminhamento; E-mails para outros serviços; etc.	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	- Base de Dados: Atendimentos - Arquivo: acesso somente pela equipe técnica.
Produzir a documentação necessária, se for o caso	Finalização do atendimento	Declarações; Cópia do encaminhamento	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	Arquivo: acesso somente pela equipe técnica.
Orientar para que retorne ao serviço, se necessário	Finalização do atendimento	Não há	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	Não há

**Clique nos ícones abaixo para ver os fluxogramas relacionados:**



Casa da Mulher - Saúde



Ônibus Lilás - Saúde

## **ACOLHIMENTO, NOS CASOS DE RISCO IMINENTE OU RISCO DE MORTE**

### **PROCEDIMENTO**

As orientações e encaminhamentos para acolhimento institucional, nos casos de risco iminente ou risco de morte deve ser ofertadas, preferencialmente, de forma interdisciplinar, ou seja com as profissionais de diferentes especialidades atendendo conjuntamente visando uma abordagem multidimensional e o rápido acolhimento da mulher em situação de violência, quando necessário. O direcionamento para acolhimento institucional pelo serviço deve ser a última alternativa de ação, usada apenas quando verifica-se que a cidadã está em um contexto de risco/ ameaça e não possui uma rede de apoio, local seguro para ficar.

A cidadã deve ser direcionada para sala de atendimento individual, onde a profissional solicitará que se acomode confortavelmente, se apresentará a ela e solicitará que fale mais a respeito de sua situação atual. A profissional técnica faz a escuta ativa e qualificada da usuária e suas demandas para definir conjuntamente à cidadã a melhor estratégia para seu atendimento. Durante a escuta deve-se buscar reunir todas as informações necessárias para avaliação do grau de risco da usuária, assegurando-lhe de que o sigilo e a privacidade do atendimento estarão garantidos. Neste momento é importante que se estabeleça uma relação de confiança e credibilidade da cidadã com o serviço, ouvir o seu relato de forma respeitosa e não julgadora informando sobre seus direitos quanto ao atendimento.

Cabe ao serviço elaborar um diagnóstico preliminar do risco para a vida e saúde da mulher atendida e de suas necessidades específicas; apresentar opções de atendimento e encaminhamento interno e externo, além de discuti-las com a mulher atendida elaborando, em conjunto com ela, um plano pessoal de segurança. Para avaliação de elegibilidade dos casos para encaminhamento aos serviços de acolhimento, deve-se considerar:

1. se está em risco iminente de morte com ou sem perseguição do agressor;
2. se é maior de 18 anos;
3. se apresenta demandas de acessibilidade;
4. se está acompanhada de dependentes (filhos ou filhas, por exemplo);
5. se possui outras alternativas para separação protegida do agressor no momento, como um rede de apoio de amigos, família, medida protetiva prevista pela Lei Maria da Penha em vigor.
6. se a usuária compreende a função dos serviços de acolhida especializados para mulheres em situação de violência, com aceitação (até mesmo do ponto de vista psíquico e emocional) das condições do mesmo.

Uma vez identificado o tipo de acolhida mais adequado à usuária, deve-se articular o seu encaminhamento junto ao serviço competente. A usuária deve permanecer no equipamento enquanto é feita a articulação para a acolhida e a partir do seu atendimento a equipe deve produzir relatório de atendimento e enviar o conjunto de instrumentais para acolhimento (Termo de compromisso para acesso aos serviços de acolhida com ciência sobre o regimento interno do serviço e Termo de Acolhimento) devidamente preenchidos, indicando no relatório, o(s) território(s) de risco para a usuária.

O transporte da usuária até o serviço de acolhida deve ser articulado pela equipe da casa da mulher junto ao serviço que recepcionará a usuária, tendo-se sempre uma técnica acompanhando-a pessoalmente até o serviço de destino. Nos casos em que haja a demanda de transporte da usuária para retirada de pertences pessoais de local não seguro, deve ser solicitado também o apoio de autoridade policial nos termos indicados no fluxo de acolhimento.

Mesmo após encaminhadas para os serviços de acolhida, cabe aos Centros de Referência e Cidadania da Mulher (Casas da Mulher), o acompanhamento processual das cidadãs atendidas no que diz respeito à violência de gênero. As casas da mulher devem ser a principal referência

da cidadã durante e após o seu atendimento e acolhimento. Complementar a isso, não há um limite ou quantidade recomendada de atendimentos por cidadã. O seu desligamento do serviço é recomendado somente quando verificada a superação da situação de violência e o fortalecimento de mecanismos psicológicos e sociais que tornem viáveis o exercício pleno da sua autonomia e cidadania.

## QUADRO SÍNTESE

AÇÃO	PRAZO	DOCUMENTOS GERADOS	RESPONSÁVEL	LOCAL	ARMAZENAMENTO
Realizar a escuta ativa e qualificada da cidadã para qualificação das demandas e avaliação do risco	Durante o atendimento	- Prontuário (Formulário de Atendimento) - Relatório de Atendimento	Técnica especializada	Sala de atendimento individual	- Base de Dados: Atendimentos - Arquivo: acesso somente pela equipe técnica.
Fazer os encaminhamentos pertinentes e produzir documentação necessária	Durante o atendimento	- Relatório de encaminhamento - Termo de compromisso para acesso aos serviços de acolhida - Regimento interno do serviço de acolhimento - Termo de acolhimento	Técnica especializada	Sala de atendimento individual	- Base de Dados: Atendimentos - Arquivo físico: acesso somente pela equipe técnica.
Solicitar e articular o transporte para usuária até o serviço de acolhimento	Durante o atendimento	Apenas registro no prontuário da usuária	Técnica especializada	Sala de atendimento individual	Arquivo físico: acesso somente pela equipe técnica.
Acompanhar a usuária até o serviço de acolhimento	Finalização do atendimento	Apenas registro no prontuário da usuária	Técnica especializada	Transporte	Arquivo: acesso somente pela equipe técnica.
Orientar para que a usuária mantenha-se em acompanhamento pelo serviço	Finalização do atendimento	Não há	Técnica especializada	Serviço de acolhimento	Não há



**Clique nos ícones abaixo para ver os fluxogramas relacionados:**



Casa da Mulher - Acolhimento



Ônibus Lilás - Acolhimento

## **ATIVIDADES COLETIVAS**

### **PROCEDIMENTO - CASA DA MULHER**

As atividades coletivas poderão ser desenvolvidas pela equipe do serviço de forma direta ou com o apoio de profissionais voluntários ou contratados especialmente com essa finalidade. As atividades podem ocorrer no espaço da Casa ou ainda em espaços cedidos por parceiros mediante convite enviado ao serviço visando o desenvolvimento de atividades junto as mulheres e à população em geral, a fim de promover a prevenção da violência e o debate e reflexão sobre os direitos das mulheres.

Se a atividade for ofertada dentro da Casa da Mulher, uma vez tendo passado pelo atendimento inicial, se identificada a demanda da usuária de participação em atividade coletiva ofertada pelo serviço, como oficinas, eventos, atividades terapêuticas e outras, a equipe de atendimento inicial deverá apresentar a grade de atividades completa do serviço, e verificar em quais atividades a usuária deseja se inscrever orientando-a quanto ao horário das atividades e trabalho desenvolvido nas mesmas.

Em seguida deverá cadastrá-la no serviço, caso ainda não possua cadastro, por meio do preenchimento do Formulário de Atendimento, coletando seu perfil e indicando a atividade selecionada. Caso o interesse da usuária seja por atividade que não possui vagas disponíveis no momento da procura, sua demanda deverá ser levantada e registrada em lista de espera, informando-a por telefone ou outra forma de contato quando a vaga na atividade demandada estiver sendo ofertada.

Para atividades coletivas de sensibilização abertas à comunidade e ofertadas de forma esporádica não é necessária a inscrição prévia, bastando o registro de presença em atividades internas ao serviço.

## QUADRO SÍNTESE <sup>4</sup> - CASA DA MULHER

AÇÃO	PRAZO	DOCUMENTOS GERADOS	RESPONSÁVEL	LOCAL	ARMAZENAMENTO
Informar sobre as atividades coletivas	Antes da atividade	Não há	Atendente Inicial	Recepção	Não há
Inscriver a mulher atendida na atividade desejada e orientar para que a acesse	Antes da atividade	Registro de inscrição na atividade	Atendente Inicial	Recepção	Base de Dados: Atendimentos
Ofertar a atividade para usuária	Durante a atividade	Não há	Profissional responsável (da equipe do serviço, voluntário ou contratado)	Não há local específico	Não há
Registrar sobre a realização da atividade	Após a atividade	Formulário de Registro de Atividades	Profissional responsável (da equipe do serviço, voluntário ou contratado)	Não há local específico	Base de Dados: Atividades

## PROCEDIMENTO - ÔNIBUS LILÁS

Às mulheres que acessarem a unidade móvel deve ser apresentada a grade de atividades durante o período de permanência naquele território orientando-as para que participem, se assim desejarem. Na unidade, todas as atividades coletivas terão caráter esporádico e de sensibilização/ reflexão considerando que devido ao tempo de permanência nos territórios não é possível ofertar atividades contínuas, com o acompanhamento das pessoas atendidas. Assim, para elas, igualmente às atividades de sensibilização ofertadas no âmbito da Casa da Mulher e abertas à comunidade, não é necessária a inscrição prévia, bastando o registro de presença e o acompanhamento durante a atividade.

Ao fim, deve-se verificar se a mulher participante tem interesse em

---

<sup>4</sup> Contempla a rotina para oferta de atividades coletivas para as cidadãs. A articulação para solicitação de atividade por parceiros será abordada na seção de atividades de integração com a rede.

passar pelo atendimento especializado, direcionando-a, se necessário. Caso a demanda seja por outras atividades coletivas deve-se apresentar as oportunidades de acesso a serviços e políticas públicas mais aderentes à sua demanda naquela localidade ou no seu território, ou ainda, para outras atividades que a equipe oferte, ainda, durante o tempo de permanência naquele local.

## QUADRO SÍNTESE<sup>5</sup> - ÔNIBUS LILÁS

AÇÃO	PRAZO	DOCUMENTOS GERADOS	RESPONSÁVEL	LOCAL	ARMAZENAMENTO
Informar sobre as atividades realizadas no período de permanência naquele território	Antes da atividade	Não há	Técnica Disponível	Não há local específico	Não há
Ofertar a atividade para usuária	Durante a atividade	Registro de presença	Técnica Disponível	Não há local específico	Arquivo físico ou digital
Registrar sobre a realização da atividade	Após a atividade	Formulário de Registro de Atividades	Técnica Disponível	Não há local específico	Arquivo digital

**Clique nos ícones abaixo para ver os fluxogramas relacionados:**



Casa da Mulher - Atividade coletiva



Ônibus Lilás - Atividade coletiva

**5** Contempla a rotina para oferta de atividades coletivas para as cidadãs. A articulação para solicitação de atividade por parceiros será abordada na seção de atividades de integração com a rede.

## **ATIVIDADES DE INTEGRAÇÃO COM A REDE**

### **PROCEDIMENTO**

As atividades de integração com a rede serão desenvolvidas pela equipe com foco na interação com outros equipamentos públicos, instituições e serviços diversos visando a disseminação do debate sobre os direitos das mulheres e o aperfeiçoamento do atendimento a esse público nos diversos espaços. As articulações realizadas serão promovidas a partir de quatro frentes de atuação: (1) atuação em rede por meio do diálogo com atores públicos e da sociedade civil de atuação local; (2) execução de parcerias e projetos; (3) promoção de oficinas, seminários ou palestras de capacitação e sensibilização; (4) produção de materiais informativos e apoio para desenvolvimento de pesquisas sobre o tema.

A atuação em rede por meio de diálogo com atores públicos e da sociedade civil poderá ser de iniciativa da equipe do equipamento ou demandada pela rede por meio do telefone, e-mail ou presencial nas reuniões e encontros institucionais. A atuação pode ter objetivos como: discussão de casos com outros profissionais, troca de experiências com outros serviços, encaminhamentos de demandas, representação em grupo institucionalizado, diálogo com a sociedade civil e participação em encontros de rede. As reuniões e encontros devem ser majoritariamente, agendados de forma prévia e com a ciência da coordenação do serviço, que após o convite, deverá discutir a proposta com a equipe para então seguir com os encaminhamentos pertinentes e definição dos que participarão.

A execução de parcerias e projetos poderá ocorrer, para o desenvolvimento de ações, de curto ou longo prazo, que visam a promoção dos direitos das mulheres e o combate a violência doméstica e de gênero. Quando a demanda vem de organizações parceiras, o convite poderá chegar por qualquer profissional da equipe e deverá ser encaminhado para a coordenação do serviço a fim de que ela alinhe a proposta com a CPM visando garantir os encaminhamentos necessários para a efetivação da

parceria e desenvolvimento das ações de forma planejada e estruturada, com o registro das informações pertinentes para gestão e promoção da transparência sobre o trabalho realizado. A promoção de atividades como oficinas, seminários e/ou palestras de capacitação e sensibilização sobre a temática do serviço será realizada pela equipe do serviço considerando o perfil da atividade e a profissional cuja atuação tem maior aderência ao tema que será abordado. Para realização das formações, o serviço pode ser demandado por quaisquer parceiros e deverá junto a eles, programar a ação garantindo a boa execução da atividade.

Por fim, a última frente de atuação consiste no apoio à universidades, instituições de ensino e pesquisa visando a produção de análises sobre o tema, a divulgação científica e o fortalecimento do debate sobre o tema. O apoio pode ocorrer por meio da participação direta em estudos, estabelecimento de parcerias para realização de estágio não remunerado por alunas, desenvolvimento de projetos de extensão universitária entre outros.

## ANEXOS



Modelo termo trabalho voluntário



Apresentação metodologias de mapeamento de redes locais.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição Federal de 1998. **Parágrafo 8º, art. 226**. Dispõe que o Estado criará mecanismos para coibir a violência no âmbito das relações familiares. Disponível em: <http://www.compromissoeatitude.org.br/constituicao-federal-parag-8oart-226/>. Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Governo Federal. **Norma Técnica de Uniformização dos Centros de Referência da Mulher**. Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres - Presidência da República. Brasília, DF: 2006.

BRASIL. Governo Federal. **Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres**. Secretaria de Políticas para as Mulheres - Presidência da República. Brasília, DF: 2011.

BRASIL, Governo Federal. **Rede de Enfrentamento à Violência contra as mulheres**. Secretaria de Políticas para as Mulheres - Presidência da República. Brasília, DF: 2011.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Decreto-Lei nº 2.848, de 07 de Dezembro de 1940**. Código Penal Brasileiro. Disponível em: <http://www.compromissoeatitude.org.br/codigo-penal-brasileiro-decreto-lei-no-2-848-de-07121940/>. Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 10.778, de 24 de Novembro de 2003**. Lei da Notificação Compulsória dos casos de violência contra a mulher que forem atendidos em serviço de saúde pública ou privada. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/2003/L10.778.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/2003/L10.778.htm). Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 12.845, de 01 de Agosto de 2013**. Dispõe sobre o atendimento obrigatório e integral de pessoas em situação de violência sexual. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2013/Lei/L12845.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2013/Lei/L12845.htm). Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 12.015, de 07 de Agosto de 2009**. Dispõe sobre os crimes contra a dignidade sexual. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2007-2010/2009/Lei/L12015.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2009/Lei/L12015.htm). Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Decreto nº 7.393, de 15 de Dezembro de 2010**. Dispõe sobre o funcionamento do Ligue 180 – Central de Atendimento à Mulher. Disponível em: <http://www.compromissoeatitude.org.br/decreto-no-7-393-de-15122010-dispoe-sobre-a-central-de-atendimento-a-mulher-ligue-180/>. Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Decreto nº 7.958, de 13 de Março de 2013**. Estabelece diretrizes para o atendimento às vítimas de violência sexual pelos profissionais de segurança pública e da rede de atendimento do Sistema Único de Saúde. Disponível em: <http://www.compromissoeatitude.org.br/decreto-no-7-958-de-13032013-estabelece-diretrizes-para-o-atendimento-as-vitimas-de-violencia-sexual-pelos-profissionais-de-seguranca-publica-e-da-rede-de-atendimento-do-sistema-unico-de-saude/>. Acesso em: 30 jun. 2021.



BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei Complementar nº 80, de 12 de Janeiro de 1994**. Lei Orgânica da Defensoria Pública. Disponível em: <http://www.compromissoeatitude.org.br/lei-organica-da-defensoria-publica-preve-a-defesa-da-mulher-vitima-de-violencia-domestica/>. Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria Geral. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 13.984, de 03 de Abril de 2020**. Altera o art. 22 da Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha), para estabelecer como medidas protetivas de urgência frequência do agressor a centro de educação e de reabilitação e acompanhamento psicossocial. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2019-2022/2020/Lei/L13984.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2020/Lei/L13984.htm). Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria Geral. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 13.931, de 10 de dezembro de 2019**. Altera a Lei nº 10.778, de 24 de novembro de 2003, para dispor sobre a notificação compulsória dos casos de suspeita de violência contra a mulher. Disponível em: <https://presrepublica.jusbrasil.com.br/legislacao/791163147/lei-13931-19>. Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria Geral. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 13.894, de 29 de outubro de 2019**. Altera a Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha), para prever a competência dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher para a ação de divórcio, separação, anulação de casamento ou dissolução de união estável nos casos de violência e para tornar obrigatória a informação às vítimas acerca da possibilidade de os serviços de assistência judiciária ajuizarem as ações mencionadas; e altera a Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015 (Código de Processo Civil), para prever a competência do foro do domicílio da vítima de violência doméstica e familiar para a ação de divórcio, separação judicial, anulação de casamento e reconhecimento da união estável a ser dissolvida, para determinar a intervenção obrigatória do

Ministério Público nas ações de família em que figure como parte vítima de violência doméstica e familiar, e para estabelecer a prioridade de tramitação dos procedimentos judiciais em que figure como parte vítima de violência doméstica e familiar. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2019-2022/2019/Lei/L13894.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2019/Lei/L13894.htm). Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria Geral. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 13.882, de 8 de outubro de 2019**. Altera a Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha), para garantir a matrícula dos dependentes da mulher vítima de violência doméstica e familiar em instituição de educação básica mais próxima de seu domicílio.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria Geral. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 13.880, de 8 de outubro de 2019**. Altera a Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha), para prever a apreensão de arma de fogo sob posse de agressor em casos de violência doméstica, na forma em que especifica. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2019-2022/2019/Lei/L13880.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2019/Lei/L13880.htm). Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria Geral. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 13.871, de 17 de setembro de 2019**. Altera a Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha), para dispor sobre a responsabilidade do agressor pelo ressarcimento dos custos relacionados aos serviços de saúde prestados pelo Sistema Único de Saúde (SUS) às vítimas de violência doméstica e familiar e aos dispositivos de segurança por elas utilizados. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2019-2022/2019/Lei/L13871.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2019/Lei/L13871.htm). Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria Geral. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 13.836, de 4 de junho de 2019**. Acrescenta dispositivo ao art. 12 da Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006, para tornar obrigatória a informação sobre a condição de pessoa com deficiência da

mulher vítima de agressão doméstica ou familiar. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2019/lei/L13836.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/lei/L13836.htm).

Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria Geral. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 13.827 de 13 de maio de 2019**. Altera a Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha), para autorizar, nas hipóteses que especifica, a aplicação de medida protetiva de urgência, pela autoridade judicial ou policial, à mulher em situação de violência doméstica e familiar, ou a seus dependentes, e para determinar o registro da medida protetiva de urgência em banco de dados mantido pelo Conselho Nacional de Justiça. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2019/lei/L13827.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/lei/L13827.htm). Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria Geral. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 13.772, de 19 de Dezembro de 2018**. Altera a Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha), e o Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), para reconhecer que a violação da intimidade da mulher configura violência doméstica e familiar e para criminalizar o registro não autorizado de conteúdo com cena de nudez ou ato sexual ou libidinoso de caráter íntimo e privado. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/L13772.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13772.htm). Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria Geral. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 13.718, de 24 de Setembro de 2018**. Altera o Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), para tipificar os crimes de importunação sexual e de divulgação de cena de estupro, tornar pública incondicionada a natureza da ação penal dos crimes contra a liberdade sexual e dos crimes sexuais contra vulnerável, estabelecer causas de aumento de pena para esses crimes e definir como causas de aumento de pena o estupro coletivo e o estupro corretivo. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2018/Lei/L13718](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Lei/L13718).

[htm](#). Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria Geral. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 13.642, de 03 de Abril de 2018**. Altera a Lei nº 10.446, de 8 de maio de 2002, para acrescentar atribuição à Polícia Federal no que concerne à investigação de crimes praticados por meio da rede mundial de computadores que difundam conteúdo misógino, definidos como aqueles que propagam o ódio ou a aversão às mulheres. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/Lei/L13642.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/Lei/L13642.htm). Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria Geral. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 13.641, de 03 de Abril de 2018**. Altera a Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha), para tipificar o crime de descumprimento de medidas protetivas de urgência. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/Lei/L13641.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/Lei/L13641.htm). Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria Geral. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 13.505, de 08 de Novembro de 2017**. Acrescenta dispositivos à Lei no 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha), para dispor sobre o direito da mulher em situação de violência doméstica e familiar de ter atendimento policial e pericial especializado, ininterrupto e prestado, preferencialmente, por servidores do sexo feminino. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/L13505.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13505.htm). Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria Geral. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 13.104, de 09 de Março de 2015**. Altera o art. 121 do Código Penal, para prever o feminicídio como circunstância qualificadora do crime de homicídio, e o art. 1º da Lei de Crimes Hediondos, para incluir o feminicídio no rol dos crimes hediondos. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13104.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13104.htm). Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria Geral. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 11.340, de 07 de Agosto de 2006**. Lei Maria da Penha, cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2004-2006/2006/Lei/L11340.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Lei/L11340.htm). Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria Geral. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei 13.285, de 10 de Maio de 2016**. Dispõe sobre a preferência de julgamento dos processos concernentes a crimes hediondos. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/CCIVIL\\_03/\\_Ato2015-2018/2016/Lei/L13285.htm](http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/_Ato2015-2018/2016/Lei/L13285.htm). Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria Geral. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Decreto nº 9.586, de 27 de novembro de 2018**. Institui o Sistema Nacional de Políticas para as Mulheres e o Plano Nacional de Combate à Violência Doméstica. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2018/Decreto/D9586.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Decreto/D9586.htm). Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Presidência do Senado Federal. Congresso Nacional. **Resolução nº 1, de 16 de Janeiro de 2014**. Dispõe sobre a criação da Comissão Permanente Mista de Combate à Violência contra a Mulher. Disponível em: <http://www.compromissoeatitude.org.br/resolucao-no-1-de-16012014-dispoe-sobre-a-criacao-da-comissao-permanente-mista-de-combate-a-violencia-contra-a-mulher-do-congresso-nacional/>. Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Secretaria Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres. **Diretrizes Nacionais de Abrigamento às Mulheres em Situação de Violência** (SPM-PR, 2011). Secretaria de Políticas para as Mulheres - Presidência da República. Disponível em: <http://www.compromissoeatitude.org.br/diretrizes-nacionais-para-abrigamento-as-mulheres-em-situacao-de-risco-e-violencia/>. Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Secretaria Nacional de Enfrentamento à Violência Contra as Mulheres. **Rede de Enfrentamento à Violência contra as mulheres** (SPM-PR, 2011). Secretaria de Políticas para as Mulheres - Presidência da República. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/institucional/omv/entenda-a-violencia/pdfs/rede-de-enfrentamento-a-violencia-contra-as-mulheres>. Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Secretaria de Políticas para as Mulheres da Presidência da República. **Norma Técnica de Uniformização dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência** (SPM-PR, 2006). Disponível em: <http://www.compromissoeatitude.org.br/norma-tecnica-de-uniformizacao-dos-centros-de-referencia-de-atendimento-a-mulher-em-situacao-de-violencia/>. Acesso em: 30 jun. 2021.

CEDAW (Comitê para a Eliminação da Discriminação contra a Mulher). **Observações e recomendações do Comitê CEDAW sobre o Relatório do Brasil**. Genebra, Suíça: Fevereiro de 2012. Disponível em: <http://www.compromissoeatitude.org.br/observacoes-e-recomendacoes-do-comite-cedaw-sobre-o-relatorio-do-brasil-fevereiro-2012/>. Acesso em: 29 jun. 2021.

CEDAW (Comitê para a Eliminação da Discriminação contra a Mulher). Recomendación nº 19. In.: **Recomendaciones Generales Adoptadas Por El Comité Para La Eliminación De La Discriminación Contra La Mujer**. 11º período de sesiones, 1992. Disponível em: <http://www.compromissoeatitude.org.br/recomendacion-general-no-19-adoptada-por-el-comite-para-la-eliminacion-de-la-discriminacion-contra-la-mujer-cedaw-1992/>. Acesso em: 29 jun. 2021.

CIDH (Comissão Interamericana de Direitos Humanos). Relatório: **Acceso a la justicia para las mujeres víctimas de violencia en las Américas**. Organização dos Estados Americanos (OEA), 2007. Disponível em: <http://www.compromissoeatitude.org.br/relatorio-acceso-a-la-justicia-para->

[las-mujeres-victimas-de-violencia-en-las-americas-cidhoea-2007/](#).

Acesso em: 29 jun. 2021.

CONFERÊNCIA Mundial sobre a Mulher. **Declaração e Plataforma de Ação da 4ª Conferência Mundial sobre a Mulher**. Pequim, China: 1995. Disponível em: <http://www.compromissoeatitude.org.br/declaracao-e-plataforma-de-acao-da-4a-conferencia-mundial-sobre-a-mulher-pequim-1995/>. Acesso em: 29 jun. 2021.

CONVENÇÃO Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher (Convenção de Belém do Pará, 1994). **Decreto nº 1.973, de 01 de Agosto de 1996**. Disponível em: <http://www.compromissoeatitude.org.br/convencao-interamericana-para-prevenir-punir-e-erradicar-a-violencia-contra-a-mulher-convencao-de-belem-do-para-1994/>. Acesso em: 29 jun. 2021.

CONVENÇÃO sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra a Mulher (CEDAW, 1979). **Decreto nº 89.460, de 20 de Março de 1984**. Disponível em: <http://www.compromissoeatitude.org.br/convencao-sobre-a-eliminacao-de-todas-as-formas-de-discriminacao-contra-a-mulher-cedaw-1979/>. Acesso em: 29 jun. 2021.

JUNQUEIRA, Luciano A. Prates. A gestão intersetorial das políticas sociais e o terceiro setor. In.: **Saúde e Sociedade** [online], vol. 13, n.1, p.25-36, 2004. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sausoc/a/ndN8rgZC7mzXdrFL39q7VSC/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 29 jun. 2021.

LEGISLAÇÃO, jurisprudência, convenções e normas sobre violência contra as Mulheres. **Campanha compromisso e atitude Lei Maria da Penha** (2021). Disponível em: <http://www.compromissoeatitude.org.br/legislacao-jurisprudencia-convencoes-e-normas/>. Acesso em: 29 jun. 2021.



ONU (Organização das Nações Unidas). **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. Promulgada pela Resolução nº 217 A (III), da Assembleia Geral das Nações Unidas, de 10 de Outubro de 1948. Disponível em: [https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR\\_Translations/por.pdf](https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/por.pdf). Acesso em: 29 jun. 2021.

PACTO de São José da Costa Rica. Convenção Americana sobre Direitos Humanos. **Decreto nº 678, de 06 de Novembro de 1992**. Disponível em: [http://www.cidh.org/Basicos/Portugues/c.Convencao\\_Americana.htm](http://www.cidh.org/Basicos/Portugues/c.Convencao_Americana.htm). Acesso em: 29 jun. 2021.

PROTOCOLO de Palermo. **Decreto nº 5.017, de 12 de Março de 2004**. Relativo ao tráfico de pessoas, em especial mulheres e crianças. Disponível em: <http://www.compromissoeatitude.org.br/protocolo-de-palermo/>. Acesso em: 29 jun. 2021.

RHEDA, Luiz. **São Paulo possui coletânea de leis voltadas à proteção de mulheres vítimas de agressão**. Assembleia Legislativa de São Paulo, 2020. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/noticia/?id=414924>. Acesso em: 29 jun. 2021.

SÃO PAULO (Governo do Estado). **Lei nº 10.291, de 07 de Abril de 1999**. Obriga os servidores das Delegacias de Polícia a informarem às vítimas de estupro sobre o direito de aborto legal. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/norma/7761>. Acesso em: 01 jul. 2021.

SÃO PAULO (Governo do Estado). **Lei nº 12.251, de 09 de Fevereiro de 2006**. Dispõe sobre a obrigatoriedade do procedimento de Notificação Compulsória da Violência contra a Mulher, atendida em serviços de urgência e emergência, e a criação da Comissão de Acompanhamento da Violência contra a Mulher, na Secretaria da Saúde. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/norma/60852>. Acesso em: 01 jul. 2021.



SÃO PAULO (Governo do Estado). **Lei nº 12.906, de 14 de Abril de 2008.** Estabelece normas suplementares de direito penitenciário e regula a vigilância eletrônica, e dá outras providências. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/norma/76795>. Acesso em: 01 jul. 2021.

SÃO PAULO (Governo do Estado). **Lei nº 13.813, de 13 de Novembro de 2009.** Institui, no âmbito do Estado, o procedimento de atendimento especial às mulheres e crianças vítimas de violência sexual. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/norma/?id=158403>. Acesso em: 01 jul. 2021.

SÃO PAULO (Governo do Estado). **Lei nº 17.260, de 30 de Março de 2020.** Dispõe sobre a criação do programa da Polícia Militar "Patrulha Maria da Penha", que visa ao monitoramento da segurança das mulheres vítimas de violência doméstica no Estado de São Paulo. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/norma/193406>. Acesso em: 01 jul. 2021.

SÃO PAULO (Prefeitura Municipal). **Coordenadoria da Mulher. Guia de Procedimentos para o Atendimento à Mulheres em situação de violência nos centros de Referência da Mulher e nos Centros de Cidadania da Mulher.** São Paulo, SP: 2010. Disponível em: [http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/cao\\_civel/acoes\\_afirmativas/inc\\_social\\_mulheres/Diversos\\_Mulheres/guia\\_de\\_procedimentos\\_vio\\_mulher\\_sp\\_web1.pdf](http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/cao_civel/acoes_afirmativas/inc_social_mulheres/Diversos_Mulheres/guia_de_procedimentos_vio_mulher_sp_web1.pdf). Acesso em: 01 jul. 2021.

SÃO PAULO (Prefeitura Municipal). **Decreto nº 32.335, de 25 de setembro de 1992.** Cria, na condição de Projetos-Piloto, a Casa Eliane de Grammont e a Casa Abrigo Helenira Rezende De Souza Nazareth, e dá Outras Providências. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-32335-de-25-de-setembro-de-1992>. Acesso em: 01 jul. 2021.

SÃO PAULO (Prefeitura Municipal). **Decreto nº 44.149, de 24 de novembro de 2003.** Cria a Casa Brasilândia - Centro de Atendimento à Mulher, vinculada à Coordenadoria Especial da Mulher - CEM, da Secretaria do

Governo Municipal. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-44149-de-24-de-novembro-de-2003#!>. Acesso em: 01 jul. 2021.

SÃO PAULO (Prefeitura Municipal). **Decreto nº 49.135, de 15 de janeiro de 2008** (alterado pelo decreto nº 51.915, de 9 de novembro de 2010). Cria Centros de Cidadania da Mulher, vinculando-os às Subprefeituras de Parelheiros, Itaquera, Perus, Capela do Socorro e Santo Amaro. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-49135-de-15-de-janeiro-de-2008>. Acesso em: 01 jul. 2021.

SÃO PAULO (Prefeitura Municipal). **Decreto nº 55.089, de 08 de Maio de 2014**. Institui o Projeto Guardiã Maria da Penha. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-55089-de-8-de-maio-de-2014>. Acesso em: 01 jul. 2021.

SÃO PAULO (Prefeitura Municipal). **Decreto nº 60.111, de 8 de Março de 2021**. Regulamenta a Lei nº 17.320, de 18 de março de 2020, que dispõe sobre concessão de auxílio aluguel às mulheres vítimas de violência doméstica no Município de São Paulo. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-60111-de-8-de-marco-de-2021>. Acesso em: 01 jul. 2021.

SÃO PAULO (Prefeitura Municipal). **Decreto nº 57.576, de 1 de janeiro de 2017**. Dispõe sobre a organização, as atribuições e o funcionamento da Administração Pública Municipal Direta (Revogado por ADIN). Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-57576-de-01-de-janeiro-de-2017/>. Acesso em: 01 jul. 2021.

SÃO PAULO (Prefeitura Municipal). **Decreto nº 58.123, de 8 de março de 2018**. Modifica parcialmente a estrutura organizacional da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania, altera a lotação e a denominação dos cargos de provimento em comissão que especifica,

transfere cargos de provimento em comissão entre órgãos e do Quadro Específico de Cargos de Provimento em Comissão, bem como modifica dispositivos do Decreto nº 58.079, de 24 de janeiro de 2018. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-58123-de-8-de-marco-de-2018>. Acesso em: 01 jul. 2021.

SÃO PAULO (Prefeitura Municipal). **Lei nº 15.764, de 27 de maio de 2013**. Dispõe sobre a criação e alteração da estrutura organizacional das Secretarias Municipais que especifica, cria a Subprefeitura de Sapopemba e institui a Gratificação pela Prestação de Serviços de Controladoria. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/lei-15764-de-27-de-maio-de-2013/>. Acesso em: 01 jul. 2021.

SÃO PAULO (Prefeitura Municipal). **Lei nº 17.320, de 18 de março de 2020**. Dispõe sobre concessão de auxílio-aluguel às mulheres vítimas de violência doméstica, no Município de São Paulo, e dá outras providências. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/lei-17320-de-18-de-marco-de-2020/consolidado>. Acesso em: 01 jul. 2021.

SÃO PAULO. Prefeitura Municipal. Secretaria Municipal de Participação e Parceria. **Caderno Centros de Cidadania da Mulher do Município de São Paulo: CCM em Defesa da Igualdade**. São Paulo, SP: 2007.

SÃO PAULO (Prefeitura Municipal). Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania. **Diagnóstico sobre os Serviços de Direitos Humanos**. São Paulo, SP: 2019.

SÃO PAULO (Prefeitura Municipal). Secretaria Municipal de Participação e Parceria. **Guia de Procedimentos para o Atendimento à Mulheres em situação de violência nos centros de Referência da Mulher e nos Centros de Cidadania da Mulher**. São Paulo, SP: 2010.

SÃO PAULO (Prefeitura Municipal). Secretaria Municipal de Direitos Humanos

e Cidadania. **Portaria nº 121 de 14 de Outubro de 2019.** Estabelece normas de gestão de parcerias com organizações da sociedade civil sob a forma de termo de fomento, termo de colaboração e acordos de cooperação. São Paulo, SP: 2019.

SÃO PAULO (Prefeitura Municipal). Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania. **Portaria nº 58 de 25 de novembro de 2020.** Institui a Política de Monitoramento e Avaliação dos Programas e Ações de Promoção e Defesa dos Direitos Humanos no âmbito da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania (SMDHC). São Paulo, SP: 2020.

SÃO PAULO (Prefeitura Municipal). Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania. **Portaria nº 15 de 01 de Março de 2021.** Tipifica os equipamentos públicos da Rede de Atendimento de Direitos Humanos no município de São Paulo. São Paulo, SP: 2021.



**CIDADE DE  
SÃO PAULO**  
DIREITOS HUMANOS  
E CIDADANIA

