

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social
Governo do Estado de Minas Gerais

Referências técnicas para atuação profissional nos Centros de Referência de Atendimento às Mulheres em Situação de Violência

Caderno 1 - Organização cotidiana do trabalho.

Edição revisada e ampliada

2023



DESENVOLVIMENTO
SOCIAL



**MINAS
GERAIS**

GOVERNO
DIFERENTE.
ESTADO
EFICIENTE.

Governador do Estado de Minas Gerais

Romeu Zema Neto

Secretária de Estado de Desenvolvimento Social

Elizabeth Jucá de Mello e Jacometti

Subsecretário de Direitos Humanos

Duílio Silva Campos

Superintendente de Participação e Diálogos Sociais

Cíntia Mara Batista de Araújo

Coordenadora Estadual de Política para Mulheres

Maíra Cristina Corrêa Fernandes

Gerente do Centro Risoleta Neves de Atendimento

Cláudia Natividade

Concepção e elaboração:

Cláudia Natividade

Equipe de elaboração:

Cláudia Natividade

Maíra Cristina Corrêa Fernandes

Jailane Devaroop Pereira Matos

Luci Pereira de Abreu Alves Diniz

Sandra Maria Hudson Flores

Sarah Ribeiro Carvalho

Revisoras ad-hoc:

Cleide Barcelos dos Reis Rodrigues

Isabella Franca Oliveira

Maria Cristina Leão

Maria Izabel Ramos

Patrícia Habkoug

Samantha Vilarinho Mello Alves

Equipe da Coordenadoria Estadual de Políticas para Mulheres:

Beatriz Eufrásio Trindade

Jailane Devaroop Pereira Matos

Julye Beserra

Juliano D'Angelo de Barros

Coordenadora: Máira Cristina Corrêa Fernandes

Equipe do Centro Risoleta Neves de Atendimento às Mulheres - CERNA:

Ana Maria Monteiro Fernandes

Ângela Maria Silva de Souza

Antônia Maria Cardoso

Bárbara Duarte Queiroz

Gleice Peixoto Nogueira

Luciana do Carmo Garcez

Luci Pereira de Abreu Alves Diniz

Luíza Santiago de Assis

Maria Geralda de Souza

Rosângela Ribeiro Fonseca

Sandra Maria Hudson Flores

Sarah Ribeiro Carvalho

Simone Franca Cavalcanti

Gerência: Cláudia Natividade

Sumário

Apresentação da Primeira Edição	5
Apresentação da Segunda Edição	8
1. Sistema Estadual de Redes em Direitos Humanos (SER-DH)	11
1.1. O Portal SER-DH	12
1.2. O Sistema Integrado de Monitoramento e Avaliação em Direitos Humanos (SIMA)	13
2. Centro de Referência para atendimento às mulheres em situação de violência: uma política de Direitos Humanos	15
2.1. Lei Maria da Penha	16
2.3 Lei da Violência Psicológica	20
2.4. Legislações conexas aos casos de violência contra as mulheres: as demandas Cíveis e de Família	21
2.5. Crimes cibernéticos contra mulheres no contexto da Lei Maria da Penha	26
2.6. Norma Técnica dos Centros de Referência	29
2.7. A dimensão psicossocial do trabalho com as mulheres	31
3. Atendimento psico-jurídico-social: definição e potencialidades	34
3.1 O atendimento do Serviço Social	34
3.2 O atendimento do Direito	36
3.3 O atendimento da Psicologia	37
3.3.1. O foco do atendimento psicológico psicossocial	38
3.3.2 O “contrato de trabalho” psicológico psicossocial individual focal	39
4. Cotidiano do trabalho no serviço de atendimento às mulheres em situação de violência	41
4.1 Recomendações para o atendimento ao telefone	42
4.2 Recomendações para o primeiro atendimento	45
4.2.1 Modelo de Plano de Acompanhamento Pessoal - PAP	46
4.2.2 A Avaliação de Riscos	49
4.2.3 O Plano de Segurança Pessoal	52
4.2.4 Os encaminhamentos internos e externos	53
4.3 O monitoramento social	57
5. O Registro profissional dos atendimentos	59
5.1 Registro em Prontuário Multiprofissional	59
5.2 Registro em Relatórios Sigilosos	61
6. As normativas sobre faltas e orientações às mulheres	63

7. As discussões dos casos pelas equipes multiprofissionais	65
7.1 Trabalho integrado em rede	66
8. Produção de documentos técnicos escritos	69
9. Projetos e ações de promoção de direitos das mulheres	74
Anexo I - Modelo de Plano de Acompanhamento Pessoal - PAP	76
Anexo II - Plano de Segurança Pessoal	80
Anexo III - Formulário de Riscos FRIDA	85
Anexo IV - Rede de Acolhimento Institucional de Minas Gerais	91
Anexo V - Lista de municípios atendidos pela PVD	94
Anexo VI - Modelo de Prontuário Multiprofissional	108
Anexo VII - Modelo de Declaração	112
Anexo VIII - Modelo de Relatório multiprofissional	113
Anexo IX - Modelo de avaliação do serviço	116

APRESENTAÇÃO DA PRIMEIRA EDIÇÃO

Quais são as normativas que regem o trabalho dos Centros de Referência de Atendimento às mulheres em situação de violência? Como se orientam os atendimentos psicossociais? Qual é a abordagem telefônica que fornece mais segurança às usuárias? Como o cotidiano do trabalho desses equipamentos podem ser ainda mais assertivos e integrados com os demais órgãos da rede de atendimento às mulheres em situação de violência doméstica e intrafamiliar? De que forma o uso do Sistema Integrado de Monitoramento e Avaliação em Direitos Humanos - SIMA Mulher pode ser incorporado aos atendimentos? Questões como estas estão na base da construção deste Caderno. Elaborado com o intuito de apoiar e ofertar referência técnica qualificada para o serviço de acolhimento e atendimento às mulheres em situação de violência doméstica e intrafamiliar em Minas Gerais, o presente material busca descrever, de forma pormenorizada, como o trabalho se dá no dia a dia dos Centros de Referência de atendimento às mulheres contribuindo assim para a organização do serviço de forma eficaz.

A diretriz do governo federal, de 2006, intitulada Norma Técnica de Uniformização - Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência¹ traz um conjunto de parâmetros para a implementação desses equipamentos e descreve aspectos de gestão como formação de equipes, estrutura física, metodologia e fases do atendimento. No entanto, não havia até agora materiais orientativos sobre o cotidiano do trabalho.

Colaborar com a organização do cotidiano dessa política é um compromisso assumido pelo Estado de Minas Gerais que, por meio da Coordenadoria de Políticas para as Mulheres - CPM - e do Centro Risoleta Neves de atendimento às Mulheres - CERNA -, produzem esse material com objetivo de fazer cumprir uma das funções deste último, ou seja, promover e difundir as melhores metodologias de atendimento às mulheres em situação de violência no âmbito do estado de Minas Gerais. O CERNA, enquanto um equipamento estadual, tem como função além do atendimento direto às mulheres em situação de violência auxiliar os outros Centros de Referência do estado nas discussões de casos, organizar redes institucionais

¹ Disponível em: <http://www.observatoriodegenero.gov.br/menu/publicacoes/outros-artigos-e-publicacoes/norma-tecnica-de-uniformizacao-centros-de-referencia-de-atendimento-a-mulher-em-situacao-de-violencia>

locais e promover de formação profissional específica na temática da violência contra as mulheres.

O CERNA é um equipamento do governo do Estado de Minas Gerais, instituído em 16 de setembro de 2004, que atende mulheres em situação de violência doméstica e familiar baseada no gênero de acordo com os critérios da Lei Maria da Penha – Lei nº 11.340, de 07/08/2006, oferece atendimento individual e/ou em grupo de acordo com critérios técnicos discutidos nas equipes multiprofissionais e estratégia pactuada com as mulheres. Os atendimentos têm como objetivo que a mulher rompa com a situação de violência vivida, resgate sua autonomia, autodeterminação e autoestima. Desde 2004 o equipamento vem consolidando e aprimorando suas intervenções e produções técnicas, sendo reconhecida e notória a sua colaboração com a promoção dos direitos humanos das mulheres em situação de violência em Minas Gerais.

Em 2020, o CERNA passa a contar com uma gestão técnica especializada que realiza a análise das metodologias de atendimento implementadas até o momento e reorganiza o cotidiano do serviço com vista a torná-lo ainda mais abrangente. São consolidadas abordagens metodológicas em direitos humanos com o uso do Sistema Integrado de Monitoramento e Avaliação em Direitos Humanos – SIMA Mulher, e implementadas melhorias no atendimento às mulheres desde o primeiro contato na recepção, com treinamento qualificado do atendimento ao telefone até a definição do escopo dos tipos de acompanhamento oferecidos no serviço. Dentre as principais melhorias levadas à cabo, destacamos:

- a) A aplicação, já no primeiro atendimento às mulheres, do Formulário FRIDA que é instrumento nacional de avaliação de riscos. Incluiu-se neste momento, em conjunto com a mulher, a construção do Plano de Acompanhamento Pessoal - PAP - documento que norteará o acompanhamento interno e externo do caso traçando os objetivos do trabalho a ser realizado com as mulheres;
- b) Definição do acompanhamento psicológico, uma das modalidades do trabalho nos Centros de Referência, como "atendimento psicológico psicossocial individual focal" delimitando objetivos e ciclos de avaliação desse tipo de seguimento dos casos;

- c) Organização dos grupos de mulheres como estratégia de cuidado e oferta a elas conforme análises técnicas das equipes;
- d) Monitoramento social e jurídico dos casos em acompanhamento, de modo que, a cada mês as mulheres recebem o contato do serviço, que analisa os status dos encaminhamentos e organiza discussões de caso nas equipes;
- e) Reunião semanal de equipe para análise dos casos acompanhados bem como reuniões de supervisão periódicas com a gerente do serviço e as técnicas de forma individualizada;
- f) Reuniões com outras instituições (saúde, assistência social, órgãos de atendimento direto às mulheres em situação de violência, etc) para discussão de casos são realizadas com periodicidade maior dada a facilidade destas por meio virtual potencializando, portanto, o cuidado em rede;
- g) Os documentos institucionais relacionados com o registro dos casos atendidos foram organizados conforme normativas dos conselhos profissionais e passaram a ser de dois tipos: Prontuários Multiprofissionais e Relatórios Sigilosos. Os documentos de registro dos trabalhos em grupo de mulheres também foram modificados de forma a contemplar a etapa inicial, o planejamento do grupo, e a etapa final, o relatório do grupo.
- h) Uso sistemático do Sistema Integrado de Monitoramento e Avaliação em Direitos Humanos – SIMA Mulher.

Essa referência técnica foi escrita em pleno período de pandemia da COVID-19 e o CERNA continuou com as mesmas práticas de acompanhamento dos casos utilizando-se de Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) - de forma exitosa. A ONU Mulheres organizou um documento importante com recomendações sobre os atendimentos de mulheres em situação de violência mediados pelas TICs durante a pandemia do coronavírus² que pode ser consultado no link abaixo. Esperamos que o material que você tem em mãos possa auxiliar no cotidiano do trabalho juntamente às mulheres em situação de violência.

Cláudia Natividade e Jailane Devaroop

² ONU Mulheres. Diretrizes para atendimento em casos de violência de gênero contra meninas e mulheres em tempos da pandemia da COVID-19. http://www.onumulheres.org.br/wp-content/uploads/2020/08/Diretrizes-para-atendimento_ONUMULHERES.pdf



A segunda edição das Referências técnicas para atuação profissional nos Centros de Referência de Atendimento às Mulheres em Situação de Violência - Caderno 1 - Organização cotidiana do trabalho, vem com o objetivo de explicitar alguns aspectos importantes do trabalho técnico e que, por motivos de não consolidação prática no momento da primeira publicação, em 2020, ficaram faltantes. Dentre as ampliações propostas nesta nova edição estão incluídos no tópico 2 informações sobre a lei do feminicídio e a violência psicológica, e demais ilícitos penais que acometem rotineiramente as mulheres em situação de violência baseada no gênero.

Sobre o feminicídio ou a tentativa de feminicídio, cabe reforçar que, cada vez mais, as equipes técnicas precisam estar atentas a possíveis sinais de escalada de violência e, por um lado, construir com as mulheres melhores sistemas de segurança pessoal e, por outro lado, acionar o sistema de segurança e justiça com mais assertividade e rapidez. O cotidiano do trabalho revelou que construir com as mulheres sistemas de segurança pessoal, diretrizes explicitadas no Anexo II, imprime maior eficiência no cuidado técnico. De outra forma, ressaltamos o trabalho em rede e, nesse caso, orientamos como acionar o sistema de segurança e justiça, também com eficiência, nos casos de risco de feminicídio. Assim, nesta segunda edição, foram incluídas reflexões e orientações sobre a produção de relatórios multiprofissionais para as comunicações institucionais, tópico desenvolvido no item 8 dessa referência técnica.

Sobre a violência psicológica, incluída no código penal em 2021, ressaltamos que, para além das controvérsias sobre o sistema escalonado de criminalização histórica na qual vivemos, na dimensão das equipes técnicas dos Centros de Referência e, poderíamos dizer, do ponto de vista das mulheres, foi um importante avanço. No cotidiano do trabalho técnico acompanhamos muitas mulheres com efeitos diferentes provenientes da violência psicológica e um deles, certamente, é o que pode ser definido como dano psicológico ou dano psíquico. A literatura clínica explorou até o momento os efeitos do estresse pós-traumático e nos parece que, nesse momento histórico, as equipes técnicas dos Centros

de Referência podem contribuir imensamente para denotar as marcas da violência psicológica proveniente das experiências de violência de gênero contra as mulheres.

Outra prática importante do trabalho cotidiano da equipe foi o reforço que tivemos de uma profissional de direito, a partir de 2022. Vale ressaltar que a diretriz nacional, de 2006, já prevê o trabalho multiprofissional com profissional de direito, no entanto, nem todos os Centros de Referência têm equipes compostas por essa modalidade. Ressaltamos, portanto, que promover o atendimento psico-jurídico-social de mulheres em situação de violência imprime intervenções qualificadas e, na dimensão da modalidade jurídica de atendimento e acompanhamento dos casos, as intervenções se desdobram com estratégias orientativas e de formação de rede de proteção institucional e pessoal. Assim, por meio de atendimentos orientativos individuais e encaminhamentos institucionais, o trabalho da profissional de direito promove a tessitura de rede de segurança e justiça necessária. Na segunda edição dessa referência técnica foi incorporado, no item 2.4, diversos conteúdos jurídicos que são comumente demandados pelas mulheres, conteúdos esses que precisam de orientação específica sensível e com o olhar das relações de gênero e interseccionalidades.

Por último, mas não menos importante, foi incluído no item 7 reflexões sobre o cuidado com as equipes profissionais. Partimos do pressuposto de que equipes de mulheres que atendem mulheres em situação de violência guarda especificidades e cuidados em saúde necessários. De saída a equipe técnica precisa se reconhecer como pertencente à classe de problemas e desafios que ela mesma se volta a cuidar e esse giro analítico pessoal e profissional não é tarefa fácil. O cuidado com os impactos pessoais e profissionais de se estar em contato direto com mazelas humanas tão profundas deve ser incluído como prática do cotidiano do trabalho. As trocas entre as componentes de uma equipe que cuida de mulheres em situação de violência precisa ser balizada por momentos de afeto e cuidados mútuos imbricados na discussão técnica dos casos. Por isso, nessa segunda edição, tecemos algumas reflexões sobre esse ponto.

Estamos muito felizes em saber que esse material foi bem recepcionado e reconhecido pelas redes em que atuamos, além de ter sido utilizado em outros estados como boa-prática na consolidação da metodologia de atendimento dos Centros de Referência da Mulher.

Portanto, fica aqui a nossa expectativa e esperança de que o material ampliado e revisado em mãos seja ainda mais proveitoso para o atendimento qualificado das equipes para as mulheres em situação de violência.

Cláudia Natividade

1. Sistema Estadual de Redes em Direitos Humanos (SER-DH)

Um dos principais desafios do Estado Democrático de Direito é a consolidação das políticas públicas de direitos humanos. Considera-se, portanto, fundamental a elaboração de estratégias orientadas para a dignidade humana e essa construção deve passar pelo reconhecimento ético dos fenômenos que compõem as realidades sociais, políticas, econômicas e culturais e as estruturas pelas quais elas são constituídas e reproduzidas. Com isso, buscamos compreender tais fenômenos a partir de uma análise sócio-histórica capaz de evidenciar como pessoas, grupos e comunidades são sistematicamente vulnerabilizados mediante a reprodução de valores morais que operam a exclusão e subalternização do “outro”.

A partir dessa perspectiva, o Sistema Estadual de Redes em Direitos Humanos visa construir, em parceria com entidades governamentais e não-governamentais ferramentas de fortalecimento, modelagem e integração de redes setoriais de promoção e proteção de direitos. Essa é uma proposta que visa conhecer o real cenário mineiro de violações de direitos e, ao mesmo tempo, construir mecanismos e instrumentos de modelagem de redes que tornem os direitos humanos plenamente exigíveis e passíveis de proteção. Metodologicamente, o SER-DH está estruturado em torno de 34 grupos temáticos em Direitos Humanos.

O SER-DH é um modelo de gestão de políticas públicas de direitos humanos lançado em 2020 pela Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social de Minas Gerais e tem como objetivos principais:

- Fortalecer, integrar e melhorar as relações entre instituições, órgãos, equipamentos, serviços e organizações que atuam na promoção, defesa e proteção de Direitos Humanos;
- Promover a defesa dos Direitos Humanos e o reconhecimento social de pessoas e grupos sistematicamente vulnerabilizados;
- Diminuir a subnotificação dos casos de violência cometidas contra pessoas e grupos sistematicamente vulnerabilizados. Considera-se como subnotificação o registro menor do que o esperado;

- Contribuir para políticas públicas e ações de promoção em Direitos Humanos pautadas em evidências.

Como já citado, o SER-DH está estruturado em torno da metodologia de tipificação de violações de direitos humanos. Um dos elementos dessa metodologia é chamado de Grupo Temático. Grupos temáticos ou sistematicamente vulnerabilizados são grupos, sujeitos, subjetividades e identidades que historicamente foram submetidos às relações de dominação e à condição de invisibilidade e que, por isso, apresentam uma agenda de mobilização política. São também grupos e sujeitos que, de forma emergente, são invisibilizados ou desqualificados em discursos por não apresentarem características e experiências hegemônicas.

Para cumprir esses objetivos, o SER-DH disponibiliza metodologias e ferramentas de registro e monitoramento de casos de violação de direitos, visando fomentar e induzir políticas de proteção de direitos e de integração de redes; ferramentas de gestão de projetos e ações em direitos humanos, visando fomentar e induzir políticas de promoção dos direitos humanos, bem como disponibiliza o Portal de Direitos Humanos SER-DH³, com vistas a promover e difundir as pautas de direitos humanos em todo o Estado de Minas Gerais.

1.1. O Portal SER-DH

Trata-se de um espaço virtual para aprimoramento e capacitação técnica de profissionais e para a disseminação de conteúdos qualificados e experiências que contribuam com discussões em Direitos Humanos. São compartilhados, entre outros conteúdos:

- Ações cadastradas no SIMA e abertas ao público em geral;
- Conteúdo que perpassam a definição de conceitos e desmistificações sobre o que é Direitos Humanos;
- Cursos de formação em Direitos, a partir da Escola de Formação em Direitos Humanos da SEDESE;
- Conteúdos técnicos em Direitos Humanos, capazes de auxiliar gestores e técnicos da rede;
- Guias técnicos para instituições e conselhos;

³ serdh.mg.gov.br

- Abordagens de atendimento em Direitos Humanos e tratativas de casos de violência;
- Experiências municipais de ações políticas e projetos de promoção em Direitos Humanos;
- Games educativos a respeito das pautas em Direitos Humanos;
- Podcasts em Direitos Humanos.

1.2. O Sistema Integrado de Monitoramento e Avaliação em Direitos Humanos

(SIMA)

O SIMA é um sistema online e gratuito que possui metodologias desenvolvidas por equipe transdisciplinar, baseadas nos parâmetros internacionais de atendimento e monitoramento em Direitos Humanos, definidos pela ONU, e adaptadas para as especificidades da América Latina, do Brasil e de Minas Gerais, para:

- Registro e encaminhamentos de casos de violências (metodologia de acolhimento);
- Acompanhamento da atuação dos órgãos, equipamentos e serviços da rede de proteção e promoção de direitos na tratativa dos casos (metodologia de monitoramento);
- Avaliação da rede de proteção e promoção de direitos (metodologia de avaliação);
- Registro e gestão de projetos e ações de promoção em Direitos Humanos (metodologia de promoção).

Em 2019, por meio da parceria entre a Coordenadoria Estadual da Política dos Direitos das Mulheres e a Assessoria de Monitoramento e Avaliação em Direitos Humanos (SEDESE) buscou desenvolver e disponibilizar um módulo específico para as políticas das mulheres. O SIMA Mulher foi implementado em agosto de 2019 no CERNA e, a partir de 2020, passou a ser disponibilizado para todos os serviços municipais e da sociedade civil especializados no atendimento às mulheres em situação de violência doméstica e de gênero.

O SIMA Mulher conta com as ferramentas de proteção (registro e monitoramento de casos de violação de direitos) e com as ferramentas de promoção (gestão de projetos e ações em direitos humanos). Além disso, o SIMA Mulher conta com ferramentas de gestão da informação para análise e avaliação, sendo possível produzir, por meio do próprio sistema,

relatórios administrativos e gerenciais para prestação de contas, para avaliação e aprimoramento das políticas públicas das mulheres no Estado e nos Municípios.

Por ser resultado de um esforço conjunto, o SIMA Mulher disponibiliza várias outras ferramentas alinhadas às perspectivas deste trabalho. Veremos cada uma delas ao longo dos próximos tópicos.

2. Centro de Referência para atendimento às mulheres em situação de violência: uma política de Direitos Humanos

Os Centros de Referência de atendimento às mulheres em situação de violência são equipamentos articulados com normativas internacionais de Direitos Humanos, mais especificamente: i) a Convenção Pela Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra a Mulher da Organização das Nações Unidas, conhecida como (CEDAW); ii) a Declaração de Viena; iii) e a Convenção Interamericana para Prevenir, Punir, e Erradicar a Violência contra a Mulher da OEA, conhecida como a Convenção Belém do Pará⁴

A Convenção Pela Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra a Mulher, de 1979, enfatiza que a igualdade de direitos promove benefícios para toda a humanidade já que os obstáculos que as mulheres encontram no exercício de cidadania plena afetam não somente seus potenciais enquanto sujeitos individuais, mas o bem estar das famílias, das comunidades e da sociedade. No texto desta Convenção já encontramos a preocupação de que, a despeito de vários outros instrumentos internacionais afirmando a igualdade, as mulheres seguem sendo discriminadas e sem acesso a direitos.

Na Declaração de Viena, de 1993, vemos expressa a necessidade de compromissos dos estados com a pauta das mulheres e para

... trabalhar no sentido de eliminar todas as formas de violência contra as mulheres na vida pública e privada, de eliminar todas as formas de assédio sexual, exploração e tráfico de mulheres, de eliminar preconceitos sexuais na administração da justiça e erradicar quaisquer conflitos que possam surgir entre os direitos da mulher e as

⁴ Convenção Interamericana para Prevenir, Punir, e Erradicar a Violência contra a Mulher - Organização dos Estados Americanos. Convenção Belém do Pará, 1994. Disponível em:

<http://www.onumulheres.org.br/wp-content/uploads/2013/03/convencaobelem1994.pdf>

Convenção Pela Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra a Mulher da Organização das Nações Unidas. CEDAW, 1979. Disponível em:

http://www.onumulheres.org.br/wp-content/uploads/2013/03/convencao_cedaw1.pdf

Declaração e Programa de Ação da 2 Conferência Internacional de Direitos Humanos. Viena, 1993. Disponível em: http://www.onumulheres.org.br/wp-content/uploads/2013/03/declaracao_viena.pdf

consequências nocivas de determinadas práticas tradicionais ou costumeiras, do preconceito cultural e do extremismo religioso.

Em 1994, a Convenção Interamericana para Prevenir, Punir, e Erradicar a Violência contra a Mulher da OEA, conhecida como a Convenção Belém do Pará, reconhece que a violência impede ou anula o exercício de direitos das mulheres, é uma ofensa à dignidade humana e é “uma manifestação de relações de poder historicamente desiguais entre mulheres e homens”. Nessa Convenção temos a definição da violência contra as mulheres descrita como “qualquer ação ou conduta, baseada no gênero, que cause morte, dano ou sofrimento físico, sexual ou psicológico à mulher, tanto no âmbito público como no privado”.

Sem dúvida, a Convenção de Belém do Pará imprime, de forma definitiva, a organização dos serviços especializados para o atendimento das mulheres que sofrem violência recomendando que a política contemple também abrigos e serviços de orientação para toda a família.

O Brasil é signatário dessas normativas internacionais de direitos humanos e tem expresso na Constituição de 1988 a igualdade entre homens e mulheres e, por isto, a necessidade de potencializar as políticas de direitos humanos que busquem corrigir as desigualdades existentes na história da nossa sociedade. Trata-se, portanto, de compromissos assumidos com a agenda das mulheres diante da população brasileira e da comunidade mundial.

2.1. Lei Maria da Penha



Em 1998, foi enviado à Comissão Interamericana de Direitos Humanos o caso da brasileira Maria da Penha Fernandes, que havia sofrido duas tentativas de assassinato por parte de seu ex-companheiro. Este caso ganhou notoriedade no cenário internacional devido à comprovação da morosidade por parte da justiça brasileira durante a fase de investigação e também na fase de segunda instância, uma vez que o tribunal ainda não havia publicado uma decisão após o acusado ter recorrido em liberdade da sentença inicial. Assim, de acordo com o informe nº 54 de 2001, a Comissão Interamericana acatou a denúncia de Maria da Penha e condenou o Estado brasileiro por negligência e omissão em relação à

violência doméstica, recomendando, ainda, que fosse criada uma legislação adequada sobre o tema.

Nesse sentido, em 7 de agosto de 2006 foi sancionada a Lei nº 11.340, também conhecida como Lei Maria da Penha⁵, que cria mecanismos para prevenir e coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher, em confluência com o disposto pela Constituição Federal de 1988 (art. 226, §8º), e pelos tratados internacionais ratificados pelo Estado brasileiro, como a CEDAW e a Convenção de Belém do Pará citados acima.

A Lei Maria da Penha se torna um marco histórico dentro da legislação brasileira, e em seu art. 5º, define violência doméstica e familiar contra a mulher como “qualquer ação ou omissão baseada no gênero que lhe cause morte, lesão, sofrimento físico, sexual ou psicológico e dano moral ou patrimonial” na unidade doméstica ou no âmbito da família, ou ainda em qualquer relação íntima de afeto, no qual “o agressor conviva ou tenha convivido com a ofendida, independentemente de coabitação”. A lei ainda ressalta que as relações interpessoais a que se refere independe de orientação sexual.

Ademais, em seu art. 7º, a lei define as formas de violência doméstica e familiar contra a mulher como: i) violência física; ii) violência psicológica; iii) violência sexual; iv) violência patrimonial e v) violência moral. A violência física é entendida como qualquer conduta que ofenda a integridade física e/ou a saúde corporal da mulher. A violência psicológica é entendida como qualquer conduta que lhe cause dano emocional e diminuição da autoestima, que prejudique sua saúde psicológica e a sua autodeterminação, ou que prejudique e perturbe o seu pleno desenvolvimento, a partir da degradação de suas ações, comportamentos, crenças e decisões, seja mediante ameaça, constrangimento, humilhação, manipulação, isolamento, vigilância constante, perseguição, insultos, chantagens, etc. A violência sexual é entendida como qualquer conduta que constranja a mulher a cometer relações sexuais e/ou outros atos libidinosos sem o seu consentimento, ou que limite o pleno exercício da sua liberdade sexual e de seus direitos sexuais e reprodutivos. A violência patrimonial é entendida como qualquer conduta que configure retenção, subtração, destruição parcial ou total dos seus bens ou recursos econômicos. Por fim, a violência moral

⁵Lei Maria da Penha: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11340.htm

é entendida como qualquer conduta que configure calúnia, injúria ou difamação contra a mulher.

Destaca-se ainda que a Lei Maria da Penha entende o fenômeno da violência contra a mulher em dois eixos centrais: o da prevenção e o do enfrentamento. No tocante ao enfrentamento, a lei trata dos procedimentos processuais, assistência judiciária, atuação dos órgãos e instituições do sistema de justiça e segurança pública (Juizados, Promotorias, Defensorias Públicas, Polícia Civil e Polícia Militar, por exemplo), além das medidas protetivas de urgência (como afastamento do agressor do lar, domicílio ou local de convivência com a vítima, e/ou da proibição de proximidade do agressor com a vítima, dentre outras medidas). Prevê, ainda, a criação de Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, podendo estes contar com uma equipe de atendimento multidisciplinar composta de profissionais especializados nas áreas psicossocial, jurídica e da saúde. Já no tocante à prevenção, a Lei Maria da Penha demonstra seu caráter inovador ao estabelecer uma série de políticas públicas que devem ser integradas no âmbito da União, dos Estados e dos Municípios, tais como: i) criação de centros de atendimento integral e multidisciplinar para mulheres e respectivos dependentes em situação de violência doméstica e familiar; ii) construção de casas-abrigos para mulheres e respectivos dependentes menores em situação de violência doméstica e familiar; iii) criação de delegacias, núcleos de defensoria pública, serviços de saúde e centros de perícia médico-legal especializados no atendimento à mulher em situação de violência doméstica e familiar; iv) criação de programas e campanhas de enfrentamento da violência doméstica e familiar e v) criação de centros de educação e de reabilitação para os agressores.

2.2 Lei do Femicídio

O contexto de violência baseada no gênero é marcado por um histórico de desigualdades de poder, opressão, discriminação, que perpassam as construções culturais, sociais e políticas de nossa sociedade. Neste cenário, e com um grau de violência extremo, muitas mulheres acabam assassinadas e este fenômeno foi nomeado como Femicídio pela Lei nº 13.104/2015.

Em 2015, a Lei nº 13.104/2015 altera o Código Penal Brasileiro, incluindo o crime de feminicídio como qualificadora do crime de homicídio e também altera a Lei de Crimes Hediondos (Lei nº 8.072/90) incluindo o feminicídio no rol de crimes hediondos, assim como as outras qualificadoras do homicídio também se encontram nesse rol. Conforme disposto no art. 121, §2º, VI, do Código Penal, feminicídio é o "homicídio cometido contra a mulher por razões da condição de sexo feminino" e "considera-se que há razões de condição de sexo feminino quando o crime envolve: I - violência doméstica e familiar; II - menosprezo ou discriminação à condição de mulher.". A lei, ainda, traz um aumento de pena de um terço à metade em casos de: a vítima ser gestante ou puérpera (até 3 meses após o parto), menor de 14 anos ou maior de 60 anos, pessoa com deficiência; ou caso o crime ocorra na presença de ascendente ou descendente da vítima.

Mesmo a lei sendo um avanço para a violência contra às mulheres, ao trazer a redação "condição de sexo feminino", restringe sua aplicabilidade a transexuais mulheres. Pauta, essa, que ainda gera dissonância na doutrina e jurisprudência, apesar do Superior Tribunal de Justiça - STJ já admitir a aplicabilidade da Lei Maria da Penha (Lei nº 11.340/06) nesses casos.

Vale dizer que a criação de um tipo penal específico para o homicídio de mulheres em razão de seu gênero não é um recurso meramente simbólico produzido pelo Direito Penal, mas sim o aperfeiçoamento e atualização do texto da lei, explicitando a não admissão de condutas previamente acolhidas e justificadas pela sociedade. A própria diferença gerada por uma qualificação específica do feminicídio permite a produção de estatísticas mais apuradas e, com isso, produção de melhores políticas de enfrentamento previstas, inclusive, na Lei Maria da Penha. A Lei do Feminicídio surgiu como forma de dar visibilidade ao crime de ódio contra as mulheres, que é o último grau de um histórico de violências. Cabe ainda destacar que estes crimes podem ser evitados, uma vez que as estruturas de ordem patriarcal e sexista sejam revistas, além da criação e efetivação das políticas de proteção para as meninas e mulheres.

2.3 Lei da Violência Psicológica



A violência psicológica contra as mulheres é historicamente invisibilizada, pois pelo contexto de naturalização das desigualdades de gênero entre homens e mulheres, muitas vezes é de difícil identificação. A primeira regulação legal sobre a "violência psicológica" veio na Lei nº 11.340/2006 - Lei Maria da Penha, no seu artigo 7º, II, conjuntamente com as outras formas de violência doméstica e familiar contra as mulheres. Porém, veio apenas como definição de uma espécie ou tipo específico de violência, de forma abstrata, não vinculado com algum tipo de crime, ou seja, essa violência era enquadrada em alguma tipificação já existente no Código Penal, comumente ameaça.

Desde 2021, com a criação da Lei nº 14.188/2021, foi incluída no código penal a tipificação e descrição desta violação de forma mais detalhada, trazendo mais visibilidade para as ações que configuram tal forma de agressão às mulheres e ampliando os contextos em que essa forma de violência pode ser aplicado. Para elucidar, a alteração trazida pela Lei 14.188/21:

Art. 147-B. Causar dano emocional à mulher que a prejudique e perturbe seu pleno desenvolvimento ou que vise a degradar ou a controlar suas ações, comportamentos, crenças e decisões, mediante ameaça, constrangimento, humilhação, manipulação, isolamento, chantagem, ridicularização, limitação do direito de ir e vir ou qualquer outro meio que cause prejuízo à sua saúde psicológica e autodeterminação:

Pena - reclusão, de 6 (seis) meses a 2 (dois) anos, e multa, se a conduta não constitui crime mais grave.

Ao olhar para esses contextos, percebemos um grande número destas violências no âmbito familiar, mas também a identificamos em outros espaços, como ambientes de trabalho ou mesmo em instituições.

O dano trazido pela violência psicológica se difere dos danos das outras formas de violência por não serem tão palpáveis, mas diante do conhecimento das equipes que trabalham especificamente com a temática, através de uma escuta qualificada e atenciosa, é possível perceber o dano à autoestima, autonomia e autodeterminação das mulheres de forma

marcada e concreta. Ademais, é possível perceber níveis de adoecimentos nas mulheres que passam por esse contexto violento, com maior manifestação de quadros de ansiedade e depressão.

A detecção e argumentação sobre a violência psicológica e seus danos é um campo em construção e o desenvolvimento de protocolos pode ser uma saída interessante⁶.

2.4. Legislações conexas aos casos de violência contra as mulheres: as demandas Cíveis e de Família



As mulheres em situação de violência doméstica possuem demandas além da própria violência, como já explicitado anteriormente. Em muitos casos, elas são mães e, agora separadas do(a) agressor(a), possuem muitas dúvidas em relação a como ficará a relação dele(a) com as suas(seus) filhas(os). Alguns autores(as) de violência utilizam as(os) próprias(os) filhas(os) para continuar praticando as violências com a mulher, ameaçando ficar com a guarda, não pagar pensão, entre outros. Por isso, é muito importante o conhecimento sobre os procedimentos relacionados a essas demandas.

- Diferença entre os tipos de guarda:

Guarda Compartilhada: O par parental (mãe e pai, mãe e mãe, pai e pai) compartilham de forma igualitária as responsabilidades e o exercício de direitos e deveres sob a criação de filhas(os). É preciso que o par parental fique em contato constante para resolver as demandas cotidianas. Nesse tipo de guarda e, para chegar nos acordos necessários sobre a gestão conjunta da vida de filhas(os), é preciso que se considere o interesse, desejo e disposição das crianças e adolescentes e as rotinas e possibilidades do par parental. Assim, o par parental combina entre si, por exemplo, onde a criança irá residir, estudar, como será o acompanhamento das tarefas escolares diárias, como os cuidados em saúde serão realizados, etc.

⁶ Para mais informações consultar o trabalho de Thiago Pierobom, promotor de justiça do DF - <https://lisboa.academia.edu/ThiagoPierobom>

Guarda Unilateral: A responsabilidade (direitos e deveres) relacionados à criação dos filhos serão realizados por apenas uma das pessoas do par parental. A outra pessoa, aquela que não possui a guarda, será responsável por acompanhar os interesses da criança ou adolescente e prestar toda a assistência necessária a ela. Apenas uma pessoa irá tomar as decisões relacionadas à moradia, educação, saúde, lazer, etc. Enquanto a outra pessoa do par parental poderá opinar sobre esses tópicos, caso acredite que não seja a melhor opção para a criança ou adolescente, mas não possuirá o poder decisório sobre eles.

No contexto da violência doméstica contra as mulheres, a definição de guarda pode ser mais complexa. Por um lado, a guarda compartilhada exigirá o contato cotidiano (ou quase cotidiano) para a tomada de todas as decisões sobre os (as) filhos (as) e resolução de problemas relacionados a eles (elas) e, essa situação, pode expor a mulher a violências de gênero se ainda não tiver havido uma retração desse tipo de ação. Ao analisarmos a situação de definição de guarda por meio das leituras de gênero, identificamos que em contextos violentos as partes não conseguem negociar em um patamar igualitário, pois a relação é desigual em termos de poder. Assim, a guarda compartilhada pode trazer muitos desafios cotidianos às mulheres, além de colocá-las em constantes formas de ataques violentos, especialmente psicológicos. Por outro lado, se a guarda for unilateral e, portanto, sintetizar a comunicação entre os genitores, autores(as) de violência tendem a se eximir de suas obrigações em relação ao (à) seu (sua) filho(a) e, por conseguinte, sobrecarregar as mulheres. De toda forma, o mais importante é que direitos de crianças e adolescentes sejam conjugados com os das mulheres de forma que não haja violações de direitos diante de uma escolha ou outra, procurando o mais adequado para cada caso.

- **Direito de Visitação**

A visitação é um direito do(a) genitor(a) que não possui a guarda da criança ou adolescente, e também um direito de filhas(os), com o objetivo de que seja criado e educado em contato com familiares, com amor, afeto e carinho do par parental e família extensa. Se não houver acordo entre o par parental quanto às visitas, o juiz poderá fixá-las dentro do mesmo processo que já regula guarda e alimentos. Geralmente o direito a visitação é estipulado em fins de semana alternados e feriados e férias estipulados em um acordo judicial.

No contexto de violência doméstica contra as mulheres o direito de visitação pode ser difícil de ser pactuado entre o par parental, no entanto, em atenção aos direitos das crianças e dos adolescentes, é preciso pactuar visitas que sejam seguras e confortáveis para as filhas(os) e as mulheres. Infelizmente é comum que autores(as) de violência contra as mulheres se aproveitem desse momento de contato para exercer violência, especialmente a psicológica contra a mulher. Se houver medida protetiva proibitiva de contato, o direito a visitação pode ser mediado por pessoa de confiança das partes como, por exemplo, outro familiar ou amigas(os) que auxiliem nas tarefas de levar e buscar crianças e adolescentes nos dias e horários acordados.

- Direito à Prestação de Alimentos - Às(Aos) Filhas(os) menores de idade

A prestação de alimentos também é conhecida como "pensão alimentícia" ou apenas "pensão". O(A) responsável pela criança ou adolescente não precisa provar ao outro par parental que não possui a guarda a necessidade dos alimentos, já que é um dever. Não existe um valor "tabelado" de quanto será pago de alimentos, pois depende do tamanho da necessidade das crianças e adolescentes e do quanto o par parental que não tem a guarda tem condições de pagar.

Quando o(a) filho(a) faz 18 anos não é mais obrigatório pagar o valor dos alimentos, mas para isso deve haver um pedido judicial de exoneração, a pessoa responsável pelo pagamento dos alimentos não pode deixar de pagar apenas com a maioridade. Dependendo da situação de saúde do(a) filho(a), a pensão pode ser estendida até de forma vitalícia. E se o(a) filho(a) estiver ainda estudando, também há possibilidade de extensão da medida até o fim dos estudos e acesso ao mercado de trabalho.

Caso o(a) responsável por pagar os alimentos não o faça, existem algumas opções como: penhora de bens ou, se ele(a) tiver emprego, pode pedir que o valor seja descontado em folha de pagamento. Se não possuir bens ou carteira assinada e permanecer sem realizar o pagamento por três meses ou mais, poderá ser pedida sua prisão cível pelo não pagamento.

No contexto da violência doméstica contra as mulheres o direito à prestação de alimentos a filhas(os) assume, por vezes, contornos dramáticos. É bastante comum que autores(as) de

violência não se responsabilizam pela pensão alimentícia e, de fato, nos Centros de Referência atendemos mulheres que nunca receberam esse direito de filhas(os). Vale dizer que esse direito de crianças e adolescentes pode ser previamente combinado entre o par parental e não necessita de ser implementado somente depois de decisão judicial, por razões óbvias, ou seja, os investimentos na subsistência de filhas(os) é uma constante. No entanto, como forma de imprimir mais violências contra as mulheres autores(as) de violência aguardam a decisão judicial para iniciar o pagamento dos valores de pensão alimentícia de suas(seus) filhas(os) e, não raras vezes, se apresentam vitimizados(as) e vulnerabilizados economicamente com objetivo de pagar valores irrisórios e que, de forma alguma, correspondem, em realidade, aos gastos com crianças e adolescentes.

- Direito à Prestação de Alimentos - Ao ex-Cônjuge

Em alguns casos é possível o pagamento de alimentos de um cônjuge ao(a) outro(a) durante um período de tempo após o fim do relacionamento. Mas, para isso, é necessário que a pessoa que vai receber comprove que há a necessidade do recebimento dos alimentos pela outra parte. Os alimentos, nesse caso, são pagos por um período de tempo determinado, até que a pessoa que receba tenha condições de se reintegrar no mercado e prover o seu próprio sustento. A prestação pode ser feita em casos de divórcio ou dissolução de união estável

No contexto de violência doméstica contra as mulheres o direito de prestação de alimentos ao ex-cônjuge, no caso as mulheres, não costuma ser muito comum, por razões óbvias, ou seja, autores(as) de violência não se envolvem com ações de cuidado e proteção de forma motivada. Ademais, cumpre afirmar que tal direito nem sempre é de conhecimento das mulheres, no entanto, por causa das desigualdades de gênero muitas acabam por ter somente o trabalho doméstico não remunerado e não tiveram a oportunidade ou o direito de acessar o espaço público e o trabalho remunerado, pois foram proibidas e coagidas por autores(as) de violência a não fazê-lo. Informar as mulheres sobre esse tópico é bem importante, pois trata-se de um direito que pode diminuir, mesmo que temporariamente, as desigualdades de gênero e, em alguma medida, retificar violações de direitos.

- Processo de Guarda, Alimentos e Visitação

O processo envolvendo guarda, alimentos e visitação tramita na Vara das Famílias no município onde mora a criança ou adolescente. O pedido é feito por uma(um) advogada(o) ou defensora(r) pública(o) no fórum. Em alguns casos, os municípios têm um advogado(a) contratado, chamado de Assistente Judiciário, que também pode entrar com essa ação de forma gratuita. Há, também, opções de Núcleos de Prática Jurídica em alguns municípios que possuem faculdades/universidades que ofertam cursos de direito. Nesse caso, os professores do curso de Direito trabalham como advogados de forma gratuita com o objetivo de ensinar a prática jurídica aos estudantes.

Uma vez aberto o processo, a outra parte é informada e convidada a esclarecer o que deseja e, em seguida, é marcada uma audiência de conciliação. Na audiência o par parental pode entrar em consenso sobre como será fixada a guarda e a prestação de alimentos e como serão as visitas. Caso não haja acordo em relação a isso, o processo seguirá com cada parte expondo os argumentos que acredita serem pertinentes para o seu caso e o juiz decidirá sobre esses pontos.

Normalmente, nos processos que envolvem prestação alimentícia, há uma decisão de tutela antecipada que fixa um valor de alimentos provisórios e determina o pagamento deles enquanto não há sentença. O não pagamento dos alimentos provisórios enseja cumprimento de sentença e até mesmo a prisão cível.

No contexto da violência doméstica contra as mulheres um momento de conciliação judicial para decidir guarda, alimentos e visitação pode ser pouco provável de ter êxito e, também, ser palco de outras violências contra as mulheres. Comumente as mulheres relatam se sentirem com medo e ter aversão só de pensar em encontrar com autores(as) de violência. Recomenda-se que, caso a mulher tenha medida protetiva restritiva de contato, a audiência de conciliação seja feita em momentos separados, ou seja, com uma parte e com outra. Pode-se articular também a construção de um acordo entre os profissionais de direito que estão defendendo as partes que, numa posição de negociação, façam os combinados e a defesa dos interesses sem a presença in loco das mulheres, pelas razões já expostas. Outra solução que tem sido utilizada na prática, principalmente após a pandemia, é o pedido de audiência online, evitando a presença conjunta das partes no mesmo local, dessa forma, minimizando esse desgaste emocional das mulheres. No entanto, mesmo as audiências online podem ser bastante aversivas às mulheres. É preciso, portanto, orientar as mulheres

sobre as possibilidades e deixar que elas escolham aquela que mais vai atendê-la e preservá-la de outras violências.

Passaremos agora a conhecer as normativas dos Centros de Referência de Atendimento às Mulheres e a dimensão psicossocial da intervenção.

2.5. Crimes cibernéticos contra mulheres no contexto da Lei Maria da Penha



Com o crescente uso da internet, as mulheres se tornam cada vez mais vítimas de crimes virtuais cometidos por agressores com os quais elas geralmente possuem alguma relação íntima (sexual ou de afeto), ou até mesmo familiar, por exemplo companheiros ou ex-companheiros. São, portanto, atos que podem ser enquadrados nos tipos de violência descritos pela Lei Maria da Penha e, por isso, tornam possível o pedido pela mulher de medida protetiva de urgência!

Tratam-se de práticas que têm causado grandes danos psicológicos, comprometendo a saúde mental e a autoestima das mulheres, que passam a viver a cada dia com mais medo das consequências que esses agressores podem lhes trazer no ambiente virtual. Essas violações podem acontecer em grupos ou por mensagens privadas no WhatsApp e demais aplicativos como Telegram e SMS, além de e-mail e redes sociais como Instagram, Facebook, Tik Tok, Youtube, Twitter, dentre outras.

Para amparar a atuação multidisciplinar dos Centros de Referência na identificação dessas formas complexas de violência, abaixo abordamos alguns exemplos de crimes virtuais (ou crimes cibernéticos) e suas relações com a Lei Maria da Penha:

- Cyberstalking

Ato de perseguir ou assediar alguém na internet. Isso inclui o envio de mensagens sexuais não solicitadas, intimidadoras e/ou ofensivas, por exemplo. Também é comum que os agressores criem perfis fakes (perfis falsos) para insistir na conduta, mesmo após as tentativas de bloqueio das usuárias.

É considerado crime no Brasil e está previsto no artigo 147-A do Código Penal: "Perseguir alguém, reiteradamente e por qualquer meio, ameaçando-lhe a integridade física ou psicológica, restringindo-lhe a capacidade de locomoção ou, de qualquer forma, invadindo ou perturbando sua esfera de liberdade ou privacidade. Pena — reclusão, de seis meses a dois anos, e multa".

O cyberstalking pode ser ainda cometido pelo agressor por meio de invasão, ou hackear, dispositivo eletrônico da mulher (celular, tablet ou computador, por exemplo) visando vigiá-la. Nesses casos, além do crime de perseguição, configura-se como crime previsto no artigo 154-A, que foi incluído no Código Penal Brasileiro após a promulgação da chamada Lei

Carolina Dieckmann (Lei nº 12.737/2012): "Invadir dispositivo informático de uso alheio, conectado ou não à rede de computadores, com o fim de obter, adulterar ou destruir dados ou informações sem autorização expressa ou tácita do usuário do dispositivo ou de instalar vulnerabilidades para obter vantagem ilícita. Pena — reclusão, de um a quatro anos, e multa".

O cyberstalking se enquadra na Lei Maria da Penha como forma de violência psicológica, pela conduta geralmente configurar como vigilância e perseguição constante, ameaça ou chantagem para com a mulher. Também pode ser uma violência sexual, quando são mensagens assediadoras que enviam conteúdo de caráter sexual do agressor ou de terceiros (envio, sem consentimento, de fotos ou vídeos de partes genitais masculinas, por exemplo), ou que insistem, por meio de chantagem ou ameaça, que a mulher mande esse tipo de conteúdo sexual como suas fotos ou vídeos íntimos (conhecido por nudes). Nesses casos, além da perseguição, há ainda a incidência do crime previsto no artigo 215-A do Código Penal: "Praticar contra alguém e sem a sua anuência ato libidinoso com o objetivo de satisfazer a própria lascívia ou a de terceiro. Pena — reclusão, de um a cinco anos, se o ato não constitui crime mais grave".

- Cyberbullying

É o ato de causar humilhação ou exposição vexatória da vítima na internet. Geralmente a conduta está acompanhada do cyberstalking, ou seja, da perseguição da mulher na internet, com ou sem o uso de perfis fakes. O cyberbullying é outro exemplo da prática criminosa de perseguição enquadrada no artigo 147-A do Código Penal Brasileiro, citado anteriormente.

Vale destacar que, a depender do conteúdo das mensagens vexatórias, outros crimes podem estar envolvidos, como discriminação por meio de injúria racial (crime equiparado pela Lei nº 14.532/2023 ao crime de racismo, aumentando-se as penas aplicadas), ou de discriminação por LGBTfobia, discriminação por deficiência mental ou física da mulher, ou até mesmo intolerância religiosa contra suas crenças pessoais e de culto. Esses exemplos estão enquadrados no artigo 140, §3º do Código Penal: "Injuriar alguém, ofendendo-lhe a dignidade ou o decoro. (...) § 3º Se a injúria consiste na utilização de elementos referentes a raça, cor, etnia, religião, origem ou a condição de pessoa idosa ou portadora de deficiência: Pena — reclusão, de um a três anos, e multa". Caso seja injúria racial, aplica-se a pena de dois a cinco anos, e multa, conforme Lei do Racismo dita anteriormente.

Em relação aos tipos de violência elencados na Lei Maria da Penha, o cyberbullying se configura como uma das formas de violência psicológica e também de violência moral, pois muitas vezes o agressor ameaça ou chega a realizar a disseminação de informações falsas ou constrangedoras nas redes sobre a índole da mulher.

- Pornografia de vingança

Em inglês chamado de revenge porn, é o termo usado para configurar o ato de compartilhar, sem o consentimento da vítima, imagens ou vídeos íntimos seus (popularmente conhecido como vazamento de nudes). É um crime previsto no artigo 218-C do Código Penal Brasileiro: "Oferecer, trocar, disponibilizar, transmitir, vender ou expor à venda, distribuir, publicar ou divulgar, por qualquer meio, fotos, vídeo ou material com conteúdo relacionado à prática do crime de estupro, ou com cenas de sexo, nudez ou pornografia. Pena — reclusão, de 1 (um) a 5 (cinco) anos, se o fato não constitui crime mais grave".

A ameaça ou chantagem de divulgação na internet desse tipo de material íntimo da mulher também pode ser usada como uma "sextorsão", termo popular usado para os casos em que a mulher é coagida com o vazamento de seus nudes para fazer sexo forçado, ou reatar o relacionamento, ou enviar dinheiro para o agressor, dentre outras possíveis condutas. A "sextorsão" pode ser enquadrada no Código Penal Brasileiro nos crimes do artigo 158: "Constranger alguém, mediante violência ou grave ameaça, e com o intuito de obter para si ou para outrem indevida vantagem econômica, a fazer, tolerar que se faça ou deixar de fazer alguma coisa. Pena - reclusão, de quatro a dez anos, e multa", ou até mesmo de estupro presente no artigo 213: "Constranger alguém, mediante violência ou grave ameaça, a ter conjunção carnal ou a praticar ou permitir que com ele se pratique outro ato libidinoso. Pena - reclusão, de seis a dez anos".

A pornografia de vingança, bem como sua modalidade na forma de "sextorsão", se relaciona com a Lei Maria da Penha como violência psicológica, moral e, ainda, sexual.

ATENÇÃO! É importante lembrar que as mulheres podem e devem guardar provas da ocorrência desses tipos de crimes para ajudar na investigação, identificação e na responsabilização do agressor. Alguns exemplos de provas incluem:

- Capturas de tela (prints) das mensagens, comentários, postagens ou imagens que contenham ameaças, ofensas, assédios ou outras formas de violência.
- Prints dos registros de chamadas ou mensagens de voz que contenham ameaças, ofensas ou assédios.
- Prints dos perfis fakes criados pelo agressor antes de bloqueá-los nas redes, ou anotações de quaisquer outras informações que possam ajudar as autoridades a descobrir a identidade do agressor, incluindo nome, endereço, telefone, e-mail.
- Registros de denúncias realizadas em redes sociais ou sites onde ocorreu a violência, como solicitações de bloqueios das contas usadas para realizar as violações.
- Testemunhas que possam confirmar a violência sofrida pela mulher.

2.6. Norma Técnica dos Centros de Referência

Segundo a Norma Técnica dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência, material formulado em 2006⁷, e que compõe a Política Nacional de Enfrentamento à Violência Contra a Mulher⁸, estes equipamentos

... são estruturas essenciais do programa de prevenção e enfrentamento à violência contra a mulher, uma vez que visa promover a ruptura da situação de violência e a construção da cidadania por meio de ações globais e de atendimento interdisciplinar (psicológico, social, jurídico, de orientação e informação) à mulher em situação de violência (SPM, 2006, p. 11)

Esta Norma Técnica descreve também o papel articulador dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência na dimensão de rede com organismos governamentais e não-governamentais com vistas a superar situações de vulnerabilidade social em função da violência de gênero. Este ponto é muito relevante já que a concepção de atendimento é psico-jurídico-social, como será descrito no item 4 deste material.

Para caracterizar o público-alvo dos Centros de Referência tomaremos aqui a definição da Convenção de Belém do Pará que caracteriza a violência contra as mulheres como baseada no gênero e que ocorre tanto na esfera pública quanto na privada, apesar de a maioria dos episódios de violência relatados ocorrer nas relações de intimidade e no espaço da casa. Os

⁷ Norma Técnica de Uniformização Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência, 2006. Disponível em: <https://www.gov.br/mdh/pt-br/navegue-por-temas/politicas-para-mulheres/arquivo/arquivos-diversos/publicacoes/publicacoes/crams.pdf>

⁸ Política Nacional de Enfrentamento à Violência Contra a Mulher. Secretaria Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres Secretaria de Políticas para as Mulheres. Presidência da República. Brasília, 2011. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/institucional/omv/entenda-a-violencia/pdfs/politica-nacional-de-enfrentamento-a-violencia-contra-as-mulheres>

Centros de Referência atendem, portanto, mulheres que sofrem (ou sofreram) violência no contexto de relações como família, namoro ou convivência íntima, que seja perpetrada por pessoa que possui com elas vínculo privado, de confiança, de familiaridade e de confidencialidade - (ex)companheiro(a), (ex)marido, (ex)esposa, filho(a), irmão(ã), pai, mãe, cunhado(a), genro, nora, etc – e cujo conteúdo remete às relações de gênero construídas em sistemas de desigualdade. Dentro desse escopo relacional inclui-se também a violência de gênero perpetrada contra empregadas domésticas ou entre companheiras/os de co-habitação como, por exemplo, em uma moradia de tipo república.

Importante entender que a violência contra as mulheres baseada no gênero ocorre também no espaço público e por desconhecidos, como é o caso de alguns estupros, por exemplo. Nesse caso as mulheres também podem ser atendidas nos Centros de Referência de Atendimento às Mulheres, pois trata-se de um serviço especializado para atendimento dos casos de violência contra as mulheres. As mulheres cis, mulheres trans e mulheres travestis⁹ podem ser atendidas nos Centros de Referência, pois a identidade de gênero é auto-referente. Outro ponto importante a ser observado é que a relação que a mulher tem com o/a agressor/ra não se limita ao tipo heterossexual cabendo, portanto, o atendimento de mulheres lésbicas e bissexuais cujas agressoras são outras mulheres. Concebe-se, portanto, a nomeação "mulheres" como uma categoria política e não ligada ao sistema cis-hétero-normativo.

Para atender mulheres nas várias configurações relacionais explicitadas acima é necessário entender que a violência sofrida se refere às desigualdades das relações de gênero que se constituíram sócio historicamente e que são amparadas por estruturas e hierarquias que se conectam com questões de classe, raça, geração, territorialidade e outros marcadores sociais. Assim, as experiências de violência das mulheres diferem se são negras e idosas ou

⁹ A condição de identificação de uma pessoa em relação ao seu gênero pode ser: Cisgênera: pessoa que se reconhece com o gênero que lhe foi atribuído pela sociedade em seu nascimento; Intersexual: pessoa que possui características anatômicas e/ou fisiológicas de mais de um gênero, independentemente de prevalência ou predominância de um ou outro gênero; Travesti: pessoa que se reconhece como sendo de gênero diferente do que lhe foi atribuído pela sociedade no nascimento, assumindo uma experiência e existência que se manifesta pelo gênero feminino (Mulher); Transgênera: pessoa que se reconhece com o gênero diverso daquele que lhe foi atribuído pela sociedade no seu nascimento.

Conforme conteúdo do Guia Básico de Utilização do Sima Mulher, item 5.2.7. “Condição de Gênero”, pág 18. Disponível em <https://serdh.mg.gov.br/conteudo/guia-sima-mulher-ferramentas-de-atendimento>

se são brancas, com deficiência e ricas, por exemplo. Trata-se, portanto, de análises interseccionais que levam em conta a grande variedade de marcadores sociais e identitários que atravessam as experiências das mulheres e que amparam as intervenções relacionadas a elas nos Centros de Referência.

Assim, as análises interseccionais demandam o entendimento do conjunto de efeitos das diversas experiências de violência contra as mulheres tendo em conta as limitações da fala, da expressão livre de necessidades, de vontades ou desejos que são constantemente impostas e elas bem como os julgamentos sociais negativos que afetam a estima social e pessoal das mulheres. De forma geral, um dos principais efeitos da violência contra as mulheres se dá com o não reconhecimento de suas capacidades e potencialidades. Assim, é preciso considerar a diversidade e pluralidade das experiências das mulheres e analisar quais efeitos a violência produz nelas e em seu entorno tendo como referenciais analíticos a interseccionalidade das questões de gênero, raça, classe, geração, territorialidade, sexualidade, deficiências, etc.

2.7. A dimensão psicossocial do trabalho com as mulheres

O trabalho de um Centro de Referência de Atendimento às Mulheres em Situação de Violência traz inúmeros desafios metodológicos que compreendem desde respostas em momentos de crise quanto o foco do trabalho. As intervenções com as mulheres se orientam para o resgate da auto-estima, autonomia e autodeterminação para além do acesso a direitos e retificações das violações vividas. O trabalho contempla também perspectivas e técnicas diferentes e congruentes de orientações, acompanhamento por meio de atendimento individual e/ou em grupo, visitas domiciliares, encaminhamentos e monitoramentos que devem estar adequadas com as intervenções planejadas e pactuadas com cada mulher atendida. Há modalidades de cuidado dos efeitos das violências nas mulheres e também ações de promoção e prevenção. Esse ponto será retomado à frente.

Muito se fala da dimensão psicossocial do trabalho, no entanto, há diferentes entendimentos e que aqui serão explicitados pelo menos em dois pontos: o epistemológico e o prático. Em primeiro lugar, a dimensão epistemológica do trabalho psicossocial é

entendida como aquela que se refere a um entendimento de fatos, sujeitos e ações de forma a contemplar o indivíduo, sua história e nossa sociedade. Trata-se, portanto, de uma dimensão integrativa que entende as mulheres como produtos e produtoras da realidade social, como sujeitas ativas que possuem suas histórias pessoais e que se aproximam das histórias de várias outras mulheres. Essa epistemologia é proveniente, dentre outras influências, do pensamento feminista que se conecta à crítica da sociedade patriarcal, machista, misógina, classista e racista que contribui para a dominação das mulheres e o acirramento de desigualdades e injustiças. Assim, epistemologicamente falando, a dimensão psicossocial é adequada para atendermos mulheres em situação de violência já que produzem linhas de pensamentos e práticas ligadas à liberdade e equidade necessárias para garantir a existência humana de forma digna.

Em segundo lugar, de forma prática, o trabalho psicossocial junto às mulheres em situação de violência se dá por meio de intervenções multidisciplinares e multiprofissionais que buscam congregar ações e estratégias de diversos saberes. Para além desse ponto, a prática psicossocial é um tipo de intervenção contextual e histórico-social que se desdobra, no nível do cuidado com as mulheres, como prática não individualizante, não psicopatologizante e não clínica na dimensão tradicional. No nível da promoção e prevenção a perspectiva psicossocial se desdobra em prática que privilegia a mudança pessoal, comunitária e social por meio de processos educativos, orientativos e conscientizadores.

Outra dimensão importante a ser destacada compreende a formação profissional das equipes, pois as profissionais dessa política devem ter habilidades específicas que necessitam de investimentos educacionais continuados e que podem ser corporificados em capacitações e formação em direitos humanos. A formação na perspectiva psicossocial pressupõe que as profissionais que atuem nessa área tenham habilidades de organizar intervenções com o uso de instrumentos e técnicas próprias ao público atendido.

De forma global, as ações de cuidado na dimensão psicossocial se voltam para organizar com as mulheres linhas de autodeterminação e autonomia de forma a deslocar os limites impostos pelas lógicas estruturais das relações de gênero, raça e classe, dentre outros, na direção de projeção das mulheres e, portanto, deslocamento do lugar de obediência e conformidade. Na dimensão da promoção e prevenção esse trabalho se faz sempre

articulado a práticas educativas e orientativas que enfatizam essas mesmas linhas, ou seja, o reconhecimento dessas potências nas mulheres e o acesso aos direitos como fonte de garantia da base necessária para uma vida digna e livre.

3. Atendimento psico-jurídico-social: definição e potencialidades

Os atendimentos realizados nos Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência necessitam ter um caráter multiprofissional e interdisciplinar com aspirações de se tornar uma prática transdisciplinar. Essa afirmação se faz pertinente já que temos muitas experiências de trabalhos multiprofissionais e interdisciplinares em diversas políticas públicas, no entanto, será preciso caminhar para a lógica de contato máximo com todas as disciplinas teórico-práticas que sustentam o atendimento das mulheres em situação de violência e, por isto, buscar alcançar a dimensão transdisciplinar. A norma técnica (SPM, 2006) recomenda que os Centros de Referência contemplem, no mínimo, o trabalho de advogadas(os), assistentes sociais e psicólogas(os). O trabalho de outros profissionais como educadoras(es), pedagogas(os) ou sociólogas(os), por exemplo, certamente imprimem potência inestimável nas intervenções, no entanto, como o contexto regional das políticas de direitos humanos é bastante variável, recomenda-se no mínimo as três profissões indicadas acima.

Para efeitos pedagógicos descreveremos aqui as dimensões e diretrizes do trabalho profissional de forma discriminada para, em um segundo momento, buscar identificar o caráter de junção e produção de mudança conjunta dessas três práticas: serviço social, direito e psicologia.

3.1 O atendimento do Serviço Social

O atendimento do(a) profissional do serviço social tem como objetivo articular modalidades de proteção social, conforme a tipificação nacional de serviços socioassistenciais e, também, conforme a política de referência às mulheres em situação de violência. Assim, a intervenção se direciona para assegurar direitos nas demais políticas sociais a fim de estabelecer, no âmbito do serviço, um amplo sistema de proteção social.

As desigualdades de gênero que acometem as mulheres em situação de violência não raras vezes vem acompanhadas de outras violações de direitos que se expressam nas áreas da educação, saúde, trabalho, habitação, lazer, segurança, etc. Sendo assim, a questão social deve ser visualizada como um todo que afeta as mulheres em situação de violência e inclui

acesso a emprego, moradia, transporte, creche e educação adequada, distribuição de renda, alimentação, dentre outras, de modo a conformar um amplo sistema de proteção. Os determinantes socioeconômicos e culturais da desigualdade de gênero, classe, raça, geração e territorialidade devem ser tratados como um conjunto articulado de questões que o estado precisa responder de forma adequada para a ampliação dos direitos.

A abordagem de assistentes sociais deve considerar também, para além dos direitos individuais das mulheres, os direitos violados e dificuldade de acesso a direitos dentro do âmbito familiar, especialmente daquelas/es que estão diretamente ligadas/os às mulheres e delas dependem como, por exemplo, filhas/os, pessoas idosas, pessoas com deficiência, etc. Assim, os estudos socioeconômicos produzidos por assistentes sociais precisam identificar demandas e necessidades sociais de forma ampliada.

O trabalho de assistentes sociais se reveste de importância nos serviços de referência às mulheres para acionar os sistemas de garantias de direitos e para intermediar o acesso das mulheres a esses serviços. Para tal é importante que se deixe atualizado o cadastro de entidades e rede de atendimentos públicos e privados de caráter social para encaminhamentos na modalidade de parcerias.

Assistentes sociais participam também, e de forma ativa, da construção dos casos em atendimento junto à equipe multiprofissional e não se limitam somente a fazer encaminhamentos para se ter acesso às políticas sociais básicas. A orientação e o seguimento dos casos é um ponto forte no trabalho de assistentes sociais, no entanto, a construção conjunta das estratégias de cuidado das mulheres com vistas a promover acesso à direitos e potencializar a construção de existências livres de violência e no pleno exercício de cidadania é o escopo maior deste trabalho.

Orientações, encaminhamentos, monitoramentos e seguimento dos casos, visitas domiciliares, construção de relatórios multiprofissionais, prontuários e relatórios sigilosos são atribuições de assistentes sociais dentro destes serviços. No entanto, tais atividades não devem (e não precisam) ser realizadas de forma individual e, preferencialmente, devem ser conjuntas. Assistentes sociais podem promover também atendimentos individuais ou em grupo de mulheres.

3.2 O atendimento do Direito

O atendimento jurídico tem o objetivo de orientar as mulheres acerca da dinâmica e procedimentos criminais das denúncias de violência doméstica no âmbito da Lei Maria da Penha, principalmente sobre medida protetiva e o registro de boletim de ocorrência em caso de descumprimento dela. Há, em uma amplitude de casos, demanda de orientação em questões relacionadas ao direito civil (da área de famílias), como reconhecimento e dissolução de união estável, divórcio, partilha de bens, guarda de filhas/os, direito de visitação e alimentos, tópicos tratados no item 2.4 desta referência técnica. São realizados contatos institucionais frequentes com a Defensoria Pública, especialmente o NUDEM nas localidades em que está implementado, e com a Promotoria de Justiça, especializada ou não nos casos de violência doméstica, para ampliar o conhecimento em relação à situação jurídica específica da mulher atendida para que a orientação seja mais eficiente e individualizada ao caso analisado. É muito comum que ao atendermos casos de violações de direitos com foco em uma dimensão, neste caso o atendimento de mulheres em situação de violência doméstica, seja preciso olhar outras violações de direitos conexas e, infelizmente, bastante comuns como o caso de violações de direitos de crianças e adolescentes, idosos, pessoas com deficiência, e que convivem na mesma casa e são diretamente ou indiretamente afetadas/os pela violência. É importante, portanto, que as orientações sejam expandidas com o intuito de promover melhores níveis de proteção e acesso a direitos das mulheres e de seu entorno, pois culturalmente recai sobre elas as atribuições de cuidado com outros membros da família e que acabam por impactar na atenção jurídica direcionada a elas. Não raras vezes orientações em outras áreas do direito, como por exemplo a trabalhista e a previdenciária, também são necessárias e constroem sistemas protetivos potentes para as mulheres. Assim, o atendimento jurídico precisa ter foco ampliado na construção de acessos a elas e ao entorno, realizando, na maioria dos casos, encaminhamentos para instituições responsáveis por auxiliar na busca por direitos das mulheres, como a Defensoria Pública (em suas diversas áreas), o NUDEM, o CEJUSC e outras instituições cabíveis em cada caso analisado.

As atividades de profissional do direito se situam numa dimensão multiprofissional e podem ser desenvolvidas de forma individual, no atendimento de mulheres; em grupo, como forma de orientação coletiva; em atendimentos multiprofissionais juntamente com a equipe

técnica; incluindo-se visitas domiciliares, quando necessário, e também no contato com outras instituições da rede de enfrentamento à violência contra as mulheres. É imprescindível que a/o profissional de direito participe de todos os processos de referência às mulheres em situação de violência incluindo-se, além dos atendimentos e orientações, contribuições para os estudos de casos com os demais membros da equipe técnica do equipamento, auxílio na construção dos planos de acompanhamento das mulheres e construção de relatórios multiprofissionais dentro da sua área de formação ou outras formas de atuação que os casos indicarem como necessário.

Profissionais de direito, assim como psicologia e serviço social, devem ter acesso à totalidade dos conhecimentos relacionados à avaliação de riscos dos casos de violência doméstica contra mulheres e a construção de estratégias de segurança com elas.

3.3 O atendimento da Psicologia

O atendimento psicológico tem como objetivo auxiliar a mulher na organização emocional, psicológica e social tendo como parâmetro as violações de direitos sofridas ao longo de sua vida e, mais especialmente, a violência de gênero.

Há várias categorias de atendimento psicológico e, nesta primeira edição, o foco será o atendimento **psicológico psicossocial individual focal** que descreveremos abaixo. Há também os atendimentos em grupo que serão descritos em outra publicação, pois dada a complexidade da técnica, necessitam de espaço e argumentações diversas. Na dimensão multiprofissional e interdisciplinar não necessariamente os atendimentos em grupo deverão ser realizados somente por profissionais de psicologia, no entanto, são inegáveis as contribuições que essa ciência fez e ainda faz para as intervenções nessa modalidade de atendimento. Assim, remetemos a/o leitora/r para a o Caderno 2 desta série de referências técnicas para aprofundar nessa temática.

Os atendimentos psicológicos psicossociais individuais focais poderão ser realizados sequencialmente, com horário marcado na agenda da profissional de psicologia e de comum acordo com a mulher atendida observando a disponibilidade de ambas. No primeiro encontro é importante que sejam repassadas informações que elucidem: 1. o caráter sigiloso do trabalho; 2. o foco nas violações de direitos vividas, especialmente a violência de

gênero; 3. o “contrato de trabalho”, ou seja, repasse das orientações sobre frequência, faltas, atrasos, remarcação e desligamento; e 4. os objetivos do trabalho; 5. outras orientações pertinentes a riscos e reforço sobre os sistemas de segurança pessoal e 6. orientações quanto aos encaminhamentos pactuados e produzidos, se for o caso.

3.3.1. O foco do atendimento psicológico psicossocial

O trabalho psicológico precisa de um foco que se dá tanto na dimensão da demanda ao serviço, motivada pela situação de violência vivida pelas mulheres, quanto na dimensão da perspectiva e das técnicas adotadas. Sobre o primeiro aspecto, relacionado com a demanda das mulheres ao serviço, explicitamos que os Centros de Referência atendem mulheres em situação de violência e, por isto, o foco do trabalho dos atendimentos psicológicos está relacionado com o reconhecimento das diversas violências vividas e das análises sobre as expectativas das mulheres em seus relacionamentos. Frequentemente são discutidos temas como as expectativas do amor romântico, a relação de casamento e companheirismo não libertador, a sexualidade, a maternidade idealizada, os estereótipos e exigências atribuídas às mulheres como o corpo, a beleza, o cuidado, etc.

Sobre o segundo aspecto, relacionado com a perspectiva e técnica adotadas, cabe ressaltar o que se busca com o trabalho psicológico. Questionar e desconstruir sistemas normativos tradicionais de feminilidade, amor, sexualidade e, com isso, criar uma consciência crítica em relação aos sistemas patriarcais e machistas que subjetivam as mulheres é um dos focos do trabalho psicológico. Assim, nos atendimentos psicológicos a técnica se volta para a reflexão crítica a esses pontos bem como orientações e encaminhamentos diversos com o objetivo de acessar direitos e construir uma base de igualdade e liberdade que potencialize a existência das mulheres.

Deve ser explicitado para as mulheres que esses atendimentos terão princípio, meio e fim, sendo o encerramento dos casos discutidos em reunião multiprofissional e sinalizado com antecedência para a mulher. Sugere-se que o acompanhamento das mulheres seja implementado por ciclos sendo o primeiro deles composto por 12 atendimentos individuais. Algumas mulheres irão se sentir fortalecidas e orientadas com menos de 12 atendimentos individuais e outras necessitam de mais tempo desse tipo de acompanhamento. Em todos os casos é importante que seja avaliado pela equipe multiprofissional e seja deliberada a

extensão ou não do acompanhamento psicológico individual. Cada caso demanda uma análise específica e essas decisões gerenciais e técnicas ficam a cargo da equipe. O mais importante é que essas dinâmicas do trabalho sejam assinaladas para a mulher com antecedência e, por isso, recomendamos que próximo do término do primeiro ciclo, no 9º atendimento, por exemplo, a técnica de referência e a mulher possam iniciar as avaliações do processo de acompanhamento listando os objetivos alcançados até o momento e onde se pretende chegar com o acompanhamento psicológico psicossocial individual focal. O desejável é que a mulher que sinta necessidade de cuidados psicológicos por mais tempo possa dar continuidade em um espaço clínico em que se sinta segura e se perceba em condições de autonomia para processar outras mudanças necessárias para além daqueles que os acompanhamentos nos Centros de Referência são capazes de prover.

O atendimento psicológico psicossocial individual focal difere dos atendimentos psicológicos clínicos em várias dimensões. Primeiro porque ele é focal, ou seja, os tópicos de discussão são mais ou menos limitados às experiências de violência vividas pelas mulheres. O fato de ser um acompanhamento individual não pode se confundir com o tipo de serviço psicológico numa dimensão privada, pois o seguimento do caso é sempre multidisciplinar e multiprofissional. Segundo porque na medida da técnica os atendimentos possuem mesclas de escuta psicológica, movimentos orientativos das profissionais de psicologia e a direcionalidade das intervenções que procuram enfatizar o crescimento da consciência do eu e a consciência social das mulheres de forma individual e coletiva.

Em resumo, o foco do trabalho psicológico é, portanto, incidir sobre esse emaranhado de significados produzidos pela maquinaria de gênero, raça, classe, geração, dentre outros, numa perspectiva de desconstrução e busca da autonomia e autodeterminação das mulheres.

3.3.2 O “contrato de trabalho” psicológico psicossocial individual focal

Para iniciar o atendimento psicológico psicossocial individual é importante que se tenha ciência dos procedimentos padrão desse tipo de acompanhamento. Como o trabalho é realizado com periodicidade semanal e em dia e horário fixos é importante que a mulher esteja incluída em uma agenda que lhe dê conforto e, por isto, possa ser cumprida por ela. Devemos sempre guardar a dimensão de um serviço público, especializado e formulado para

atender as mulheres, e que para o bom funcionamento necessita de ser bem aproveitado por elas. Dessa forma, é estratégico pactuar com elas a importância da frequência, a responsabilidade de avisar com antecedência se não puderem comparecer ao dia e horário agendados e, em caso de falta, pedir que liguem no dia seguinte justificando. Estes pactos criam um senso de responsabilização nas mulheres e o bom uso dos serviços públicos. Ademais, faltas injustificadas devem ser investigadas pela equipe pois, como trabalhamos com mulheres em risco, precisamos saber se elas estão bem ou se estão em risco maior do que aquele em que estavam quando acessaram o serviço. Este procedimento de que o serviço ligará para elas nos casos de falta injustificada deve ser do conhecimento delas. A ideia é que possam reconhecer e compreender os movimentos que o serviço fará em caso de falta injustificada e que isso tem o objetivo de promover a segurança delas. Estes pontos serão elucidados no item 6.

Abaixo descrevemos o fluxo de um caso no serviço e para além dele, ou seja, na construção deste com outras instituições. Reforçamos que desde o atendimento ao telefone até o atendimento técnico das mulheres há muitos detalhes a serem observados.

4. Cotidiano do trabalho no serviço de atendimento às mulheres em situação de violência

O trabalho cotidiano de atendimento às mulheres compreende lógicas de cuidado e atenção máximas de toda a equipe. Assim, tanto o atendimento ao telefone, que parece bem simples e banal, quase automatizado, quanto o atendimento técnico e especializado desse serviço, merecem atenção e se desdobram em uma série de especificidades e cuidados.

Geralmente as mulheres procuram os Centros de Referência:

Por demanda espontânea: é quando a mulher espontaneamente, motivada e/ou orientada pelo seu conhecimento a respeito do serviço, por alguma propaganda ou indicação de pessoas físicas, acessa pessoalmente ou por telefone.

Por encaminhamentos institucionais: Encaminhada por algum equipamento das políticas de atendimento às mulheres em situação de violência (Delegacia Especializada de Atendimento às Mulheres, Defensoria Pública, Promotoria Pública, Polícia Militar, Sistema de Justiça, Centros de Referência de Atendimento às Mulheres) ou outras políticas públicas (Hospitais, Postos de Saúde, CRAS, CREAS, Instituições de Acolhimento Institucional, dentre outros). O Sistema de Justiça encaminha os casos por meio de determinação judicial e, nestes casos, após o primeiro atendimento das mulheres, damos ciência ao órgão que fez o encaminhamento sobre como o caso será seguido pelo serviço.

Em qualquer uma das modalidades acima os atendimentos realizados no serviço são, preferencialmente, por meio de agendamento e, no primeiro contato telefônico ou presencial da mulher, é feita marcação para o primeiro atendimento. Sempre considera-se, no entanto, que algum atendimento seja realizado de forma emergencial dada a situação da mulher, no entanto, por causa da estrutura dos Centros de Referência que são diversos tanto em número de profissionais quanto no espaço físico, essa gestão pode ficar a cargo das diretrizes estipuladas pelo órgão de forma particularizada. Ressaltamos que na lógica de atendimento dos Centros de Referência não é necessário que as mulheres tenham feito denúncias das violências sofridas na esfera policial como um pré-requisito para seu atendimento, ou seja, essa pode ser a primeira porta de entrada na rede para se iniciar o trabalho com as mulheres em situação de violência.

4.1 Recomendações para o atendimento ao telefone

O atendimento ao telefone é uma importante estratégia dos Centros de Referência de Atendimento às Mulheres em Situação de Violência, pois caracteriza a porta de entrada da mulher ao serviço. Há uma variabilidade imensa de contatos feitos pelas mulheres pelo telefone, inclusive com demandas de orientações de segurança emergenciais. A capacitação das profissionais que trabalham nesse espaço administrativo vai além do provimento formal de informações sobre o tipo de atendimento oferecido, a marcação de horários ou elucidação de dúvidas das mulheres. Assim, se a mulher estiver muito desorganizada, aflita ou relatar perigo iminente ao telefone recomenda-se que a ligação seja repassada à profissional técnica do serviço para orientação qualificada de urgência.

A mulher, ao dizer sua demanda ao telefone, pode estar muito abalada emocionalmente e confusa. É importante, nesse primeiro momento, estabelecer uma escuta empática e, ao mesmo tempo, informar a ela sobre a existência de profissionais no serviço que irão escutá-la de forma mais aprofundada no primeiro atendimento. A escuta empática envolve se colocar no lugar do outro, entender o que ela está vivendo e fazer com que ela se sinta compreendida e respeitada. Abaixo construímos um exemplo:

Maria: “Estou ligando porque a polícia me deu esse número de telefone e sugeriu que eu marcasse esse atendimento aí. Tenho me sentido muito mal com tudo o que acontece, porque esse homem não me deixa em paz, sabe? Estou cansada de tudo isso!”.

Resposta empática: “Você se sente mal, sem paz, com tudo o que está vivendo e está buscando um apoio aqui nesse serviço, não é isso? Vou te explicar como funciona o atendimento aqui no CERNA...”.

É importante destacar que as profissionais do setor administrativo da recepção devem receber orientações claras sobre como realizar a escuta empática e sobre a importância de não oferecer a mulher um aconselhamento naquele momento ou emitir opiniões pessoais.

Em relação aos serviços ofertados é importante informar às mulheres que ele é realizado por equipe técnica com assistentes sociais, psicólogas e advogadas. Informar também que no primeiro atendimento serão repassados mais detalhes sobre os serviços ofertados e que ela

poderá junto com a profissional que estiver a atendendo escolher quais serviços quer acessar.

Ao marcar o primeiro atendimento agendado informar que caso ela não possa comparecer no dia e horário marcados, que avise com antecedência de um dia para desmarcar e, se for do interesse dela, prosseguir com novo agendamento. Explicar que caso ela tenha algum imprevisto ou alguma emergência e precisar faltar sem ter condições de avisar, que o faça até um dia depois. Informar também à mulher que o serviço ligará para ela em caso de falta não justificada para que ela justifique e, se for seu desejo, remarque o atendimento. Informar que no caso de não conseguir a resposta dela (ligou várias vezes e não atendeu, deixou recado com a pessoa de referência informada e fez contato por e-mail) será considerado caso de desistência e, portanto, arquivado. Explicar que essas regras são no intuito de organizar as marcações e que, em algum momento futuro, se ela desejar, poderá procurar o serviço novamente.

Os registros das chamadas telefônicas devem ficar bem organizados e podem ser em formato de anotação em papel ou por meio de banco de dados no computador. Sugerimos o formato abaixo:

- Nome completo, endereço e contatos
- Melhor horário de contato com elas
- Nome e contato de pessoa de referência

É importante anotar o nome completo da mulher, endereço e contatos de telefone e e-mail. Nem sempre as mulheres têm e-mail, mas muitas outras o têm e este pode ser um meio seguro e importante de comunicação com elas. Recomendamos que ao anotar o telefone celular, de casa ou do trabalho, perguntemos se é seguro ligar para elas e em qual horário é mais fácil fazer esse contato. Podemos, portanto, ter a informação mais precisa de quando ligar e com quem falar, pois pode ocorrer que outra pessoa atenda o telefone, especialmente o(a) agressor(ra) e, neste caso, é preciso que se tenha um manejo naquele momento. Se outra pessoa atende o telefone não é adequado a identificação do serviço por questões de segurança das próprias mulheres que podem ser questionadas sobre o porquê e para quê o buscaram. Recomenda-se, portanto, que a identificação seja feita de forma genérica e tendo como referência um ente público como, por exemplo, um equipamento de

saúde (posto de saúde, hospital geral, ambulatório, etc) ou da educação (uma universidade da região, colégios, escolas, etc) ou mesmo órgãos ou instâncias conhecidas, mas bastante genéricas (Palácio das Artes, praça de esportes, operadoras de celular), etc. Essa artimanha pode salvar vidas.

Recomendamos também que se anote um telefone de referência de uma pessoa de total confiança da mulher caso ela queira e possa deixar tal contato. Nem sempre é simples e rápido o contato telefônico com elas e, por isto, esta pode ser uma boa informação e ajuda muito quando as equipes precisam retornar o contato com as mulheres.

É estratégico repassar com as mulheres, ainda ao telefone, as informações sobre o agendamento do primeiro atendimento. Mesmo com a lógica de agendamento é recorrente as faltas das mulheres aos atendimentos. Precisamos pensar em tudo que pode ter ocorrido, inclusive mudanças no *status* de segurança delas e que as impediu de estarem presentes. Assim, nosso trabalho deve sempre primar pelo cuidado com a segurança das mulheres e, por isto, é necessário escutar, informar e pactuar com as mulheres as regras gerais do serviço.

Abaixo sintetizamos no quadro as orientações sobre o primeiro contato telefônico

1º atendimento ao telefone	<ul style="list-style-type: none">o Escutar a demanda da mulher e informar os serviços ofertados;o Anotar tipo da demanda: encaminhada por alguma instituição ou demanda espontânea;o Caso ela queira marcar o primeiro atendimento verificar a agenda disponível;o Explicar as regras do primeiro atendimento agendado;o Anotar: 1. Nome completo; 2. Endereço completo; 3. Telefone celular, telefone fixo e e-mail; 4. Contato de referência: nome e telefone (Ex: mãe, irmã, filha(o), amiga(o), etc);o Perguntar se ela acessa o e-mail com frequência e se este pode ser um meio seguro de contato com ela;o Perguntar se é seguro ligar para o telefone dela a qualquer horário ou se é necessário estipular dias e horários para o contato;o Explicar que sempre que o serviço telefonar para ela será anunciado da seguinte forma: Olá, sou a Ana e quero falar com Maria
----------------------------	---

Pontos a serem observados

- Muitas vezes as mulheres não atendem chamadas oriundas de números desconhecidos pois, em alguns casos, agressores/as ligam insistentemente com números de celulares diferentes tentando contato com elas. Assim, se o Centro de Referência usar serviço de ramal que, ao discar para telefones celulares aparece a cada vez números diferentes, é estratégico que esse detalhe chegue ao conhecimento das mulheres.
- Não é recomendado que se deixe recado na caixa postal ou que se converse com as mulheres por meio de mensagens de texto ou áudio do whatsapp, pois não podemos ter certeza de que são elas que respondem às mensagens. Se o contato for por meio de mensagem de texto ou áudio a partir delas podemos responder perguntando se podem falar ao telefone naquele momento. É mais seguro.
- Pode ser que ao telefonar para uma mulher o/a agressor/a atender e, neste caso, é importante não dar informações sobre o serviço, pois isso pode resultar em violências contra as mulheres.
- Ao telefonar para uma mulher, o agressor (ou outra pessoa em quem a mulher não confia) pode estar próximo a ela. Assim, é importante estabelecer um código de confirmação para que a mulher possa encerrar a ligação sem gerar suspeitas e resultar em violência. Pode ser acordado com a mulher que, caso ela não possa falar naquele momento, que ela responda "não tem essa pessoa aqui", ou "você ligou para o número errado", por exemplo. É importante que esses códigos sejam simples e de fácil memorização, pois em determinadas circunstâncias, a mulher pode ficar muito nervosa com a proximidade do agressor quando atender ao telefone/celular. Essa estratégia exige que os telefones de contato estejam cuidadosamente anotados e atualizados.

Agendado o primeiro atendimento descreveremos agora a metodologia desse momento

4.2 Recomendações para o primeiro atendimento

O primeiro atendimento do caso pode ser feito por uma dupla de profissionais do serviço ou uma técnica individualmente seguindo o fluxo de disponibilidade da agenda profissional. Nesse momento será feita:

- A coleta de dados de perfil socioeconômico
- A escuta da demanda da mulher
- O levantamento dos direitos violados
- A avaliação de riscos do caso
- A construção junto à atendida dos encaminhamentos institucionais que possam ser pertinentes à situação naquele momento (referência externa do caso)
- A orientação sobre segurança pessoal
- A construção do **Plano de Acompanhamento Pessoal - PAP** (referência interna do caso)

Após as informações coletadas de forma detalhada sobre o caso construímos o **Plano de Acompanhamento Pessoal - PAP** conforme modelo preenchido e que pode ser visualizado no anexo I. Esse plano contempla a síntese das informações coletadas e as propostas delineadas a partir da primeira avaliação do caso, numa dimensão multiprofissional e interdisciplinar. Implica em um plano de cuidados construído e pactuado com as mulheres e deve ser feito em todos os casos referenciados. O Plano de Acompanhamento Pessoal - PAP - pode mudar conforme o caso vai evoluindo dentro do serviço, ou seja, as estratégias de cuidado podem se diversificar com o tempo e conforme orientações técnicas e as discussões do caso dentro da equipe. Assim, o PAP é uma síntese que pode ser organizada conforme esquema abaixo:

4.2.1 Modelo de Plano de Acompanhamento Pessoal - PAP

1. Identificação:

Nome completo:

Idade:
Contato:
E-mail:
Nome/ Contato telefônico de referência:
Encaminhada por:
Data do atendimento:
Número do Prontuário:
Técnica referência do primeiro atendimento:

2. Histórico de vida:

2.1.Dados da relação: **descrever tipo (casamento, noivado....) e tempo; o início da violência; tipos de violência vividas no passado e atuais.**

2.2.Dados do/a agressor/ra: **informar nome completo, idade, endereço, profissão, salário, se está preso, a relação dele com filhas/os e/ou enteadas/os, os dados de saúde do agressor (questões psiquiátricas, uso abusivo de álcool e drogas), relações do/a agressor/ra com a família.**

2.3.Dados de filhas/os e/ou enteadas/os: **informar número de filhas/os, idade e nome completo, nome do pai, se recebe pensão, etc.**

2.4.Dados de outras pessoas dependentes das mulheres: **pais, ou outras pessoas do núcleo familiar como sobrinhas/os, netas/os, etc.**

2.5.Vínculos familiares, comunitários e rede de amizades: **informar como se relaciona nessas instâncias, com filhas/os, se tem apoio da família ou de amizades.**

2.6.Dados de saúde da mulher: **informar se tem doenças crônicas, se usa medicamentos, se tem plano de saúde ou é usuária do SUS, questões psiquiátricas, uso abusivo de álcool e drogas, saúde psíquica (insônia, medos, depressão...).**

2.7.Situação laboral: **ocupação atual, se tem planos de mudança de ocupação laboral.**

2.8.Situação habitacional: **tipo de moradia, propriedade, etc.**

2.9.Situação econômica: **informar renda individual e familiar.**

2.10.Contatos com a rede de atendimento especializada às mulheres: **listar quais instituições já procurou (NUDEM, DEAM, etc), se tem medida protetiva, se já fez BO, etc.**

2.11.Programas sociais: **se tem NIS, se CADÚnico está atualizado, etc.**

3. Avaliação de Riscos e Plano de Segurança Pessoal

Recomendamos que seja aplicado o Protocolo FRIDA¹⁰, instrumento nacional de avaliação de riscos nos casos de violência doméstica e, a partir de seu resultado e outros relatos das mulheres seja desenhado um Plano de Segurança Pessoal (modelo no anexo II) que pode contemplar orientações sobre segurança em casa, na rua, no trabalho, nas redes sociais, etc. Mais informações sobre o Protocolo FRIDA está na parte 4.2.2.

4. Encaminhamento externos

Listar as instituições para as quais a mulher foi direcionada de acordo com o que ela escolheu. Nesse primeiro atendimento e ao longo do tempo que ela estiver no serviço pode-se encaminhar a mulher e dependentes para a rede de políticas públicas (SUS, SUAS, educação, etc) e redes parceiras (atendimentos em faculdades ou universidades, instituições filantrópicas, etc) buscando potencializar os cuidados de forma ampliada.

5. Encaminhamentos internos

Delinear com a mulher qual o acompanhamento será oferecido para ela dentro do serviço como, por exemplo, o acompanhamento psicológico psicossocial individual ou acompanhamento em grupo, o monitoramento social, etc. Informar aqui qual a técnica de referência acompanhará o caso.

6. Objetivo do trabalho

Discutir com a mulher qual o objetivo dela no serviço de acordo com as linhas da política de atendimento às mulheres. Pode ser o fortalecimento de auto-estima, a busca de conscientização e autonomia emocional e financeira, a melhoria da relação com filhas/os, a busca de saídas para o ciclo de violência, a autonomia econômica, dentre outros aspectos.

Assim, no primeiro atendimento além da escuta atenta e postura acolhedora das mulheres é importante refletir com elas sobre os diversos tipos de violência e como elas se repetem em ciclos. Geralmente, com surpresa e espanto, as mulheres iniciam os primeiros passos para a conscientização das violações de direitos vividas, em muitos casos, há anos a fio.

É importante que haja, sobretudo no primeiro atendimento, além de postura acolhedora, interesse genuíno na mulher, de forma que haja o início da construção de um vínculo de confiança. Devemos considerar que durante muitos momentos ela foi julgada e violentada e

¹⁰ Outras informações sobre a aplicação do Protocolo Frida através do SIMA Mulher, acesse o Guia Básico de Utilização do Sima Mulher - Ítem 11. PROTOCOLO FRIDA, pág 42. Disponível em: <https://serdh.mg.gov.br/conteudo/guia-sima-mulher-ferramentas-de-atendimento>

um dos efeitos é a desorganização emocional e a dificuldade em confiar no outro. Dessa forma, é essencial considerá-la, dar voz ao que ela quer dizer, sem contudo se antecipar a ela, caminhando lado a lado dela, em uma postura de respeito. Isso implica, também, em não pressupor aquilo que vai ser dito pela mulher, mas considerar que é algo novo. Feito isso, há maior possibilidade de se construir o vínculo com a mulher atendida.

Para que haja uma relação saudável entre técnica e assistida, é importante que a profissional seja capaz de fazer uma distinção entre sua história de vida e a história trazida pela assistida, observando que tipos de intervenção são eficazes no relato trazido e fazendo reflexões sobre limites e possibilidades do trabalho. Em alguns momentos pode ser necessário que o caso seja discutido em equipe e até mesmo seja feita a transferência do caso para outra referência técnica, a depender de alguns limites pessoais percebidos pela profissional. Essa distinção da história de vida de cada uma também é importante para que a técnica caminhe com a mulher de forma a não se misturar com ela, sendo este um pressuposto da compreensão empática, escutar *como se fosse* o outro, mas não se misturando à história trazida pela mulher.

Recomendamos atenção das(os) profissionais que irão atendê-la à comunicação não verbal que pode facilitar o estabelecimento do vínculo de confiança, com o olhar atento, mas não invasivo, a postura corporal disponível para atender e os gestos, que podem aproximar ou afastar a mulher atendida do Serviço.

Passaremos agora a descrever o que pode ser trabalhado com a mulher, desde o primeiro atendimento, como por exemplo, os riscos relacionados a seu caso, as estratégias de segurança pessoal que elas podem desenvolver e os diversos encaminhamentos a serem feitos a outras políticas públicas e parcerias estabelecidas com os Centros de Referência.

4.2.2 A Avaliação de Riscos

A avaliação de riscos de mulheres em situação de violência se faz extremamente necessária para que as profissionais, ao atenderem a mulher, possam compreender, dentre outras coisas, o grau de risco para violências corporais graves ou tentativas de feminicídio e quais as ações se fazem mais emergentes no acompanhamento dos casos.

Para essa avaliação, recomenda-se a utilização do Formulário FRIDA¹¹, Formulário Nacional de Risco e Proteção à Vida, um documento elaborado a partir de um acordo de cooperação entre o Conselho Nacional de Justiça, o Conselho Nacional do Ministério Público e o Ministério dos Direitos Humanos, com apoio da União Europeia. Esse formulário tem por objetivo “prevenir a ocorrência ou o agravamento da violência doméstica e familiar contra as mulheres” e, como prevê o documento, sua aplicação pode ser feita em casos de Violência Doméstica e Familiar, caracterizados de acordo com a Lei Maria da Penha (Lei nº 11.340/2006), e em casos de tentativas de Femicídio, caracterizados pela Lei do Femicídio (Lei nº 13.140/2015), aplicadas a suas “vítimas diretas ou sobreviventes” e as “vítimas indiretas” como descrito abaixo. Vale ressaltar que no cotidiano do trabalho do Centro de Referência a aplicação do FRIDA é realizada com as mulheres vítimas de violência doméstica e intrafamiliar e vítimas sobreviventes a tentativas de feminicídio.

São denominadas “vítimas diretas aquelas que, individual ou coletivamente, tenham sofrido diretamente os danos da violência física, psicológica ou emocional - quer tenha sido consumada ou tentada - e, como “vítimas indiretas”, os familiares e/ou outros dependentes da vítima direta. Tratando-se especificamente dos feminicídios, utilizar-se-á também a expressão “vítimas sobreviventes” para aquelas vítimas diretas cujo desfecho fatal não se consumou. (ONU MULHERES, 2016, p. 59)¹²

A aplicação do Formulário FRIDA, se dá a partir de duas partes que devem ser respondidas por profissionais capacitados e que compreendem os diversos contextos e formas de violências contra as mulheres. A primeira parte é composta por 19 perguntas com respostas fechadas (Sim, não, não sei e não se aplica) e uma escala de classificação de gravidade de risco que é preenchida de acordo com essas respostas. Essa classificação é dividida em três: baixa, média e elevada. A segunda parte é composta por perguntas destinadas à/ao

¹¹ O Formulário de Avaliação de Riscos Frida encontra-se no anexo III e pode ser acessado em https://www.cnmp.mp.br/portal/images/noticias/2019/novembro/Frida_1.pdf

¹² ONU Mulheres. Diretrizes Nacionais para Investigar Processar e Julgar com perspectiva de gênero as mortes violentas de Mulheres, 2016. Disponível em: http://www.onumulheres.org.br/wp-content/uploads/2016/04/diretrizes_femicidio.pdf

profissional que está aplicando o formulário para que ele possa avaliar as condições psicológicas e físicas da mulher além das potencialidades para novas ocorrências de agressão. Essa ferramenta também possibilita que a/o profissional tenha conhecimento sobre os comportamentos do(a) agressor(ra), a condição de saúde mental do(a) mesmo(a) e a intensidade das violências cometidas. Além disso, possibilita que a/o profissional trabalhe junto a mulher atendida a conscientização sobre o risco do agravamento das violências.

É importante acrescentar que o formulário FRIDA faz uma avaliação de risco do momento atual em que a mulher chega ao serviço e esse risco pode variar ao longo do acompanhamento. Uma vez que a equipe identifique mudanças no contexto da relação violenta ou outros elementos de vulnerabilidades e riscos que possam ser identificados à posteriori recomenda-se que o formulário seja aplicado novamente.

A análise de risco de um caso não é medida somente por meio da aplicação de um instrumento que sintetiza dados e aspectos particulares. Para além do instrumento há uma análise técnica pormenorizada sobre os diversos aspectos a serem considerados. Isso quer dizer que o instrumento pode indicar, por exemplo, risco elevado, no entanto, a mulher está em condições de segurança atualmente, ou seja, há uma rede de apoio de familiares e amigos, boas condições de trabalho, a situação financeira está estável, bons encaminhamentos jurídicos do caso, etc. No entanto, seu agressor pode ter um perfil que contempla problemas psiquiátricos, uso abusivo de álcool e drogas e já praticou diversos tipos de violência mas, no momento, não tem acesso fácil à mulher. Dessa forma o resultado do FRIDA deu elevado, mas já se estabeleceu uma rede de proteção em volta da mulher. O contrário também pode acontecer, ou seja, o formulário apontou risco baixo, no entanto, a mulher não tem ainda a consciência de alguns tipos de violência como a sexual e psicológica, mais difíceis de serem identificadas por causa de sua banalização e minimização e, por isso, corre mais riscos. Assim, embora a escala de classificação de gravidade de risco, em um primeiro nível, seja atribuída a partir de perguntas objetivas, a análise não é automática e depende do conhecimento técnico que a expande e considera diversos outros elementos.

Ressalta-se que esse instrumento de avaliação de risco tem como objetivo auxiliar as equipes na construção do caso e não pode ser utilizado de forma leiga nem pelas mulheres que acessam o serviço nem por outros atores sociais dentro ou fora das políticas

especializadas de atendimento às mulheres em situação de violência para justificarem ações como o deferimento ou não de medidas protetivas, o encaminhamento de ações específicas como a busca ou apreensão de armas, etc. O FRIDA não é um instrumento investigativo e sim técnico-analítico e, de acordo com nossa experiência, ele também é um bom mediador entre profissional e mulher atendida, pois por meio de suas perguntas faz com que a mulher possa refletir sobre a violência vivida.

Toda avaliação é pontual, pois denota o momento atual da mulher em situação de violência e, dadas as mudanças de contexto, incluindo-se as condições de maior ou menor proteção, a avaliação pode também modificar. Em resumo, tendo-se em conta todos esses aspectos, o uso adequado do instrumento de avaliação de riscos auxilia no trabalho técnico de forma positiva¹³.

Considerando que o FRIDA possui dois momentos metodológicos distintos de preenchimento, no SIMA Mulher esse protocolo se apresenta também em momentos distintos do registro dos casos no sistema. A primeira parte do FRIDA (composta por 19 perguntas objetivas) é disponibilizada para preenchimento durante o registro da violência relatada pela mulher, ou seja, durante o atendimento, uma vez que as perguntas dessa primeira parte devem ser feitas à mulher atendida no serviço. A segunda parte do Protocolo FRIDA é disponibilizada junto ao relatório multiprofissional, no menu Prontuários do sistema. Conforme visto neste tópico, por serem perguntas abertas direcionadas às profissionais de atendimento, as respostas podem ser elaboradas após o atendimento e revisitadas para complementação, alterações e detalhamentos sempre que necessário. Para entender mais sobre como o FRIDA funciona no SIMA, acesse o Guia de Utilização do SIMA Mulher: Ferramentas de atendimento¹⁴.

4.2.3 O Plano de Segurança Pessoal

O Plano de Segurança Pessoal é uma estratégia que combina ações educativas e de autocuidado para as mulheres. É um conjunto mais ou menos estruturado de recomendações que têm como objetivo aumentar a segurança das mulheres para além das

¹³ Para mais documentos sobre o Formulário FRIDA consulte: Violência doméstica contra a mulher: justiça integral e monitoramento da efetividade do Formulário de Risco FRIDA

https://www.cnmp.mp.br/portal/images/noticias/2020/Março/RELATORIO_FRIDA_2020_WEB.pdf

¹⁴ <https://serdh.mg.gov.br/biblioteca-videoteca/materiais-sima>

medidas protetivas previstas na Lei Maria da Penha e das ações dos órgãos de enfrentamento à violência contra as mulheres. Ter um Plano de Segurança Pessoal é estratégico para saber como reagir diante de determinadas situações de violência, como se prevenir de possíveis ataques e como se organizar para fazer as denúncias nos órgãos da política pública para mulheres. No anexo II apresentamos várias recomendações que devem ser providas para as mulheres na medida em que elas necessitem. O próprio relato delas é que vai indicar quais informações devem ser repassadas pelas técnicas, pois há diferenças na orientação se, por exemplo, elas vivem com agressores/as, se estão separadas, se tem filhas/os e etc. Apesar de ser um conjunto orientativo sobre segurança pessoal, o repasse das informações é sempre individualizado.

4.2.4 Os encaminhamentos internos e externos

No primeiro atendimento, ao identificar vulnerabilidades, desigualdades e riscos no caso, já procedemos com os encaminhamentos a instituições diversas. Estes são os encaminhamentos externos. Pode ser que a mulher necessite da referência da saúde e, neste caso, será encaminhada para equipamentos da Atenção Básica de Saúde ou Atenção Especializada, por exemplo. Pode ser, também, que a Política de Assistência Social precise ser acessada e, neste caso, os Centros de Referência podem encaminhar as mulheres para o Centro de Referência de Assistência Social - CRAS para a inclusão em Serviços e Benefícios, como o cadastramento no Cadastro Único para participação em programas de transferência de renda do governo Federal, como o Bolsa Família; a inclusão da mulher e de membros de sua família no Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), que engloba ações como atendimentos ao núcleo familiar, visitas domiciliares, orientações e encaminhamento a outros serviços do governo federal, como os de saúde e educação; e a inclusão dela ou de outras pessoas da família no Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV), feitos através do PAIF, no qual há a possibilidade de participação em atividades artísticas, culturais, de lazer e esportivas, de acordo com a faixa etária. A mulher deve ser encaminhada também ao Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS - sempre que houver mais violações de direitos vivenciadas pela família, como abuso sexual de crianças e adolescentes, trabalho infantil, idosos negligenciados em seus cuidados, violência física contra outros membros da família, dentre outros. É importante ressaltar que

municípios que não possuem CREAS municipais devem verificar se fazem parte da área de abrangência de CREAS Regionais ou a existência de referências técnicas de proteção social especial no município, estas localizadas, normalmente, no Órgão Gestor Municipal de Assistência Social.

É possível encaminhá-la também à Defensoria Especializada na Defesa dos Direitos da Mulher em Situação de Violência - NUDEM - para orientações e providências. O NUDEM, além de orientações jurídicas relativas às demandas judiciais e extrajudiciais, postulação e acompanhamento de medidas protetivas de urgência, nos termos da Lei n.º 11.340/2006, ainda elabora ações iniciais de família e realiza encaminhamentos para outras instituições a depender das necessidades das mulheres. Além de Belo Horizonte, o NUDEM está instalado nas Comarcas de Araguari, Betim, Contagem, Itajubá, Juiz de Fora, Montes Claros, Uberlândia e Varginha. A Defensoria Pública conta também com atuação especializada, equivalente a NUDEM em Brumadinho, Caratinga, Governador Valadares, Passos, Teófilo Otoni, Uberaba, Vespasiano e Viçosa.

Na ausência de atuação especializada da Defensoria Pública os casos podem ser encaminhados diretamente para o Fórum local onde haverá a possibilidade de nomeação de advogadas/os dativas/os ¹⁵. Em muitos municípios as subseções da OAB – Ordem dos Advogados do Brasil, contam com Comissão da Mulher Advogada que podem ter serviços de atendimento às mulheres.

Se, no momento da avaliação de riscos, percebermos o risco de morte iminente será preciso levantar a possibilidade junto à mulher de sua saída de casa, mesmo que seja junto a parentes ou colegas distantes que o/a agressor(a) não tenha conhecimento. Em alguns casos podemos encaminhar para as políticas de abrigo disponíveis cujas equipes farão as análises pertinentes. No anexo IV informamos a rede de abrigo do estado e os contatos institucionais.

Os encaminhamentos podem ser feitos também para as DEAMS - Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher - para que a mulher registre o BO - Boletim de ocorrência - e solicite as Medidas Protetivas de Urgência. Se o município não tiver delegacia especializada as

¹⁵

<https://defensoria.mg.def.br/index.php/2020/08/07/nudem-bh-completa-15-anos-na-defesa-dos-direitos-da-mulher-e-no-enfrentamento-da-violencia-de-genero/>

mulheres podem fazer o BO nas delegacias comuns¹⁶. A Delegacia Virtual da Polícia Civil de Minas Gerais passou a admitir, no período da pandemia da COVID 19, o registro da ocorrência e o pedido de medidas protetivas nos casos de lesões corporais, ameaça, vias de fato (quando há a agressão física mas ela não deixa marcas, como por exemplo, um puxão de cabelo ou empurrão) e descumprimento de medida protetiva. Por essa plataforma a mulher usando um celular ou um computador pode adotar as providências pertinentes¹⁷. Há também o aplicativo MG Mulher, desenvolvido pelo Governo de Minas Gerais, por meio da Polícia Civil de Minas Gerais, com apoio da Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública.

O Ministério Público participa de todos os procedimentos relacionados à Lei Maria da Penha: medidas protetivas, inquéritos policiais e ações penais. Em todas as Comarcas existe um Promotor ou Promotora de Justiça que poderá ser acionado/a pelos serviços para relatar ocorrências verificadas ao longo do acompanhamento da mulher em situação em violência. Se for necessária a adoção de providências mais graves para que as medidas protetivas inicialmente estabelecidas sejam efetivas, o Ministério Público poderá atuar, incluída a possibilidade de requerer a decretação da prisão preventiva do agressor, especialmente, nos casos em que o risco a vida da mulher for considerado elevado. Além disso, constitui direito das mulheres acompanharem os procedimentos criminais relativos aos boletins de ocorrência que tenham feito, apresentarem provas e se informarem com os Promotores e Promotoras de Justiça sobre o andamento de tais feitos.

Em caso de dúvida sobre a atuação do Ministério Público no enfrentamento à violência doméstica, poderá ser mantido contato com o CAOVD - Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Combate à Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, através do e-mail: caovd@mpmg.mp.br.

O governo do Estado, por meio da SEJUSP - Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública e da PCMG - Polícia Civil de Minas Gerais, desenvolveram o APP MG Mulher com conteúdos de orientação e informações relativas à temática da violência contra a mulher e com habilidade para que a própria mulher crie uma lista de contatos privados que podem ser acionados, via SMS, quando houver situação de perigo. Além das unidades da PCMG no

¹⁶ <https://www.policiacivil.mg.gov.br/pagina/unidades>

¹⁷ <https://delegaciavirtual.sids.mg.gov.br>

âmbito de MG, podem ser consultadas no APP as unidades da PMMG e outros serviços de apoio à mulher em situação de violência¹⁸. Ele também tem vídeos explicativos sobre temas relacionados com a Lei Maria da Penha.

Outro serviço para o qual as mulheres podem ser encaminhadas é o de Prevenção à Violência Doméstica - PPVD - instituído pela PMMG que tem como objetivos propiciar um atendimento mais humanizado à mulher vítima de violência doméstica e familiar, garantir o seu encaminhamento aos demais órgãos da Rede Estadual de Enfrentamento à Violência Contra a Mulher, de tal forma que receba do poder público, no menor tempo possível, a atenção devida ao seu caso, bem como atuar na dissuasão do agressor incidindo na quebra do ciclo da violência.

As Patrulhas de Prevenção à Violência Doméstica são equipes especializadas que executam o Serviço de Prevenção à Violência Doméstica obedecendo a um protocolo próprio de atuação em conjunto com a Rede de Atendimento à Mulher vítima de violência doméstica. Dentre o protocolo estão previstas visitas domiciliares conscientizadoras e reflexivas tanto à mulher quanto ao homem e patrulhamento no local da residência. Os municípios que possuem a Patrulha de Prevenção à Violência Doméstica¹⁹ estão listados no Anexo V

Para além das políticas públicas, outras instituições podem ser parceiras nos encaminhamentos e absorver, por exemplo, o atendimento psicológico de crianças e adolescentes, prover atendimentos diversos de saúde com valores sociais, dentre outros. Cada localidade tem especificidades nesse campo e as profissionais dos Centros de Referência podem expandir os contatos e articulações institucionais de forma produtiva às mulheres. Pode ser que o município tenha programas e órgãos relacionados com capacitações profissionais e reinserção no mercado de trabalho que, em muitos casos, é demanda frequente das mulheres.

¹⁸ <https://www.mg.gov.br/servico/acessar-o-aplicativo-mg-mulher>

¹⁹ Para mais informações: <https://www.youtube.com/channel/UCLe43bjvT2jgsDnksxkHykA> e no Instagram @1ciapvd.pmmg

Usando o SIMA Mulher, é possível fazer os encaminhamentos externos²⁰ de forma que a comunicação interinstitucional seja automatizada, ou seja, o encaminhamento é enviado diretamente ao órgão/entidade que deseja acionar para atendimento da pessoa em situação de violência por meio do próprio sistema. Além disso, o encaminhamento com envio automático permite o monitoramento do caso na rede de atendimento às pessoas em situação de violência. Isso porque, como se trata de um acionamento feito diretamente à entidade que atuará na demanda, é possível automatizar o pedido de resposta do órgão/entidade buscando garantir o retorno (contra referenciamento).

Na perspectiva dos encaminhamentos internos o caso pode ser incluído no atendimento psicológico psicossocial focal como descrito no item 3.3.1, nos grupos de mulheres oferecidos pelo serviço, no acompanhamento jurídico ou pode seguir também direto para o monitoramento social como descrito abaixo.

4.3 O monitoramento social

O monitoramento social é uma estratégia de acompanhamento do caso em rede para verificar quais encaminhamentos externos foram adequados, quais foram insuficientes e, neste caso, quais outras estratégias serão necessárias para potencializar a rede de segurança e proteção das mulheres e de quem depende delas nas políticas públicas e instituições parceiras.

A metodologia desse trabalho prevê o contato com as mulheres que se encontram no serviço pelo menos uma vez por mês para verificar a situação de seu acompanhamento interno e externo. Com essas medidas espera-se que os casos sejam potencializados numa dimensão ampla buscando-se, portanto, a atenção integral das estratégias de intervenção junto às mulheres em situação de violência. O monitoramento social permite o acompanhamento mensal dos casos das mulheres atendidas pelo CERNA que, na maioria das vezes, desconhecem os serviços, equipamentos e procedimentos da Rede de Atendimento.

²⁰ Para saber mais sobre como produzir encaminhamentos automáticos no SIMA Mulher, consulte o item 10 “Encaminhamentos”, pág 36. Disponível em <https://serdh.mg.gov.br/conteudo/guia-sima-mulher-ferramentas-de-atendimento>.

O monitoramento social é um tipo de atendimento que pode ser realizado por telefone ou presencialmente a depender dos recursos, disponibilidades e estratégias desenhadas pelas equipes. As orientações e encaminhamentos feitos às mulheres nesse atendimento devem ser devidamente anotadas no Prontuário Multiprofissional. Dentre outras atribuições do monitoramento social, quando necessário, é acompanhar as usuárias aos equipamentos das políticas públicas territoriais do município e à rede de atendimento à mulher em situação de violência doméstica.

Na prática, esse trabalho aumenta em grande medida as análises periódicas dos casos e fomenta as discussões junto a outras instituições. É importante que os Centros de Referência tenham em seus arquivos os contatos institucionais das diversas políticas públicas locais para que os encaminhamentos sejam oferecidos às mulheres e sejam seguidos pelas equipes do serviço. Esse ponto será mais discutido no item 7.1 abaixo.

5. O Registro profissional dos atendimentos

O registro do atendimento às mulheres em situação de violência deve estar bem organizado e é fonte fidedigna para o estudo de casos, a construção de relatórios de gestão e em resposta a possíveis questionamentos do serviço por parte de órgão de regulação e fiscalização e por parte das usuárias do serviço. Ele tem vários formatos que serão descritos abaixo²¹.

5.1 Registro em Prontuário Multiprofissional

O prontuário multiprofissional é um documento central do serviço no qual são registrados os atendimentos e as evoluções dos casos. As anotações em prontuário multiprofissional seguem normativas dos serviços públicos e dos conselhos de classe profissional.²² Ele é um documento científico, pessoal e contém informações técnicas que auxiliam a equipe na gestão do caso. Ele é de acesso exclusivo das equipes multiprofissionais e da pessoa atendida, se assim o solicitar.

O prontuário multiprofissional pode ser físico ou informatizado²³, deve ser guardado por até 5 (cinco) anos, salvo casos em específico como aqueles cujos casos possuem disputas judiciais e, nesse caso, precisam ser arquivados até o fim dos processos. Todas as intervenções técnicas são anotadas no prontuário e, por isto, os atendimentos individuais ou em grupo, as visitas domiciliares, as orientações ou encaminhamentos deverão ser

²¹ O SIMA Mulher disponibiliza as ferramentas de uso para cada um desses modelos de registros profissionais. Disponível em <https://serdh.mg.gov.br/conteudo/guia-sima-mulher-ferramentas-de-atendimento>

²² Para consulta: Resolução CFP 009/2009 que dispõe sobre a obrigatoriedade do registro documental decorrente de atendimento psicológico (https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2009/04/resolucao2009_01.pdf) e Resolução CFP 006/2019 que orienta sobre elaboração de documentos escritos produzidos pela(o) psicóloga(o) no exercício profissional (<https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2019/09/Resolu%C3%A7%C3%A3o-CFP-n-06-2019-comentada.pdf>) que, no link acima, tem versão comentada e, por isto, pormenorizada.

Prontuário SUAS - Posicionamento do Conselho Federal de Psicologia relativo ao uso do Prontuário SUAS por equipe multiprofissional em atendimentos nos Centros de Referências de Assistência Social (CRAS) e nos Centros de Referências Especializados de Assistência Social (CREAS). <https://conpas.cfp.org.br/wp-content/uploads/sites/8/2015/01/Posicionamento-do-CFP-relativo-ao-uso-do-Prontuário-SUAS.pdf>

CFESS - Legislação e resoluções sobre o trabalho do/a Assistente Social http://www.cfess.org.br/arquivos/LEGISLACAO_E_RESOLUCOES_AS.pdf

²³ Os dados registrados no SIMA Mulher não possuem um limite de tempo para armazenamento. Dessa forma, é necessário destacar que os dados podem ser consultados em qualquer momento se forem registrados no SIMA, observando uma vantagem em relação aos registros físicos.

registrados. O atendimento das mulheres em grupo, deve seguir a mesma dinâmica de registro.

Sugere-se que o Prontuário Multiprofissional contenha os seguintes elementos:

No cabeçalho:

- Número de protocolo do caso atendido e/ou número de prontuário²⁴
Identificação da mulher, da instituição e da profissional constando registro no conselho de classe da categoria bem como a data daquele atendimento.
- Nas anotações no corpo do Prontuário Multiprofissional:
- Descrição da modalidade do atendimento realizado (atendimento psicológico psicossocial focal ou atendimento em grupo ou orientação ou visita domiciliar ou encaminhamento...)
- Descrição sucinta da pessoa atendida considerando aspectos emocionais, cognitivos, físicos, sociais e históricos preservando-se o sigilo profissional.
- Anotações sobre as áreas em que a mulher relata dificuldades e também as potencialidades;
- Descrição da conduta e tipo de vinculação da mulher com a técnica que a atendeu
- Descrição, se assim couber, do estado mental relatando as funções psíquicas preservadas e/ou alteradas.
- Descrição de encaminhamentos externos com registro dos motivos e da instituição/equipamento indicado.

Considere também:

- Em cada anotação diária contextualizar a evolução comparando com os atendimentos anteriores, de modo que demonstre o desenvolvimento (ou não) da mulher diante das várias estratégias de atendimento na instituição.

²⁴ O número do protocolo é gerado pelo SIMA Mulher no momento do cadastramento do caso no sistema. O número do prontuário geralmente é um registro interno utilizado pelas instituições

- Todas as vezes que os encaminhamentos e intervenções técnicas ensejarem mudanças nos objetivos do trabalho sugere-se que esse histórico seja registrado também no PAP para visualização rápida das equipes.
- No caso dos atendimentos em grupo é preciso manter os relatos deste trabalho em separado, em modelo próprio, e deve-se anotar nos Prontuários Multiprofissionais individualmente os aspectos do trabalho realizado dentro dos grupos

No arquivamento de um caso sugere-se:

- pequeno histórico da evolução do caso, principais objetivos alcançados (ou não) e avaliação da mulher sobre o atendimento realizado. Consideramos também o arquivamento quando, por algum motivo, não conseguimos mais contato com as mulheres a despeito de todas as tentativas (ver normativas no item 6) ou se ela não deseja mais o atendimento por motivos diversos. Estes dados devem estar bem anotados no prontuário da mulher para, caso em momento futuro ela retorne ao serviço, tenhamos acesso aos motivos do encerramento.

Outros documentos fornecidos pelas mulheres como documentos judiciais (BO, Medidas Protetivas, etc) e documentos produzidos durante o acompanhamento dos casos²⁵ devem ser arquivados e relatados no Prontuário Multiprofissional. No anexo VI há um modelo de Prontuário Multiprofissional.

²⁵ Documentos como declaração, atestado psicológico, relatório psicológico, relatório multiprofissional, laudo psicológico, parecer psicológico - de acordo com a resolução CFP – 006/2019. A produção destes documentos deve ser avaliada caso a caso e nas reuniões de equipe multiprofissional mantendo-se a especificidade do serviço que é psicossocial e não investigativa. Essa discussão tem sido feita em várias instâncias das políticas públicas como, por exemplo, o SUAS que tem documentos afirmando o foco do trabalho e a relação com a justiça (Nota Técnica SNAS/MDS no 2/2016 de 11/05/2016 – relação entre o Sistema Único de Assistência Social e os órgãos do sistema de justiça e Nota Técnica SUBAS no 368/2017 – diz respeito à demanda de realização de visitas aos profissionais do Sistema Único de Assistência Social em virtude de denúncias advindas do Disque 100 e de outros órgãos de defesa de direitos). No tópico 8 discutimos esse tema de forma mais abrangente.

5.2 Registro em Relatórios Sigilosos

O caráter sigiloso do trabalho diz respeito às normativas do Código de Ética Profissional das profissões envolvidas no serviço. Muitas mulheres temem relatar aspectos de sua vida e de seus conflitos, no entanto, a organização de um vínculo de confiança e sigilo é fundamental para a referência dos casos. Importante reforçar com as mulheres que os casos são discutidos em equipe multiprofissional e, se houver algum aspecto do seu relato que ela gostaria que não fosse revelado, poderá sinalizar sem problemas e que será mantido em sigilo. Informar à mulher que a discussão de seu caso nas equipes multiprofissionais tem como objetivo buscar construir melhores práticas na referência e que, neste momento, a equipe também tem um “contrato de sigilo”. Este aspecto é central no contato com as mulheres, pois deve denotar o compromisso do serviço com ela e dela com o serviço e, ao mesmo tempo, o conhecimento de que a referência de seu caso terá o olhar de vários profissionais. Outros aspectos da discussão dos casos em equipe serão descritos no item 7.1.

Os Relatórios Sigilosos não seguem padrão, pois são documentos profissionais pessoais e cada um pode imprimir seu estilo neles. Eles são valiosas fontes de detalhes do caso e guardam elementos confidenciais. Tais elementos são mantidos para preservar a intimidade e proteger as pessoas contra violações e indiscrições de outrem. Esses relatórios são de acesso exclusivo da/o profissional que os produziu ou de técnica da própria área caso assuma o seguimento da referência da mulher. Assim, os relatórios sigilosos são compartilháveis entre profissionais da mesma área técnica com o objetivo de contribuir com o seguimento do caso.

6. As normativas sobre faltas e orientações às mulheres

Em caso de necessidade de falta das mulheres, recomendamos que seja informado a elas que desmarquem o atendimento com antecedência de um dia. Se isso não for possível solicitamos que a mulher ligue para o serviço e informe o motivo da falta. Se caso ela faltar e não avisar, recomendamos também que seja feito contato com ela para que informe o motivo da falta. Uma vez ela tendo informado o motivo e essa informação ser registrada no Prontuário Multiprofissional, deve ser reforçada com ela a necessidade de informar as faltas antecipadamente e, neste mesmo contato, confirmar com a mulher o próximo agendamento. Recomenda-se que este procedimento possa ser repetido duas vezes e, na segunda vez, orienta-se que seja informado à mulher que em caso de duas faltas (consecutivas ou não) não justificadas o caso dela será considerado arquivado tendo garantido a ela a oportunidade de buscar o serviço novamente no momento que ela desejar.

É importante destacar que a normativa de faltas deve levar em consideração as especificidades de cada caso, ou seja, casos de maior gravidade devem ser tratados com exceção, pois a mulher pode ter uma série de fatores e vulnerabilidades que limitam o acesso ao atendimento, ou mesmo o contato com o serviço para avisar a falta e reagendar.

Se, ao retornar para uma mulher, não for possível fazer contato por telefone e ela não responder a outros meios de comunicação como e-mail ou não retornar a partir do contato com a pessoa de referência, por exemplo, recomenda-se acessar a rede de políticas públicas como SUS, SUAS, educação, etc, e também a rede familiar e comunitária da mulher para ter retorno do caso. Se não houver possibilidade de retorno dessas estratégias a equipe poderá discutir a possibilidade de acionar a polícia militar e outros órgãos competentes (Defensoria Pública e Ministério Público) para dar conhecimento à situação.

Abaixo sintetizamos as recomendações sobre faltas aos atendimentos nos Centros de Referência de atendimento às mulheres em situação de violência

<p>1ª falta sem comunicação com o serviço</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Ligar para saber os motivos da falta; ● Solicitar que ela informe ao serviço com antecedência de um dia a necessidade de faltar no dia e horário agendados; ● Reforçar que caso não seja possível avisar com essa antecedência ela deverá informar ao serviço os motivos, mesmo posteriormente à falta; ● Confirmar dia e horário do próximo agendamento; ● Anotar informações no Prontuário Multiprofissional.
<p>2ª falta sem comunicação com o serviço</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Ligar para saber os motivos da falta; ● Solicitar que ela informe ao serviço com antecedência de um dia a necessidade de faltar no dia e horário agendados; ● Reforçar que caso não seja possível avisar com essa antecedência ela deverá informar ao serviço os motivos, mesmo posteriormente à falta; ● Informar que caso ela não avise sobre a falta (antecipadamente ou posteriormente) o caso dela será arquivado pois ela pode ser considerada desistente; ● Informar que caso ela deseje no futuro o acompanhamento psicossocial poderá procurar o serviço novamente; ● Confirmar dia e horário do próximo agendamento; ● Anotar informações no Prontuário Multiprofissional

7. As discussões dos casos pelas equipes multiprofissionais



Recomendamos que os casos referenciados no serviço sejam frequentemente discutidos junto à equipe multiprofissional. Tais reuniões de equipe se mostram bastante potentes na medida em que são espaços das profissionais dizerem de dificuldades e êxitos das intervenções, buscarem apoio técnico e outros olhares da equipe, além de ser um espaço de cuidado e apoio profissional. Não raras vezes a equipe, conjuntamente, produz novos encaminhamentos e novas leituras dos casos, ampliando a potência da intervenção.

As reuniões de equipe também são espaços de discussões técnico-teóricas e indicações de leituras complementares a depender dos desafios que os casos impõem para a equipe multiprofissional. Recomendamos que sejam feitas uma vez por semana de forma a criar uma cultura institucional e espaço de capacitação continuada da equipe.

Essas discussões do caso em equipe são fundamentais, também, para se preservar a saúde mental das profissionais que atendem as mulheres. É frequente que os atendimentos suscitem certas emoções e sensações nas técnicas, como cansaço, tristeza, raiva, impotência, dentre outras. Assim, o espaço para falar disso é fundamental, seja nessa reunião institucional, seja em um momento terapêutico individual.

O cuidado com a saúde mental das técnicas requer, também, que às vezes se possa abrir um espaço, entre um atendimento e outro, para o “sentir”. Nessas horas, pode ser que venha alguma emoção, porque algum ponto da história da mulher tocou na história da profissional, trazendo lembranças e vivências de algo que ainda precisa ser digerido pela técnica. Quando se abre esse espaço, próprio do sentir e do acolher essas emoções é possível estar mais presente nos próximos encontros com as mulheres e, assim, a relação de ajuda pode fluir melhor, com mais leveza.

Outros pontos de cuidado com a saúde mental das profissionais referem-se a criar momentos de lazer, através dos quais não estão presentes as temáticas sobre gênero e violência, mas outros assuntos e outros afazeres. A temática da violência, por se tratar de um tema de grande relevância social e que incita facilmente discussões nos contatos sociais, em rodas de conversa com amigos e familiares, pode acabar vindo com frequência, o que faz com que a mente das técnicas não descanse. Não se pretende, com isso, deixar de discutir

esse tema, mas encontrar os lugares através dos quais isso se faz produtivo, sem acessar, com tanta frequência, as lembranças dos casos atendidos. Reconhece-se a importância e o dever ético de se conversar sobre as temáticas de gênero e violência contra as mulheres nos grupos sociais, pelas profissionais especializadas do Centro de Referência, uma vez que a sociedade, em geral, não tem acesso a informações qualificadas sobre esse assunto. Ressalta-se, no entanto, o cuidado para que esse “fazer ético” não se torne excessivo, pois do contrário pode tornar-se tóxico para quem transmite a informação e, em certa medida, até para quem escuta.

O atravessamento que as temáticas de gênero e violência doméstica possuem para as mulheres é diferente do atravessamento para os homens, quando se pensa nas técnicas e técnicos que podem compor os serviços especializados no atendimento às mulheres. Isso se dá na medida em que as histórias que interpelam as técnicas e produzem as subjetividades delas podem ter diversos pontos de encontro com as histórias que interpelam as mulheres atendidas pelo equipamento. Isso se dá, sobretudo, devido às formas de subjetivação das mulheres na sociedade²⁶, que é diferente das formas de subjetivação dos homens. Assim, as técnicas que compõem os Centros de Referência, em alguma medida, precisam encontrar com mais frequência e profundidade com as suas próprias formas de ser-mulher-no-mundo, se deparando com as próprias questões, necessitando de um olhar mais atento à própria saúde mental.

7.1 Trabalho integrado em rede



Como já apontado anteriormente, o trabalho da equipe se entrelaça na referência de um caso, sendo fundamentais tanto as trocas técnicas entre as diversas especialidades da equipe dos Centros de Referência e da política para mulheres, quanto as intervenções de outras redes de políticas públicas. Aliás, um caso só pode ser referenciado em rede já que tratam-se de complexidades que precisam ser cuidadas concomitantemente.

²⁶ Para mais informações sobre os processos de subjetivação a partir do olhar de gênero e interseccionalidade consultar: <https://saudementalgenero.wordpress.com/>

Desde o primeiro atendimento das mulheres a rede é acionada em várias dimensões seja por meio de encaminhamentos externos a diversas outras políticas públicas e parcerias de trabalho instituídas pelos Centros de Referência (ver item 4.2.4), seja por meio das **discussões de casos em rede** que poderão ser demandadas pelas equipes que atuam no acompanhamento do caso.

As discussões de casos com a rede devem ser demandadas pelos Centros de Referência sempre que houver a necessidade de expansão dos cuidados nas diversas áreas das políticas públicas. Infelizmente é bastante comum que uma mulher em situação de violência apresente vários outros direitos violados e, por isto, a necessidade de acionarmos políticas do SUS, SUAS, educação, segurança, dentre outras, com o objetivo de promover a expansão do cuidado em rede.

As discussões de casos com a rede também devem ser demandadas se referenciamos um caso de risco extremo e, por isso, as instituições de segurança precisam estar articuladas e atentas em determinado momento. Importante destacar que nos casos de risco extremo não somente a rede de segurança deve ser acionada, pois identificamos que a presença de políticas públicas como a da atenção básica em saúde e da assistência social, por serem serviços territorializados, provém redes de cuidado e proteção de outra ordem, que não a de segurança, mas que de forma articulada se desdobram em maiores potenciais de proteção para as mulheres e para quem delas depende.

Um ponto central a ser observado nesses momentos de discussão de casos em rede é que nem sempre todas as instituições acionadas têm conhecimento de que se trata de um caso de violência contra as mulheres sendo importante, portanto, que as equipes dos Centros de Referência estejam atentas a questões relacionadas ao sigilo dos casos e repasse de forma técnica e cuidadosa das informações. O objetivo central de tais reuniões de discussão de caso em rede é promover melhor cuidado considerando, inclusive, que há várias pessoas que são dependentes das mulheres como crianças, adolescentes, pessoas idosas e com deficiências e, por isso, a necessidade de expansão e articulação das ações. Nesses momentos as discussões devem seguir por linhas de fortalecimento e empoderamento das mulheres e buscar não patologizar, não criminalizar e não julgar comportamentos das mulheres que, no senso comum, podem parecer negligências ou adoecimentos de várias

ordens, inclusive relacionados com questões de saúde mental. As equipes que discutem um caso podem e devem levantar várias hipóteses e estratégias de cuidado, no entanto, a leitura técnica de um caso de violência contra as mulheres deve ser feita de forma contextualizada e a partir de uma perspectiva psicossocial. Isso significa dizer que relações, contextos e efeitos da violência devem ser levados em conta nas análises técnicas que fazemos das mulheres e servirem de amparo para as intervenções em rede.

Não é muito comum que as equipes de saúde e socioassistenciais tenham uma formação técnico-analítica sobre as especificidades do trabalho com mulheres em situação de violência e, pelo menos dois aspectos são fontes de argumentos constantes das equipes dos Centros de Referência. O primeiro aspecto se refere à orientação para as equipes de buscarem saídas a sistemas de vulnerabilidade diversos dos casos e traçar linhas interventivas de forma pactuada com as mulheres. É bastante comum, por exemplo, que as equipes programem a saída da mulher de sua casa ou do município, por razões de segurança, e busquem identificar casas de familiares que possam acolhê-la ou até mesmo instituições de acolhimento institucional, sem saber se essas construções são possíveis ou desejáveis pelas mulheres. Ao fazer intervenções técnicas é primordial que as equipes se movimentem de forma combinada com as mulheres, ao lado delas e siga o parâmetro “nada sobre nós sem nós”. Essa dimensão inclusiva e participativa da intervenção busca empreender autonomia e autodeterminação nas mulheres, aspectos que precisam ser mantidos na dinâmica relacional das mulheres com as técnicas de todas as políticas públicas.

O segundo aspecto a ser destacado se refere ao planejamento ampliado de cuidados das mulheres e de quem delas depende como, por exemplo, filhas (os), pessoas idosas, etc. É relativamente comum que as equipes, tomando a dimensão da gravidade da situação de violência doméstica, busquem planejar intervenções que ferem os direitos humanos, especialmente as lógicas de indivisibilidade e interdependência dos direitos. Assim, buscam soluções de proteger filhas(os) em instituições de acolhimento, separando e hierarquizando, portanto, direitos de mulheres e crianças ou, por vezes, focando ações de proteção a crianças e adolescentes em detrimento das mulheres. Cabe às equipes técnicas dos Centro de Referência mediar essas lógicas comumente suscitadas e, de forma por vezes pedagógica, influenciar outras equipes a formularem intervenções adequadas e eficazes diante dos casos de violência contra as mulheres.

8. Produção de documentos técnicos escritos



Uma prática do cotidiano das equipes é a produção de documentos técnicos para ser encaminhado a diversas instituições para dar ciência do acompanhamento e informar sobre as intervenções realizadas diante de um caso. Seguem, portanto, algumas reflexões sobre o tema e orientações para a produção de tais documentos²⁷

Há pelo menos duas categorias de documentos escritos utilizados cotidianamente pelo CERNA²⁸: a Declaração e o Relatório Multiprofissional. A Declaração é um documento que explicita o acompanhamento que está sendo ou já foi realizado. Nesse documento são listados o local, dias, horários, duração e tipo de acompanhamento. O corpo do texto deve conter o nome completo da pessoa atendida ou nome social, a finalidade do documento (com descrição da razão ou motivo), local e data com as referências profissionais da técnica que formulou o documento. A Declaração pode servir também como documento de comparecimento da pessoa atendida e sua (seu) acompanhante. Este é um documento solicitado pelas mulheres atendidas com mais frequência quando necessitam apresentar comprovação do acompanhamento realizado ou em processo. No Anexo VII está um modelo de Declaração.

O relatório multiprofissional já é um documento técnico mais elaborado e, usualmente, é utilizado para o repasse de informações de um caso para outra instituição. O primeiro aspecto a ser levado em consideração é sobre **quem demanda esses documentos e com qual objetivo**. Geralmente as instituições e/ou as próprias mulheres demandam documentos como esse dos Centros de Referência. A reflexão a ser feita nesse momento é sobre o escopo do trabalho que é realizado dentro do equipamento e a demanda que chega até nós.

²⁷ No Cerna utiliza-se duas referências profissionais, quais sejam, do Conselho Federal de Psicologia e do Conselho Federal de Assistência Social. Para saber mais consulte:

<http://www.cfess.org.br/arquivos/EbookCfess-DocOpinioTecnica2022-Final.pdf>
<https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2019/09/Resolu%C3%A7%C3%A3o-CFP-n-06-2019-comentada.pdf>

²⁸ A resolução 009/2019, do CFP, propõe o documento intitulado de Relatório Multiprofissional, modelo este utilizado por mais vezes no serviço. Para saber mais consulte:

<https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2019/09/Resolu%C3%A7%C3%A3o-CFP-n-06-2019-comentada.pdf>

Por diversas vezes as mulheres solicitam documentos e trabalhar a demanda é essencial. É fundamental explicitar com elas que os documentos escritos são construídos para dar ciência do trabalho realizado, majoritariamente, a instituições ligadas ao escopo do serviço prestado, ou seja, eles têm como objetivo explicitar os direitos violados vinculados à situação de violência de gênero vivida e, mais do que esse ponto, buscar intervenções institucionais retificadoras frente às violações identificadas. Diante da demanda das mulheres cabe refletir com elas, de forma bem explicitada, qual o objetivo de tal pedido, pois pode ser que não seja o caso de se produzir o documento escrito por razões diversas, mas, sobretudo, porque extrapolam os objetivos do trabalho realizado dentro dos Centros de Referência.

Por diversas vezes, as instituições demandam documentos para relatar as intervenções realizadas diante dos casos. Essa situação é diferente da apontada acima, pois trata-se de uma solicitação institucional, no entanto, cabe uma análise técnica sobre a pertinência ou não da demanda de produção de documentos técnicos direcionada para o Centro de referência. Ao analisar a pertinência da solicitação precisa-se levar em conta o escopo e a finalidade do trabalho realizado. Assim, se a comunicação, por meio de documentos, será realizada para uma instituição de segurança e justiça o teor das informações será, inevitavelmente, sobre riscos, vulnerabilidades e sistemas de proteção para as mulheres. Se a comunicação será realizada para uma instituição de saúde ou socioassistencial o teor versará sobre questões afetas àqueles campos de trabalho e atuação dessas equipes. É importante salientar que o objetivo dessas comunicações é buscar alcançar a proteção das mulheres e a garantia de direitos violados. Dessa forma, os principais documentos produzidos são:

- para instituições de segurança e justiça, dando ciência das intervenções realizadas e destacando sistemas de riscos potenciais no que se refere à segurança das mulheres como, por exemplo, o aumento exponencial de riscos, etc;
- para instituições de saúde, dando ciência das intervenções realizadas e destacando outros sistemas de saúde que precisam ser cuidados como, por exemplo, acesso a saúde básica ou especializada, saúde mental, etc;
- para instituições de proteção socioassistencial dando ciência das intervenções realizadas e destacando outros sistemas assistenciais fragilizados e que demandam

atenção como, por exemplo, acesso a renda e benefícios, inclusão em programas territoriais como grupos de discussão, de geração de renda, etc.

Para além das solicitações de documentos escritos ou pelas mulheres ou pelas instituições, faz parte do cotidiano do trabalho das equipes analisar a pertinência de produção de documentos para informar ou encaminhar um caso a uma instituição. Dessa forma, se organizarmos de forma adequada as reflexões sobre quem demanda e o objetivo do documento, já construímos uma base segura e bem situada de como produzi-lo.

Em relação à **argumentação analítica e/ou comunicação informativa** do Relatório Multiprofissional é importante destacar que, ainda que sejam considerações críticas sobre a situação de violência vivida por uma assistida no serviço, não cabem juízos de valor e opiniões pessoais sobre aspectos diversos da vida das mulheres. Esse ponto, a despeito de ser bastante óbvio, demanda reflexões da equipe tanto no acompanhamento do caso como na comunicação escrita da situação de violência vivida pela mulher. É necessário construir uma narrativa não individualizante, não culpabilizante e não patologizante e, em muitas medidas, não psicologizante da situação vivida.

Em relação a uma narrativa não individualizante e não culpabilizante, importa entender que a experiência de violência de gênero é cultural, histórica, social, estrutural, pessoal e também cambiante. Assim, a mulher não deve ser denotada como a culpada por estar naquela situação de violência, mas como alguém que foi capturada por amarras estruturais e violentas de desigualdades, racismo, classismo, etarismo e etc. Em muitos casos, quando já viveram situações duradouras e drásticas de violência de gênero, as mulheres se apresentam desorganizadas emocionalmente, com vulnerabilidades de saúde e socioassistenciais e, por isto, podem ser facilmente culpabilizadas por estarem com tantas pendências nessas áreas e, de fato, sem gestão da vida de forma razoável.

Em relação à perspectiva não patologizante, é preciso enfatizar que, em muitos casos, as mulheres acabam por desenvolver diversos problemas de saúde mental por estarem expostas a cenários de violências constantes. Muitos sintomas podem estar relacionados a contextos e situações mais pontuais e outros a históricos de vida e, não raras vezes, exposições a violências intergeracionais que as acometem desde a infância. A mulher pode, por exemplo, apresentar distúrbios do sono ou alimentares, depressão e ansiedade e esses

sintomas podem estar relacionados a contextos e momentos específicos. Pode também ter vivido em constante tensão e ansiedade de forma que esses aspectos já entraram na forma de vivenciar as coisas na vida ou, como explicitamos no linguajar psicológico, esses aspectos já fazem parte de seu processo de subjetivação, ou seja, são considerados mais permanentes no tempo e, portanto, mais difíceis de desativar.

Diante da constatação de diferentes variáveis que podem ensejar questões de saúde mental, e de um olhar não cristalizado para elas, é importante destacar que é necessário construir narrativas dinâmicas e, portanto, não fechadas e totalitárias, no que tange a esses aspectos. É fato que podemos atender e acompanhar mulheres com questões estruturais de saúde mental como, por exemplo, com manifestações delirantes e alucinantes, mas mesmo nesses casos, não patologizar é uma atitude ética essencial, pois nem assim os relatos das mulheres podem ser desconsiderados. É importante que mesmo essas manifestações sejam entendidas como conectadas com situações reais de violências vivenciadas e, de fato, o são, pois os conteúdos de alucinações ou delírios têm relações com pessoas e contextos que violaram os seus direitos, especialmente os de segurança.

Em relação à perspectiva não psicologizante pode-se destacar os cuidados analíticos no que se refere a visão dinâmica e plástica do psiquismo e dos conteúdos emocionais. Como apontado acima, a mulher pode viver questões de saúde mental diversas e que são fruto de experiências de violência, mas não significa que ela deve ser “colada”, de forma determinista, a experiências traumáticas ou marcantes de sua vida. Uma visão psicologizante, que analisa e explica as experiências negativas de vida de forma total e inescapável, produz efeitos negativos no que concerne à intervenção propriamente dita e também pode influenciar na própria autopercepção das mulheres. Na dimensão da intervenção, é importante buscar compreender aspectos emocionais e psíquicos vinculados com as experiências de violência e, ao mesmo tempo, identificar e incentivar potenciais e recursos individuais, relacionais e comunitários para significação e autodeterminação das mulheres atendidas para além desses conteúdos.

No Anexo VIII apresentamos um modelo de Relatório Multiprofissional, conforme reflexões expostas acima.

Por fim, recomendamos que as mulheres possam realizar sempre uma avaliação do serviço dos Centros de Referência e no anexo VI você pode consultar um modelo como sugestão.

9. Projetos e ações de promoção de direitos das mulheres

Projetos e ações de promoção de direitos das mulheres, são práticas sistemáticas e multidimensionais que orientam a formação de pessoas e grupos, articulando as dimensões históricas e as práticas sociais, contribuindo para fomentar políticas públicas de direitos das mulheres, bem como o acesso à direitos já estabelecidos e a conscientização sobre pautas de direitos humanos.

Com isso, espera-se que tais ações possibilitem o diálogo social, ético e político, na construção de processos participativos e coletivos. Também no fortalecimento de práticas individuais e sociais geradoras de ações e instrumentos a favor da promoção, da proteção e da defesa dos direitos das mulheres, assim como da reparação de violações.

O SIMA Promoção é uma ferramenta de gestão de projetos e ações em Direitos Humanos, disponível como uma ferramenta do SIMA Mulher. Por meio desta ferramenta, as redes setoriais de promoção e proteção de Direitos Humanos formulam, planejam e executam projetos e ações de promoção em Direitos Humanos.

Metodologicamente, o SIMA Promoção também se orienta pela tipificação de violação de direitos. A aplicação metodológica visa subsidiar as decisões de cada rede na definição de prioridades para realização de projetos e ações com base nos dados produzidos a partir das violações registradas no sistema. A proposta é que projetos e ações de promoção sejam desenvolvidos e executados com base no cenário de violação de direitos observado nos territórios, a partir dos dados coletados no SIMA Proteção.

Atualmente, o SIMA Promoção conta com os mesmos tipos de violação, grupos temáticos e rol de direitos do SIMA Proteção. Além disso, a ferramenta conta com 8 gêneros de projetos e ações de promoção de direitos, cada um com um conjunto de ações que totalizam 82 tipos.

Assim, toda ação de promoção tem por finalidade fomentar novas condutas e práticas sociais, isto é, formar pessoas para convivência em consonância com uma cultura de respeito e de reconhecimento. Para o desenvolvimento e execução de ações de promoção,

o SIMA Proteção deve ser utilizado para a identificação de prioridades com vistas a enfrentar os reais problemas diagnosticados em cada território.

Plano de Acompanhamento Pessoal - PAP

1. Identificação:

Nome completo: XXXXXXXX

Idade: 38 anos

Contato: XXXXXXXXX

E-mail: XXXXXXXXX

Nome/ Contato telefônico de referência: XXXXXXXXX - Simone (vizinha)

Encaminhada por: vizinha

Data do atendimento: XXXXXXXXX

Número do Prontuário: XXXXXXXXX

Técnica de referência do primeiro atendimento: XXXXXXXXX

2. Histórico de vida:

2.1. Dados da relação: A Sra. XXXX informou que ela e o cônjuge moraram juntos por cerca de 8 anos e que as violências iniciaram logo após a união estável. Ela relata violência física, moral, patrimonial e psicológica. Já morou por dois meses na casa da avó, em outra cidade, mas ele foi lá e pediu para voltarem, dizendo que não haveria mais agressões. Porém as agressões não cessaram e se intensificaram, principalmente quando ele faz uso de bebida alcoólica, chega em casa bêbado e, no dia seguinte, não se lembra da violência praticada. Relatou que já recebeu ameaças de morte, sempre utilizando uma faca. Informou que devido às agressões físicas (empurrões) ela teve que ser submetida a uma cirurgia no braço, vindo a ficar internada por alguns dias.

Ela relatou que mesmo sem fazer uso de bebida alcoólica ele é uma pessoa violenta, por diversas vezes disse que não queria viver com ele, ele então, por curto espaço de tempo não praticava violência contra ela, mas passados alguns dias iniciavam as agressões, que ocorrem até a presente data. Pelo seu relato percebe-se que ela teme pela sua integridade física, moral, psicológica e se encontra muito fragilizada emocionalmente. Relatou que seu desejo

é solicitar o divórcio, que ele fosse embora da casa. Informou que se sente em segurança somente quando ele passa alguns dias no sítio deles.

2.2. Dados do/a agressor/ra:

O cônjuge é XXXXXXXX, 43 anos, pedreiro, domiciliado no mesmo endereço que a usuária, nunca esteve em privação de liberdade. O mesmo faz uso abusivo de bebida alcoólica, não adere a tratamento, alega que não tem problema e bebe porque gosta. Ela informou que ele não faz uso de medicação controlada e desconhece que ele faça uso de substâncias psicoativas.

A Sra. XXXX disse que a relação afetiva dele com os 02 filhos foi sempre muito conturbada, ele sempre os agredia verbalmente, psicologicamente, sendo que os filhos cresceram presenciando a situação de violência vivenciada por ela. E que às vezes ele surpreendia demonstrando afeto aos filhos. Relatou que na família do agressor há histórico de violência doméstica, entre os pais dele. Informou que o cônjuge tem 06 irmãos, as relações afetivas são fragilizadas, evitam contato com ele, pois conhecem seu comportamento violento.

2.3. Dados de filhas/os e/ou enteadas/os: Informou que desse relacionamento tiveram 02 filhos, a saber: XXXXXXXXXXXX, 7 anos e XXXXXXXXXXXX, 6 anos, ambos na escola. Se mostra preocupada com o comportamento dos filhos que passam a maior parte do tempo jogando no quarto e estão sempre nervosos.

2.4. Dados de outras pessoas dependentes da mulher: relata que vai cuidar de sua mãe acamada nos fins de semana, quando reveza com a irmã, que mora no mesmo lote dela. Nesse momento leva os filhos com ela, pois não tem confiança de deixá-los aos cuidados do pai.

2.5. Vínculos familiares, comunitários e rede de amizades: Em relação aos vínculos familiares informou que conta com o apoio de seus irmãos, porém eles não frequentam sua casa, devido às grosserias do cônjuge e, principalmente quando ele se encontra sob o efeito do álcool, pois os agride verbalmente, moralmente, e, por isso, preferem manter distância. Relatou que telefona pouco para os irmãos, pois quando o cônjuge está por perto ele fica vigiando as conversas e iniciam as agressões verbais, morais, por não gostar que ela mantenha contato com os familiares. Ela disse não ter liberdade na própria casa.

Ressalta que mesmo a irmã XXXXX, morando no mesmo lote, não pode contar com apoio dela, devido a problemas de saúde e de já cuidar da mãe durante a semana.

Sra. XXXXX Informou que raramente sai de casa, quando o faz , logo começam as agressões verbais por parte do cônjuge, por ele ter um ciúme doentio. Em relação às amizades, informou que o cônjuge não gosta que ela mantenha relacionamento com ninguém, sempre diz que são pessoas que ela não deve se relacionar. Informou que frequentava a igreja evangélica , mas o cônjuge implicou , demonstrando ciúmes do pastor. Disse ainda que mantém bom relacionamento com os vizinhos, mas prefere não contar a eles tudo que vivencia em sua casa.

2.6. Dados da saúde da mulher: A Sra. XXXXXXXX relatou problemas de saúde: é hipertensa e faz tratamento para tendinite devido a dores no ombro. É referenciada no Centro de Saúde XXXXX, onde consulta com médicos nas especialidades: clínico geral e ginecologista.

Informou que faz uso das seguintes medicações: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

2.7. Situação Laboral: Informou que não trabalha, mas tem desejo de trabalhar para ter seu próprio dinheiro, mas não sabe o que fazer.

2.8. Situação habitacional: Informou que mora no lote de herança de seus pais, no lote residem mais 03 famílias, a saber: Sra. XXXXXXXX, sua irmã com 2 filhos menores e Sra. XXXXXXXX, sua mãe e um neto , filho de seu irmão, com 23 anos. Como o lote é herança de família, não tem como vender o imóvel.

2.9. Situação Econômica: Atualmente a renda mensal da família é o salário do cônjuge, que ela calcula em torno de 1.700,00 (um mil e setecentos reais).

2.10. Contatos com a rede de atendimento especializada às mulheres: Informou que durante esses anos de violência, não prestou queixa, não acionou a polícia e não procurou a defensoria pública para orientações jurídicas. Relatou que os filhos também pediam para ela não denunciar o pai. Informou que diante ameaças de morte, agressões morais, psicológicas, verbais, compareceu pensou em ir na delegacia, mas uma vizinha falou do serviço do Centro de Referência e ela resolveu procurar ajuda.

2.11. Programas Sociais: Não está inserida em programas sociais.

3. Avaliação de Riscos e Plano de Segurança Pessoal

Resultado do Formulário Frida: Elevado.

Em relação ao Plano de segurança foi orientada da importância de criar uma rede de segurança com os vizinhos, amigos, filhos, familiares, devido às agressões constantes do agressor, eles poderão acionar a polícia militar; criar um código com familiares ou um sinal que identifique que necessita de ajuda; foi orientada a não correr para locais perigosos como banheiro e cozinha, local onde poderá ficar mais vulnerável, às agressões, devido à presença de objetos cortantes; ter sempre o número de telefone da polícia militar, dos amigos, para telefonar, caso esteja correndo risco; é importante separar algumas roupas, remédios, cópia de documentos pessoais e deixar com familiares, às vezes é preciso abandonar a casa diante do risco iminente.

4. Encaminhamentos externos:

- Defensoria Pública: para informações sobre divórcio
- Delegacia de Mulheres: para registrar BO

5. Encaminhamentos internos: Acompanhamento psicológico psicossocial individual focal

6. Objetivo do trabalho: Prevenir a continuidade de situação de violência; propiciar condições de segurança física e emocional e fortalecimento da autoestima; possibilitar a construção de projetos pessoais visando à superação da situação de violência; orientações do Plano de Segurança, criar e organizar uma rede de proteção com familiares e vizinhos, caso esteja em situação de risco.

Ações e estratégias para potencializar segurança para as mulheres:

- Procure organizar suas relações de forma a fortalecê-las. Muitas vezes familiares e amigos se afastam e, por isto, procure reatar amizades e vínculos familiares que você acha que são valiosos e podem auxiliar você, criando uma rede de apoio, caso precise.
- Se você usa algum medicamento que a deixa sonolenta, com pensamento lento e sem ação, informe seu médico e peça para modificar a dose e/ou medicamento. Nestas condições você pode ficar mais vulnerável às agressões;
- Se for preciso mude seu número de telefone e as chaves de casa.
- Alguns(mas) agressores(as) têm habilidades de instalar programas nos celulares de forma que você possa ser rastreada sem saber. Certifique-se de que seu telefone não tem este tipo de programa com um especialista ou, se possível, troque também o aparelho.
- Melhore, se possível, a segurança da casa (grades nas janelas, barras de segurança nas portas, iluminação em locais escuros,) a fim de evitar a entrada de estranhos ou do(a) agressor(a).
- Troque senhas de redes sociais, e-mails, de cartão de banco e outras que julgar necessário, mesmo não desconfiando que o (a) agressor(a) tenha tal tipo de acesso. Evite postagens de onde está ou estará nas redes sociais. Bloqueie o(a) agressor(a) e outras pessoas que julgar necessário a fim de se preservar nas redes sociais.
- Na verdade, é adequado que se afaste por um tempo das redes sociais, pois é fácil identificar onde você está e o que está fazendo. Converse com amigas (os) e familiares e solicite que não poste fotos com você, pelo menos por um tempo.
- Mude sua rotina em termos de horário que sai e volta para casa ou mesmo o ponto de ônibus que você desce frequentemente. Descer em um ponto antes ou outro depois pode ser mais seguro, em alguns casos;
- Procure informar a alguém de sua confiança o horário que você irá sair de casa e quando volta. Se tiver acesso ao whatsapp envie sua localização frequentemente para alguém até que se sinta mais segura. Esta avaliação pode e deve ser feita juntamente com a profissional que a atende.

- Peça ajuda a pessoas de confiança próximas a sua residência para, ao sair de casa, verificar a presença ou não do agressor nas imediações. E em caso de morar em apartamento, informe ao porteiro e aos vizinhos a impossibilidade de entrada do agressor, principalmente se houver medida protetiva.
- Na rua, ande alerta, olhando para os lados e, de preferência, acompanhada de pessoa de sua confiança. Se se sentir insegura, perseguida ou vigiada entre em um comércio ou local seguro até que você se certifique de que não está sendo seguida.
- Dentro de transportes coletivos, fique atenta ao movimento de entrada e saída de pessoas e não se perca muito olhando o celular e se distraindo.
- Ao aguardar um transporte coletivo fique atenta e, de preferência, longe da rua ou dos trilhos do metrô para evitar que alguém te empurre e, algum acidente aconteça.
- Evite os locais onde o (a) agressor(a) costumava frequentar ou as pessoas a ele(a) ligadas.
- No caso do (a) agressor(a) utilizar tornozeleira eletrônica, mantenha sempre o seu aparelho carregado, mesmo em viagem, como também o celular, e em caso de alerta, busque refúgio em lojas ou casas próximas, evitando ficar desprotegida.
- Busque informar a sua família e suas (es) amigas(os) a situação vivida e também oriente a elas(es) que se mantenham atentos e seguros.
- Cuide da sua **SAÚDE** em todos os sentidos, buscando sempre se fortalecer.

Recomendações na hora do ataque...

- Evite locais como cozinha e banheiro, onde há facas, objetos perigosos, superfícies cortantes e espaço reduzido. Tente ir o mais próximo à saída da casa, tentando assim criar rotas de fuga.
- Evite locais onde haja armas. Nunca tente usar armas para ameaçar o (a) agressor (a). **Elas podem facilmente se voltar contra você.**
- Se a violência for inevitável, defina uma meta de ação: corra para um canto e agache-se com o rosto protegido e os braços em volta de cada lado da cabeça, com os dedos entrelaçados.

- Não corra para o local onde as crianças estejam. Elas podem acabar sendo também agredidas.
- Não corra para perto de janelas altas e nem tente se trancar no banheiro ou em um quarto pela própria dificuldade de fugir de lá.
- Evite fugir sem as crianças. Elas poderão ser usadas como objeto de chantagem.
- Ensine às crianças a pedir ajuda, a se protegerem e a se afastarem do local, quando houver violência. Planeje com elas um código qualquer para avisar que está na hora de buscar socorro ou abandonar a casa.
- Informe na escola de suas (es) filhas(os) a situação vivida e, especialmente, se tiver medidas protetivas de afastamento.

Recomendações depois do ataque...

- Guarde sempre com você os números de telefone de socorro, da PPVD, da Polícia Militar ou 190. Se você tem telefone, procure mantê-lo ao alcance da mão. Se não tem, localize o telefone público mais próximo para que possa usá-lo em um momento de necessidade;
- Procure uma delegacia da mulher, um Centro de Atendimento ou alguma pessoa ou instituição em que você confie.
- Planeje ir para locais seguros perto de sua casa, onde você pode ficar até conseguir ajuda: igreja, comércio, escola etc.
- **Se você estiver ferida, procure um hospital ou um posto de atendimento e revele o que aconteceu. Se você esconder que foi vítima de violência, ninguém vai poder ajudá-la.**
- Separe um pacote de roupas e objetos de primeira necessidade seu e das crianças. Guarde com vizinhos ou amigos, para pegá-lo no caso de ter que abandonar a casa em um momento de urgência.
- **Guarde em local seguro (casa de um familiar ou amiga(o) de confiança) os documentos ou cópias autenticadas em cartório, de: certidões de nascimento e casamento, identidade, carteira profissional, listas de telefones, cartões de vacina, medicações e receitas, documentos do carro, documentos escolares etc.** Guarde também algum brinquedo das crianças para que, caso seja preciso fugir repentinamente, elas possam se sentir seguras. Um brinquedo guarda muitos afetos e pode auxiliar crianças pequenas em mudanças bruscas.

- Se possível, deixar guardado um pouco de dinheiro com alguém de confiança para emergências ou uma fuga repentina.

- **Tente guardar por escrito, com as datas e horários, todos os episódios de violência física, psicológica, moral, patrimonial ou sexual que você esteja sofrendo. Isso pode ser muito útil se você quiser ajuda da Polícia e da Justiça.** Registre também contatos que o(a) agressor(a) fez com você pelo telefone ou pessoalmente. Anotações bem organizadas podem ser úteis nos processos.

- **Guarde conversas pelo whatsapp que tenham ameaças a você ou a filhas (os).**

- **Conte sua situação para pessoas em quem você confia, como: amigos e vizinhos. Planeje com elas um esquema de proteção e combine algumas formas de sinalizar que você está em perigo.**

- Se você tiver carro, mantenha cópias das chaves do carro em um local seguro e acessível. Habitue-se a deixá-lo abastecido e na posição de saída, de forma a evitar manobras.

- Informe à **DELEGADA** se ele (a) tem arma e se sabe manejá-la, se tem antecedentes criminais, se faz uso abusivo de álcool e outras drogas, se tem transtornos mentais, se já tentou matá-la e se maltrata seus filhos (as). Estas informações são importantes para os pedidos de medidas protetivas;

- Ao pedir medidas protetivas, escolha bem as opções para marcar aquelas que você considera importante. Marcar todos os itens das medidas protetivas pode parecer que você não entendeu direito o que está pedindo e, por isto, elas podem ser negadas;

- Lembre-se que a medida protetiva vale para as duas partes, então não faça nenhum contato com o(a) agressor(a) pois isso pode ser usado contra você posteriormente.

DICAS PARA SE PROTEGER DOS APLICATIVOS ESPIÕES

Os chamados stalkerwares são aplicativos de espionagem e perseguição online criados para permitir o acesso aos celulares e computadores sem que as pessoas percebam. Pesquisas apontam um aumento no número de ameaças virtuais durante a pandemia, sendo que para as mulheres o risco é maior, uma vez que esse monitoramento tem a ver com o aumento da violência doméstica.

Um aplicativo desse tipo pode conseguir rastrear uma pessoa por meio da localização e acessar fotos, vídeos, e-mails e redes sociais, como WhatsApp e Facebook.

Mesmo agindo de forma silenciosa, é possível descobrir se você está sendo monitorada por esses aplicativos. Vale então algumas dicas:

- Celular ou computador some e depois reaparece sozinho
- Ruídos de fundo como vozes ou beeps no momento de chamadas telefônicas
- Alto consumo da bateria e de forma inesperada;
- Superaquecimento do telefone no momento em que não é usado;
- Aplicativos instalados que você não conhece ou não autorizou
- Presença de um aplicativo chamado Cydia
- Sessões ativas em outros dispositivos que você não autorizou ou não conhece

Evite:

- deixar o celular desbloqueado com outras pessoas;
- usar senhas fáceis que as pessoas possam saber ou descobrir
- instalar aplicativos de fontes inseguras

Considere:

- Usar bloqueio da tela e não permitir que outras pessoas possam ter acesso ao seu aparelho celular ou computador
- trocar todas as senhas de emails e redes sociais
- fazer verificação de vírus (malware) frequentemente
- desativar permissões de uso de webcam em aplicativos e programas que você não usa.
- criar um novo endereço de e-mail que só você saiba e que possa vincular suas contas nele.

Caso desconfie de que seja alvo de programas espiões procure ajuda especializada o mais rápido possível.

Anexo III - Formulário de Riscos FRIDA

Formulário de Avaliação de Risco em Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher

Nome da usuária: __

Data: _____

Perguntas	Sim	Não	Não sabe	Não se aplica
A violência vem aumentando de gravidade e/ou de frequência no último mês?				
A senhora/você está grávida ou teve bebê nos últimos 18 meses?				
A senhora/você tem filhos(as) com o(a) agressor(a)? (Caso não tenham filhos em comum, o registro não se aplica.) Em caso afirmativo, estão vivendo algum conflito com relação à guarda dos filhos, visitas ou pagamento de pensão pelo agressor?				
O(A) agressor(a) persegue a senhora/você, demonstra ciúme excessivo, tenta controlar sua vida e as coisas que você faz (aonde você vai, com quem conversa, o tipo de roupa que usa, etc.)?				
A senhora/você se separou recentemente do(a) agressor(a), tentou ou tem intenção de se separar? Especifique: Separou <input type="checkbox"/> Tentou <input type="checkbox"/> Manifestou intenção <input type="checkbox"/>				
O(A) agressor(a) também é violento com outras pessoas (familiares, amigos, colegas etc.)? <i>Especifique:</i> Crianças <input type="checkbox"/> Outros familiares <input type="checkbox"/> Outras pessoas <input type="checkbox"/>				

<p>A senhora/você possui algum animal doméstico? (Caso não tenha animal doméstico, o registro não se aplica.) Em caso afirmativo, o(a) agressor(a) maltrata ou agride o animal?</p>				
<p>O(A) agressor(a) já a agrediu fisicamente outras vezes?</p>				
<p>Alguma vez senhora/você? o(a) agressor(a) tentou estrangular, sufocar ou afogar a senhora/você?</p>				
<p>O(A) agressor(a) já fez ameaças de morte ou tentou matar a senhora/você?</p>				
<p>O(A) agressor(a) já usou, ameaçou usar arma de fogo contra a senhora/você ou tem fácil acesso a uma arma? <i>Especifique:</i> Usou <input type="checkbox"/> Ameaçou usar <input type="checkbox"/> Tem fácil acesso <input checked="" type="checkbox"/></p>				
<p>O(A) agressor(a) já a ameaçou ou feriu com outro tipo de arma ou instrumento?</p>				
<p>A senhora/você necessitou de atendimento médico e/ou internação após algumas dessas agressões? <i>Especifique:</i> Atendimento médico <input type="checkbox"/> Internação <input type="checkbox"/></p>				
<p>O(A) agressor(a) é usuário de drogas e/ou bebidas alcoólicas?</p>				
<p>O(A) agressor(a) faz uso de medicação controlada para alguma doença mental/psiquiátrica?</p>				
<p>A senhora/você já teve ou tem medida protetiva de urgência? (Caso não tenha tido medidas protetivas de urgência antes, o registro não se aplica.) O(A) agressor(a) já descumpriu medida protetiva de afastamento ou proibição de contato?</p>				

O(A) agressor(a) já ameaçou ou tentou se matar alguma vez?				
O(A) agressor(a) já obrigou a senhora/você a ter relações sexuais contra a sua vontade?				
O(A) agressor(a) está com dificuldades financeiras, está desempregado ou tem dificuldade de se manter no emprego?				
	Total			

		Nº de itens assinalados com “não sabe” ou “não se aplica”											
		0	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
N e d e i t e n s a s s i n a l a d o s c o		B	B	B	B	B	B	B	B	B	E	E	M
		B	B	B	B	B	B	B	M	M	M	M	M
		B	B	B	M	M	M	M	M	M	M	M	M
		M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
		M	M	M	M	M	M	M	E	E	E	E	M
		M	M	M	E	E	E	E	E	E	E	E	M
		M	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	M
		M	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	M

m “ s i m ”	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
----------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Legenda: B = Risco baixo; M = Risco médio; E = Risco elevado.

Escala de gravidade de risco Baixo () Médio () Elevado ()

Formulário de Risco FRIDA - Parte II

Avaliação estruturada realizada pelo(a) profissional

Durante o atendimento, a mulher demonstra percepção de risco sobre sua situação? A percepção é de existência ou inexistência do risco? (Por exemplo, ela diz que o agressor pode matá-la, ou ela justifica o comportamento do agressor ou naturaliza o comportamento violento?) Anote a percepção e explique.

Modelo de resposta: a mulher não reconhece todos os tipos de violência vividos e, portanto, não consegue ainda dimensionar todos os riscos que corre.

Existem outras informações relevantes com relação ao contexto ou situação da vítima e que possam indicar risco de novas agressões? (Por exemplo, a mulher tem novo(a) companheiro(a) ou tomou decisões que anunciam um rompimento definitivo com o agressor – ou pretende mudar de casa, bairro, cidade.) Anote e explique.

A mulher tem uma rotina bem organizada e narra que na semana passada teve a sensação de que ele estava a observando ao sair da faculdade. Foi orientada a combinar com colegas para que a acompanhem até o ponto de ônibus e possam se certificar de que ela chegou em casa com segurança fazendo um rastreamento por meio da localização dela.

Como a mulher se apresenta física e emocionalmente? (Tem sinais de esgotamento emocional, está tomando medicação controlada, necessita de acompanhamento psicológico e/ou psiquiátrico?) Descreva.

Se apresenta fisicamente bem cuidada, mas chorou algumas vezes dizendo não acreditar que o agressor possa fazer mal a ela. Está emocionalmente fragilizada

Existe o risco de a mulher tentar suicídio ou existem informações de que tenha tentado se matar?

Apesar do choro e fragilidade emocional não relatou ideação suicida ou tentativas de suicídio. No entanto, esse é um ponto a ser observado dado a fragilidade emocional que se encontra.

A mulher ainda reside com o(a) agressor(a) ou ele(a) tem acesso fácil à sua residência? Explique a situação.

O agressor não tem acesso à residência dela, mas há precauções a serem tomadas em relação à sua segurança no espaço público e para qual foi orientada.

Descreva outras circunstâncias que, na sua opinião, poderão representar risco de novas agressões e deverão ser observadas no fluxo de atendimento e ensejar a reavaliação de risco por outros profissionais. Descreva de forma sucinta a situação ou aspecto que chamou sua atenção.

Para evitar ataques públicos foi orientada a conversar sobre a situação que vive com familiares e amigos, mas ainda não o fez por sentir-se muito constrangida. Esse ponto merece atenção.

Tendo em conta a informação recolhida e a sua experiência profissional, que nível de risco atribui a este caso? (Baixo; Médio; Elevado). Justifique.

Elevado, especialmente por causa das características do perfil do agressor

Quais os encaminhamentos sugeridos para a mulher?

- delegacia de mulheres para fazer BO que ainda fez
- ligar para a PM em caso de emergência

A usuária concordou com os encaminhamentos? Sim (X) Não () Por quê?

A usuária demonstra interesse em aderir aos encaminhamentos?

Sim (X) Não () Por quê?

Nome do(a) profissional: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX_____Cargo/função: XXXXXXXX_____

Data de preenchimento __/_____/____Serviço/órgão _____

Anexo IV - Rede de Acolhimento Institucional de Minas Gerais

Procedimentos de acolhimento institucional

1. Casa Abrigo Sempre Viva

Responsável pelo abrigamento de mulheres em situação de violência que moram em municípios consorciados no Consórcio Regional de Promoção da Cidadania Mulheres das Gerais, a saber: Belo Horizonte, Betim, Contagem, Divinópolis, Itabira, Lagoa Santa, Nova Lima, Nova Serrana, Raposos, Ribeirão das Neves, Sabará e Santa Luzia

A Casa Abrigo Sempre Viva é um equipamento de portas fechadas. Mulheres em risco de morte que necessitam de abrigo e que morem nos municípios acima deverão ser encaminhadas para serviços municipais especializados como os Centros de Referência (CREAM ou CRAM), onde houver, ou para os Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS). Na tabela abaixo estão relacionados os equipamentos que farão as análises técnicas e podem encaminhar para a Casa Abrigo Sempre Viva

Município	Equipamento
Belo Horizonte	Centro Especializado de Atendimento à Mulher - Benvinda - (31) 3277-4379 / (31) 3277-4380 / (31) 9.8873-2036
Betim	Centro de Referência Especializado de Atenção à Mulher (CREAM) : (31) 3591-1581
Contagem	Espaço Bem Me Quero: (31) 3352-7543 / (31) 3352-2726
Divinópolis	CREAS: (37) 3212-3600 / (37) 3213-4155 / (37) 3214-1307
Itabira	Centro de Referência de Atendimento à Mulher – CREAM: (31) 3839-2038/ (31) 3839-2264 / (31) 3839-2702
Lagoa Santa	Centro de Referência da Mulher - REVIVER: (31) 3688-1453
Nova Lima	Centro de Referência da Mulher: (31) 3542-5918 / 3542-3621
Nova Serrana	Centro de Referência de Atendimento à Mulher: (37) 3226-1070

Raposos	CREAS: (31) 3543-2108
Ribeirão das Neves	CREAS: (31) 3682-2066 / (31) 3638-2741
Sabará	CREAS: (31) 3672-7696
Santa Luzia	CREAS: (31) 3637-1824

2. Casa de Referência da Mulher Tina Martins

Mantida pelo Movimento de Mulheres Olga Benário a Casa Tina Martins, no município de Belo Horizonte, se configura como casa de passagem e acolhe mulheres em situação de violência a partir de análises técnicas.

contato: (31) 3658-9221 - casatinamartins@gmail.com

3. Unidade de Acolhimento Institucional para Mulheres em situação de violência doméstica Casa Esperança - Montes Claros

O acolhimento é realizado por encaminhamento da PM ou PC.

Contato: (38) 2211.3496 e (38) 2211.3497 - casaesperanca2013@yahoo.com.br

4. Serviço de Acolhimento Institucional para mulheres em situação de violência - Governador Valadares

O acolhimento é realizado por meio de demanda e análises feitas pelo CREAS

Contato: (33) 3221-9551 ou (33) 3221 -3092

5. Casa Abrigo da Mulher - Poços de Caldas

O acolhimento é realizado por meio de demanda a análises feitas pelo CREAS

Contato: (35) 3697-2626

6. Acolhimento institucional Casa Renascer - Uberaba

O acolhimento é realizado por meio de demanda a análises feitas pelo Centro Integrado da Mulher - CIM

Contato: (34) 3312-9161

7. Acolhimento Institucional Casa Abrigo Travessia - Uberlândia

O acolhimento é realizado por meio de demanda e análises feitas pela Casa da Mulher
Contato: (34) 3231-3756.

8. Programa Acolhe - Instituto Avon

Gerenciado pela equipe do Bem Querer Mulher - BQM - acolhe mulheres e filhas/os em rede hoteleira a partir de análises técnicas. Para tal é preciso que seja enviado:

- Relatório Técnico detalhado ou Boletim de Ocorrência;
- informar se a acolhida tem filhos (as) e quais as idades;
- ter preenchido o questionário completo de avaliação de riscos
- envio dos documentos pessoais da mulher e filhos (as);
- comprovante de vacinação COVID 19 da mulher e filhos (as), de acordo com as faixas etárias previstas**.

**Caso a vítima e seus dependentes não estejam de posse do cartão, cada localidade deverá acessar a 2ª via do comprovante pelo cadastro realizado em cada território ou ainda, por meio do site do Ministério da saúde, na plataforma possui o passo a passo para obter a impressão e comprovante das respectivas doses.

Contato: (11) 94137-8835

Obs: Para cidades que não estão listadas acima os municípios podem consultar o Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Combate à Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher - CAOVD e o Centro Risoleta Neves de Atendimento às Mulheres - CERNA para a construção conjunta de estratégias.

Contatos:

CAOVD - (31) 3337-6996 e (31) 98282-7072 - caovd@mpmg.mp.br

Anexo V - Lista de municípios atendidos pela PVD

MUNICÍPIO	ENDEREÇO DA UNIDADE	TELEFONE UNIDADE	TELEFONE PPVD	E-MAIL DA UNIDADE	E-MAIL PPVD
BELO HORIZONTE	Av. Augusto de Lima, 270, Centro, Belo Horizonte	2108-8937	2108-8939	ciapvd@gmail.com	ciapvd@gmail.com
CONTAGEM	Av. Juiz Marco Túlio Isacc, 3246, Riacho das Areias, Betim/MG	3029-9453	3029-9453	2ciaindpvd@gmail.com	2ciaindpvd@gmail.com
BETIM	Av. Juiz Marco Túlio Isacc, 3246, Riacho das Areias, Betim/MG	3029-9453	3029-9453	2ciaindpvd@gmail.com	2ciaindpvd@gmail.com
BRUMADINHO	Av. Juiz Marco Túlio Isacc, 3246, Riacho das Areias, Betim/MG	3029-9453	3029-9453	2ciaindpvd@gmail.com	2ciaindpvd@gmail.com
IBIRITE	Av. Juiz Marco Túlio Isacc, 3246, Riacho das Areias, Betim/MG	3029-9453	3029-9453	2ciaindpvd@gmail.com	2ciaindpvd@gmail.com
MARIO CAMPOS	Av. Juiz Marco Túlio Isacc, 3246, Riacho das Areias, Betim/MG	3029-9453	3029-9453	2ciaindpvd@gmail.com	2ciaindpvd@gmail.com
SARZEDO	Av. Juiz Marco Túlio Isacc, 3246, Riacho das Areias, Betim/MG	3029-9453	3029-9453	2ciaindpvd@gmail.com	2ciaindpvd@gmail.com
RIBEIRAO DAS NEVES	Av. Juiz Marco Túlio Isacc, 3246, Riacho das Areias, Betim/MG	3029-9453	3029-9453	2ciaindpvd@gmail.com	2ciaindpvd@gmail.com
ESMERALDAS	Av. Juiz Marco Túlio Isacc, 3246, Riacho	3029-9453	3029-9453	2ciaindpvd@gmail.com	2ciaindpvd@gmail.com

MUNICÍPIO	ENDEREÇO DA UNIDADE	TELEFONE UNIDADE	TELEFONE PPVD	E-MAIL DA UNIDADE	E-MAIL PPVD
	das Areias, Betim/MG				
IGARAPE	Av. Juiz Marco Túlio Isacc, 3246, Riacho das Areias, Betim/MG	3029-9453	3029-9453	2ciaindpvd@gmail.com	2ciaindpvd@gmail.com
MATEUS LEME	Av. Juiz Marco Túlio Isacc, 3246, Riacho das Areias, Betim/MG	3029-9453	3029-9453	2ciaindpvd@gmail.com	2ciaindpvd@gmail.com
BONFIM	Av. Juiz Marco Túlio Isacc, 3246, Riacho das Areias, Betim/MG	3029-9453	3029-9453	2ciaindpvd@gmail.com	2ciaindpvd@gmail.com
CRUCILANDIA	Av. Juiz Marco Túlio Isacc, 3246, Riacho das Areias, Betim/MG	3029-9453	3029-9453	2ciaindpvd@gmail.com	2ciaindpvd@gmail.com
PIEDADE DOS GERAIS	Av. Juiz Marco Túlio Isacc, 3246, Riacho das Areias, Betim/MG	3029-9453	3029-9453	2ciaindpvd@gmail.com	2ciaindpvd@gmail.com
RIO MANSO	Av. Juiz Marco Túlio Isacc, 3246, Riacho das Areias, Betim/MG	3029-9453	3029-9453	2ciaindpvd@gmail.com	2ciaindpvd@gmail.com
ITAGUARA	Av. Juiz Marco Túlio Isacc, 3246, Riacho das Areias, Betim/MG	3029-9453	3029-9453	2ciaindpvd@gmail.com	2ciaindpvd@gmail.com
FLORESTAL	Av. Juiz Marco Túlio Isacc, 3246, Riacho das Areias, Betim/MG	3029-9453	3029-9453	2ciaindpvd@gmail.com	2ciaindpvd@gmail.com
JUATUBA	Av. Juiz Marco Túlio Isacc, 3246, Riacho das Areias, Betim/MG	3029-9453	3029-9453	2ciaindpvd@gmail.com	2ciaindpvd@gmail.com

MUNICÍPIO	ENDEREÇO DA UNIDADE	TELEFONE UNIDADE	TELEFONE PPVD	E-MAIL DA UNIDADE	E-MAIL PPVD
SAO JOAQUIM DE BICAS	Av. Juiz Marco Túlio Isacc, 3246, Riacho das Areias, Betim/MG	3029-9453	3029-9453	2ciaindpvd@gmail.com	2ciaindpvd@gmail.com
SANTA LUZIA	AV. IOLANDA TEIXEIRA DA COSTA, 1850, B. PALMITAL, SANTA LUZIA-MG	(31)3635-9462	(31)3635-9462	3ciapmindpvd@gmail.com	3ciapmindpvd@gmail.com
VESPASIANO	AV. IOLANDA TEIXEIRA DA COSTA, 1850, B. PALMITAL, SANTA LUZIA-MG	(31) 3635-9462	(31) 3635-9462	3ciapmindpvd@gmail.com	3ciapmindpvd@gmail.com
SAO JOSE DA LAPA	AV. IOLANDA TEIXEIRA DA COSTA, 1850, B. PALMITAL, SANTA LUZIA-MG	(31) 3635-9462	(31) 3635-9462	3ciapmindpvd@gmail.com	3ciapmindpvd@gmail.com
LAGOA SANTA	AV. IOLANDA TEIXEIRA DA COSTA, 1850, B. PALMITAL, SANTA LUZIA-MG	(31) 3635-9462	(31) 3635-9462	3ciapmindpvd@gmail.com	3ciapmindpvd@gmail.com
CONFINS	AV. IOLANDA TEIXEIRA DA COSTA, 1850, B. PALMITAL, SANTA LUZIA-MG	(31) 3635-9462	(31) 3635-9462	3ciapmindpvd@gmail.com	3ciapmindpvd@gmail.com
JABOTICATUBAS	AV. IOLANDA TEIXEIRA DA COSTA, 1850, B. PALMITAL, SANTA LUZIA-MG	(31) 3635-9462	(31) 3635-9462	3ciapmindpvd@gmail.com	3ciapmindpvd@gmail.com
SANTANA DO RIACHO	AV. IOLANDA TEIXEIRA DA COSTA, 1850, B. PALMITAL, SANTA LUZIA-MG	(31) 3635-9462	(31) 3635-9462	3ciapmindpvd@gmail.com	3ciapmindpvd@gmail.com

MUNICÍPIO	ENDEREÇO DA UNIDADE	TELEFONE UNIDADE	TELEFONE PPVD	E-MAIL DA UNIDADE	E-MAIL PPVD
SABARA	AV. IOLANDA TEIXEIRA DA COSTA, 1850, B. PALMITAL, SANTA LUZIA-MG	(31) 3635-9462	(31) 3635-9462	3ciapmindpvd@gmail.com	3ciapmindpvd@gmail.com
CAETE	AV. IOLANDA TEIXEIRA DA COSTA, 1850, B. PALMITAL, SANTA LUZIA-MG	(31) 3635-9462	(31) 3635-9462	3ciapmindpvd@gmail.com	3ciapmindpvd@gmail.com
NOVA UNIAO	AV. IOLANDA TEIXEIRA DA COSTA, 1850, B. PALMITAL, SANTA LUZIA-MG	(31) 3635-9462	(31) 3635-9462	3ciapmindpvd@gmail.com	3ciapmindpvd@gmail.com
TAQUARACU DE MINAS	AV. IOLANDA TEIXEIRA DA COSTA, 1850, B. PALMITAL, SANTA LUZIA-MG	(31) 3635-9462	(31) 3635-9462	3ciapmindpvd@gmail.com	3ciapmindpvd@gmail.com
NOVA LIMA	AV. IOLANDA TEIXEIRA DA COSTA, 1850, B. PALMITAL, SANTA LUZIA-MG	(31) 3635-9462	(31) 3635-9462	3ciapmindpvd@gmail.com	3ciapmindpvd@gmail.com
RAPOSOS	AV. IOLANDA TEIXEIRA DA COSTA, 1850, B. PALMITAL, SANTA LUZIA-MG	(31) 3635-9462	(31) 3635-9462	3ciapmindpvd@gmail.com	3ciapmindpvd@gmail.com
RIO ACIMA	AV. IOLANDA TEIXEIRA DA COSTA, 1850, B. PALMITAL, SANTA LUZIA-MG	(31) 3635-9462	(31) 3635-9462	3ciapmindpvd@gmail.com	3ciapmindpvd@gmail.com
OURO PRETO	AV. IOLANDA TEIXEIRA DA COSTA, 1850, B. PALMITAL, SANTA LUZIA-MG	(31) 3635-9462	(31) 3635-9462	3ciapmindpvd@gmail.com	3ciapmindpvd@gmail.com

MUNICÍPIO	ENDEREÇO DA UNIDADE	TELEFONE UNIDADE	TELEFONE PPVD	E-MAIL DA UNIDADE	E-MAIL PPVD
MARIANA	AV. IOLANDA TEIXEIRA DA COSTA, 1850, B. PALMITAL, SANTA LUZIA-MG	(31) 3635-9462	(31) 3635-9462	3ciapmindpvd@gmail.com	3ciapmindpvd@gmail.com
ITABIRITO	AV. IOLANDA TEIXEIRA DA COSTA, 1850, B. PALMITAL, SANTA LUZIA-MG	(31) 3635-9462	(31) 3635-9462	3ciapmindpvd@gmail.com	3ciapmindpvd@gmail.com
DIOGO DE VASCONCELOS	AV. IOLANDA TEIXEIRA DA COSTA, 1850, B. PALMITAL, SANTA LUZIA-MG	(31) 3635-9462	(31) 3635-9462	3ciapmindpvd@gmail.com	3ciapmindpvd@gmail.com
CARANGOLA	Rua Olímpio Machado, 200 - Bairro Centro	(32) 3741-1566	não possui	47bpm-p3@pmmg.mg.gov.br	spvdcarangola@gmail.com
JUIZ DE FORA	Rua Tenente Luiz Freitas, S/Nº, bairro Santa Terezinha, Juiz de Fora / MG.	(32) 3313-6125	(32) 3690-7292	2bpm@pmmg.mg.gov.br	2bpmppvd@gmail.com
MATIAS BARBOSA	Rua Presidente Juscelino Kubitscheck, 4011, bairro Santa Lucia, Juiz de Fora / MG	(32) 3313-6125	(32) 3313-6353	P3-27bpm@pmmg.mg.gov.br	ppvd27bpm@gmail.com
MURIAE	Rua Presidente Juscelino Kubitscheck, 4011, bairro Santa Lucia, Juiz de Fora / MG	(32) 3313-6125	(32) 3313-6353	P3-27bpm@pmmg.mg.gov.br	ppvd27bpm@gmail.com
UBA	Rua José de Freitas Lima Júnior, 47 - Bairro Safira	32 3511-1530	32 98871-1960	47bpm-p3@pmmg.mg.gov.br	pmmgppvd@gmail.com

MUNICÍPIO	ENDEREÇO DA UNIDADE	TELEFONE UNIDADE	TELEFONE PPVD	E-MAIL DA UNIDADE	E-MAIL PPVD
VISCONDE DO RIO BRANCO	Rua Farmacêutico José Rodrigues de Andrade, nº 545 A, Bairro São Sebastião - Ubá/MG	(32) 3301-2000 (32) 3301-2003	não possui	21bpm-p3@pmmg.mg.gov.br	1435759@pmmg.mg.gov.br Segue email dos integrantes da PPVD : ed.costa.uba@gmail.com magnatati@gmail.com
ARAXA	Av. São João Batista, 172, Centro, Visconde do Rio Branco	(32)3559-1952	não possui	21bpm-p3@pmmg.mg.gov.br	1435759@pmmg.mg.gov.br Segue email dos integrantes da PPVD : ed.costa.uba@gmail.com magnatati@gmail.com
FRUTAL	AV. TEN CEL HERMENEGILDO MAGALHÃES, 100 - ARAXÁ/MG	34 3201-1200	34-99992-1190	37bpm-secretaria@pmmg.mg.gov.br	NÃO POSSUI
ITURAMA	Elisio Martins, 305 Novo Horizonte	3423-9060	(34) 99714-3970/(34)98418-0785	4ciapm-p3frutal@pmmg.mg.gov.br	ppvdfrutal@gmail.com
UBERABA	Rua São Paulo, nº630, Centro, Iturama/MG	34-3411-2631	não possui	3ciapmind@pmmg.mg.gov.br	3ciapmindppv@gmail.com
CAMPO BELO	Praça Magalhães Pinto, nº 530 - bairro Fabrício	34.3318-3834	34 9 9900-1524	www.pmmg.mg.gov.br/4bpm	ppv4bpmuberaba@gmail.com
TRES CORACOES	AV NENE SABINO, 155, SANTA MARTA, UBERABA, MG	(34)2103-7550	34-99797-1520	67bpm@pmmg.mg.gov.br	ppv.67bpm@pmmg.mg.gov.br
DIVINOPOLIS	Rua Policeno Maia, 342, Vila Arandutaba	(35) 3832-7322	Não possui	161cia@gmail.com	Não possui
FORMIGA	Avenida Deputado Renato Azeredo,	(35) 3235-1990	(35) 3235-1990	p3estatistica@gmail.com	ppv16ciapmind@gmail.com

MUNICÍPIO	ENDEREÇO DA UNIDADE	TELEFONE UNIDADE	TELEFONE PPVD	E-MAIL DA UNIDADE	E-MAIL PPVD
	683, Nossa Senhora Aparecida				
ITAUNA	AV. JK, 1.100, B. SANTA CLARA, DIVINÓPOLIS/MG	(37) 3301-6550	(37) 21014901	23bpm-p3@pmmg.mg.gov.br	pvd23bpm@gmail.com
LAGOA DA PRATA	Rua Nossa Sra da Abadia, 745, Palmeiras - Formiga/MG	(037) 3321-6784 (037) 3322-2917	(037) 98818-8814	p3.63bpm@gmail.com	ppvdfga@gmail.com
MARAVILHAS	Rua Maria Lima Coutinho, 188 Graças Itauna/ MG	(37)3074-1009	Não possui	9ciapmind@pmmg.mg.gov.br	Não possui
NOVA SERRANA	AV FERNÃO DIAS, 66, SANTA HELENA	(37)3261-1644	(37)3261-1644	7bpm-p3@pmmg.mg.gov.br	Não possui
PAPAGAIOS	Av Minas Gerais, 253, centro, Maravilhas	37 3272-1228	não possui	pelpapagaios@gmail.com	ppv19ciapmind@gmail.com
POMPEU	Jose Batista Filho, 3500, Francisco Lucas	37 3226-3856	não possui	60bpm-sect@pmmg.mg.gov.br	Não possui
AIMORES	Av Minas Gerais, 253, centro, Maravilhas	37 3272-1228	não possui	pelpapagaios@gmail.com	ppv19ciapmind@gmail.com
GOVERNADOR VALADARES	R. Tab. João Rocha, 319 – Stº Antônio – Pompéu	37 – 3523 1408	37- 3523 1408	pmpompeu@gmail.com	Não possui
PECANHA	Avenida Raul Soares, 721- Centro Aimorés	33 32671659	33 32671659	15ciaindpm@gmail.com	ppv15ciaind@gmail.com
MANTENA	Rua Marechal Floriano, 2441, Lourdes. Governador Valadares	(033) 3201-0113	(33) 3201-0121	6bpm-p3@gmail.com	6bpm-ppvdpmmg.mg.gov.br
RESPLENDOR	Rua Maria Lima Coutinho, 188, Graças - Itaúna/MG	(33) 3201-0200	(33) 3201-0200	p35ciapmind@gmail.com	p35ciapmind@gmail.com

MUNICÍPIO	ENDEREÇO DA UNIDADE	TELEFONE UNIDADE	TELEFONE PPVD	E-MAIL DA UNIDADE	E-MAIL PPVD
CONSELHEIRO PENA	AVENIDA CIRO NUNES, Nº 549, AMAZONAS, GUANHÃES - MG.	33 3421-5820	33 34112240	102ciapecanha@gmail.com	ppvdpecanha@gmail.com
CUPARAQUE	Rua Cabo Leôncio, 127 - Centro - Mantena/MG	(33) 3241-1465	(33) 99996-0482	p318ciapmind@gmail.com	ppvd.18ciapmind@gmail.com
GOIABEIRA	Avenida Getúlio Vargas, 151, Centro. Resplendor/MG	(33) 3263-9127	(33) 3263-9127	pmmg.2pel.resplendor@gmail.com	pmmg.2pel.resplendor@gmail.com
ARAGUARI	Praça Antônio Amaro, 850 - Estação Velha - Conselheiro Pena/MG	33 3261-4870	33 3261-4870	15ciaindpm@gmail.com	15ciaindpm@gmail.com
UBERLANDIA	Avenida JK, 260 - Centro - Cuparaque/MG	33 3261-4870	33 3261-4870	15ciaindpm@gmail.com	15ciaindpm@gmail.com
ITUIUTABA	Rua da Assembleia, 147, Centro - Goiabeira	33 3261-4870	33 3261-4870	15ciaindpm@gmail.com	15ciaindpm@gmail.com
CARMO DO PARANAIBA	Av. Santos Dumont, 743 - Araguari -MG	(34) 3512-1400	não possui	p3.53bpm@gmail.com	53bpm-ppvd@pmmg.gov.br e 252ciaportifolios@gmail.com
MONTE CARMELO	Rua Varginha, 387, Daniel Fonseca - Uberlandia-MG	(34) 2101-1662	(34) 99639-6932	32bpm@pmmg.mg.gov.br	pvduberlandia@gmail.com
PATOS DE MINAS	R. José Rodrigues Furtado, 398, B. Novo Mundo	(34) 3271-7900	(34) 99657-0758	54bpm-p3@pmmg.mg.gov.br	ppvd54bpm@gmail.com
PATROCINIO	AV.SANTOS DMONT, 743, JARDIM REGINA, ARAGUARI	34 3212-1402	XXXXXXX	53bpm-p3@pmmg.mg.gov.br	53bpm-ppvd@pmmg.mg.gov.br
SÃO GOTARDO	Av Presidente Tandro de	(34) 3851-2197	não possui	pmmg90cia@hotmail.com	pmmg90cia@hotmail.com

MUNICÍPIO	ENDEREÇO DA UNIDADE	TELEFONE UNIDADE	TELEFONE PPVD	E-MAIL DA UNIDADE	E-MAIL PPVD
	Almeida Neves, 1098 - Amazonas - Carmo do Paranaíba/MG				
CORACAO DE JESUS	Avenida Três, nº 400, Bairro São Sebastião, Monte Carmelo/MG	(34) 3515-7800	(34) 3842-2260	p346bpm@gmail.com	ppv157cia@gmail.com
BRASILIA DE MINAS	Avenida Coronel Wesley Rodrigues Rosa, 450, Bairro Jardim Céu Azul – Patos de Minas	34-3823-0900	34-3823-0900	15bpm@pmmg.mg.gov.br	15bpm-ppv157cia@pmmg.mg.gov.br
BOCAIUVA	Avenida Marciano Pires, nº 895 - Bairro Industrial - Patrocínio-MG	(34) 3515-7800	(34) 9 9708-3535	p346bpm@gmail.com	ppv157cia@gmail.com
ESPINOSA	Rua Pedro Bougleux, 339 – Nossa Senhora de Fátima-São Gotardo	34 3671-2160	(34)99836-947 1	15bpm@pmmg.mg.gov.br	ppv157cia@gmail.com
FRANCISCO SA	Rua Nozinho Prates, 897, Sagrada Família - Coração de Jesus	(38) 3201-0308	(38)99826-565 6	p310bpm@pmmg.mg.gov.br	ppv157cia10bpm@gmail.com
JAIBA	Av. Rui Barbosa, 676 - Brasília de Minas	(38) 3231-1276	não possui	2pelpm-brasiliademinas@pmmg.mg.gov.br	Não há
JANAUBA	Praça Getúlio Vargas, s/n, Centro, Bocaiuva -MG	(38) 3251 1502	38 98861-6057	p310bpm@pmmg.mg.gov.br	ppv157cia@gmail.com
JANUARIA	Praça Santa Tereza, S/N - Espinosa	(38)3821-1469	NÃO POSSUI	51bpm-planejamento@pmmg.mg.gov.br	NÃO HÁ
MONTES CLAROS	Avenida Major Alexandre Rodrigues, 243, Ibituruna	(34) 3823-0916	não possui	15bpm@pmmg.mg.gov.br	15bpm-ppv157cia@pmmg.mg.gov.br

MUNICÍPIO	ENDEREÇO DA UNIDADE	TELEFONE UNIDADE	TELEFONE PPVD	E-MAIL DA UNIDADE	E-MAIL PPVD
PORTEIRINHA	Rua dos Machados, 17 - Centro - Jaiba	(38) 3201-0309	NÃO POSSUI	51bpm-planejamento@pmmg.mg.gov.br	NÃO HÁ
SALINAS	Av. Santa Mônica 145 São Gonçalo - Janaúba	(38) 3821-1525	NÃO POSSUI	51bpm-planejamento@pmmg.mg.gov.br	NÃO HÁ
SAO FRANCISCO	Praça dos Pescadores, 190, Centro - Janaúria-MG	(38) 3621-2161	Não possui	30bpm-p3@pmmg.mg.com.br	ppvd30bpm@gmail.com
SAO JOAO DO PARAISO	Avenida Deputado Plínio Ribeiro, 2810, Bairro Cintra, Montes Claros / MG	(38) 3201-0308	(38) 3201-0308	p310bpm@pmmg.mg.gov.br	p310bpm@pmmg.mg.gov.br
CARATINGA	Av Major Alexandre Rodrigues, 249, Ibituruna, Montes Claros / MG	(38) 3201-0283	(38) 3201-0309	50bpm-forum@pmmg.mg.gov.br	ppvd67cia@pmmg.mg.gov.br
CORONEL FABRICIANO	Praça Tiradentes, 65 - Centro - Porteirinha	(38)3831-1111	NÃO POSSUI	51bpm-planejamento@pmmg.mg.gov.br	NÃO HÁ
TIMOTEO	Av. JK, S/N, Bairro João Gonçalves II - Francisco Sá/MG	(38)3233-1321	(38)3233-1321	ppvd50bpm@gmail.com	ppvd211cia@gmail.com
IPATINGA	Av. Três de Maio, 1235-1305, Salinas - MG	(38)3841-1272	não possui	2ciapmindp3@gmail.com	não há
ITABIRA	Avenida Brasília de Minas, 669, Bandeirantes - São Francisco/MG	(38) 3631-1094	não possui	13ciapmind@pmmg.mg.gov.br	não há
MANHUACU	Rua G, 1222, Bairro São Joãozinho, São João do Paraíso	(38)3832-1315	não possui	2ciapmindp3@gmail.com	não há
PONTE NOVA	Praça santa Tereza, S/N - Espinosa	(38)3812-1061	nao possui	237cia@gmail.com	não há

MUNICÍPIO	ENDEREÇO DA UNIDADE	TELEFONE UNIDADE	TELEFONE PPVD	E-MAIL DA UNIDADE	E-MAIL PPVD
BARBACENA	Rua Professor Colombo Etiennie Arreguy, nº 149, Bairro Manoel Ribeiro Sobrinho, Caratinga	(33) 3321-2974	(33) 3321-4990	62bpm-sec@pmmg.gov.br	ppvd62bpm@gmail.com
SANTOS DUMONT	Rua Joaquim Vicente Bonfim, 257, Belvedere, Coronel Fabriciano/MG	(31) 3841-1235	(31)99301-0499	58bpm-p3@pmmg.gov.br	ppvd.58bpm@gmail.com
CONSELHEIRO LAFAIETE	Rua Joaquim Vicente Bonfim, 257, Belvedere, Coronel Fabriciano/MG	(31) 3841-1235	não há	58bpm-p3@pmmg.gov.br	ppvd.58bpm@gmail.com
SAO JOAO DEL REI	RUA GAIVOTAS, 662, VILA CELESTE, IPATINGA	(31) 3094-0100	não possui	14bpm@pmmg.mg.gov.br	ppvd14bpm@gmail.com
CURVELO	Rua Sérgio Eisemberg, n. 250, Bairro Fênix	(31) 3067-6003	não há	26bpm@pmmg.mg.gov.br	26bpm-pvd@pmmg.gov.br
PIRAPORA	Rua Sentinela do Caparaó, 01, Bairro São Jorge, Manhuaçu/MG.	(33) 3339-6700	não há	11bpm@pmmg.mg.gov.b	ppvd11bpm@gmail.com
ALMENARA	AVENIDA NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS, N. 651, GUARAPIRANGA, PONTE NOVA/MG	(31)3604-1960	não há	p321ciapmind@gmail.com	ppvdpontenova@gmail.com
ARACUAI	RUA CEL JAIRO PEREIRA DA SILVA,129-275, SANTA CECÍLIA, BARBACENA MG	(32) 3052-1053	(32) 3052-1089	9bpm-sect@pmmg.gov.br	pmmg.9bpm.spvd@hotmail.co
NOVO CRUZEIRO	Rua Quinze de fevereiro, n º 1949, bairro São	(32) 3251-1766	não possui	9bpm-sect@pmmg.gov.br	63ciapm@pmmg.gov.br

MUNICÍPIO	ENDEREÇO DA UNIDADE	TELEFONE UNIDADE	TELEFONE PPVD	E-MAIL DA UNIDADE	E-MAIL PPVD
	Sebastião, Santos Dumont/MG				
TEOFILO OTONI	Praça Astor Viana, S/N Santuário	(31) 99239-6131	(31) 99239-6131	61ciapmmg@gmail.com	ppvd61cia@gmail.com
JOAO PINHEIRO	Av Leite de Castro, 1277, Bairro Fábricas, São João del Rei/MG	(32)3322-1000	(32)3379-8368	38bpm@pmmg.mg.gov.br	ppvd38bpm@gmail.com
PARACATU	Rua José Mascarenhas Diniz, 909 Santa Rita	(38) 3729-6800	(38)3729-7562	42bpm@pmmg.mg.gov.br	42bpm.ppvd@gmail.com
UNAI	Av Jefferson Gitirana, 1389 Cicero Passos - Pirapora	(38) 3741-3799	Não possui	55bpm.p5@gmail.com	ppvd55bpm@gmail.com
CACHOEIRA DE MINAS	Rua Hermano de Souza,600, centro, Almenara-MG	(33)37211603	NÃO POSSUI	44bpm@pmmg.mg.gov.br	44bpm-p3@pmmg.mg.gov.br
CONCEICAO DOS OUROS	Rua juiz de Paz Pedro Carvalho 177, Canoeiros Araçuaí	33 3731-1028	não possui	70bpm@pmmg.mg.gov.br	ppvdaracuai@gmail.com
EXTREMA	RUA HELMUTH NEUMAN,N°100 - SÃO JACINTO	3330871200	3335331538	19bpm@pmmg.mg.gov.br	19bpm.ppvd@gmail.com
ITAJUBA	Rua Helmuth Neumann, 100, São Jacinto, Teófilo Otoni.	(33) 3087-1200	não possui	19bpm.ppvd@gmail.com	19bpm.ppvd@gmail.com
OURO FINO	Rua Jovino Silveira, 165, Centro, João Pinheiro	38351-1299	não possui	45bpm-sect@pmmg.mg.gov.br	ppvd45bpm@gmail.com
SANTA RITA DO SAPUCAI	Rua Frei Anselmo, 435, Paracatu	(38) 3679-5350	não possui	45bpm-sect@pmmg.mg.gov.br	ppvd45bpm@gmail.com

MUNICÍPIO	ENDEREÇO DA UNIDADE	TELEFONE UNIDADE	TELEFONE PPVD	E-MAIL DA UNIDADE	E-MAIL PPVD
SAO LOURENCO	Av. Vereador João Narciso, 1580, Cachoeira	(38) 3676-1285	(38) 99892-7050	28bpm@pmmg.mg.gov.br	ppv28bpm@gmail.com
SAO SEBASTIAO DA BELA VISTA	Rua Coronel Joaquim Neto, 285, Centro, Santa Rita do Sapucaí	35 2102-8100	35 3471-5626	20bpm-p3@pmmg.mg.gov.br	114ciapm-20bpm@pmmg.mg.gov.br
PASSOS	Rua Coronel Joaquim Neto, 285, Centro, Santa Rita do Sapucaí	35 2102-8100	35 3471-5626	20bpm-p3@pmmg.mg.gov.br	114ciapm-20bpm@pmmg.mg.gov.br
PIUMHI	Avenida Higino Saes Peres, 27, Ponte Nova, Extrema	35 3100-1450	Não possui	59bpm-p3@pmmg.mg.gov.br	59bpm-p3@pmmg.mg.gov.br
ANDRADAS	Rua Antiogo Poddis, 120, Vila Poddis, Itajubá	35 3629-4850	35 98428-4083	56bpm-p3@pmmg.mg.gov.br	56bpm-p3@pmmg.mg.gov.br
BANDEIRA DO SUL	Rua Pedro José de Melo, 238, Centro, Ouro Fino	35 2102-8100	35 3441-1491	20bpm-p3@pmmg.mg.gov.br	20bpm-p3@pmmg.mg.gov.br
BOTELHOS	Rua Coronel Joaquim Neto, 285, Centro, Santa Rita do Sapucaí	35 2102-8100	35 3471-5626	20bpm-p3@pmmg.mg.gov.br	114ciapm-20bpm@pmmg.mg.gov.br
CABO VERDE	Rua Heráclito A. Moreira, 741, bairro São Lourenço Velho, São Lourenço/MG	35 3339-3100	Não possui	57bpm-p3@pmmg.mg.gov.br	57bpm-p3@pmmg.mg.gov.br
CAMPESTRE	Rua Coronel Joaquim Neto, 285, Centro, Santa Rita do Sapucaí	35 2102-8100	35 3471-5626	20bpm-p3@pmmg.mg.gov.br	114ciapm-20bpm@pmmg.mg.gov.br
DIVISA NOVA	Rua Dr. Carvalho, 1.650, bairro N.ª das Graças, Passos/MG	35-3211-2035	Não possui	secaop312bpm@gmail.com	ppvdpassos@gmail.com

MUNICÍPIO	ENDEREÇO DA UNIDADE	TELEFONE UNIDADE	TELEFONE PPVD	E-MAIL DA UNIDADE	E-MAIL PPVD
POCOS DE CALDAS	Rua Arthur Rodrigues da Costa, n.º 353, Centro, Piumhi/MG	37-3371-1603	Não possui	secaop312bpm@gmail.com	ppvdpiumhi@gmail.com
GUAXUPE	Rua Manoel Lopes Júnior, 520, Vila Buzato, Andradas	35.3731-1381	35-3731-3925	29bpm163cia@gmail.com	ppvd163cia@gmail.com
SAO SEBASTIAO PARAISO	Rua Idelfonso Ferreira de Oliveira, 68	(35) 3742-1300	35-98423-9844	29bpm242cia@gmail.com	ppvd242cia@gmail.com
ALFENAS	Av. Dr. Ulisses Silva, 73	(35) 3741-1276	35-98423-9845	29bpm242cia@gmail.com	ppvd242cia@gmail.com
MACHADO	Av. Dr. Oscar Ornellas, 19	não possui	35-98423-9847	29bpm242cia@gmail.com	ppvd242cia@gmail.com
SETE LAGOAS	Av. Dr. Afonso Dias de Araújo, 74	35-98423-9847	35-98423-9847	29bpm242cia@gmail.com	ppvd242cia@gmail.com
CACHOEIRA DA PRATA	Rua Canton, 138	(35) 3286-1205	35-98423-9847	29bpm242cia@gmail.com	ppvd242cia@gmail.com
CAETANOPOLIS	Rua Norberto Carlos Ferreira nº 749, Santa Augusta, Poços de Caldas	(35) 3066-6000	35-98423-9848	29bpm@gmail.com	ppvd29@gmail.com

Prontuário Multiprofissional

Atendimento psicológico psicossocial focal 1:

Técnica responsável: XXXXXXXX - psicóloga

Data: 11/12/2019

Mariana tem 32 anos, está grávida de 4 meses e procura o Centro de Referência para atendimento psicossocial por meio de encaminhamento da Delegacia de Mulheres após violência física de seu namorado. Conta que as brigas são constantes e que ele não aceita a gravidez. Ela mora em um pequeno apartamento cedido pelo irmão, em condições precárias (cheio de mofo) e começou um novo emprego há seis meses. Quando sua patroa descobriu a gravidez ficou muito insatisfeita e a transferiu para outro departamento da empresa para que ela não trabalhasse no atendimento ao público. Tem relações fragilizadas com familiares e poucas amigadas de confiança. Relata também violência psicológica e patrimonial. Estava muito fragilizada, chorosa e indecisa. Foi orientada a não atender telefonemas e nem se encontrar em locais privados com o agressor, pois teme por sua segurança.

Atendimento psicológico psicossocial focal 2:

Técnica responsável: XXXXXXXXXXXX - psicóloga

Data: 18/12/2019

Mariana relata várias violências psicológicas do namorado e se diz muito pressionada no trabalho. Informa que o lugar onde mora é muito insalubre e não se vê com apoio de familiares para acolhê-la em suas casas. Está muito chorosa e relata distúrbios de sono (insônia). Informa que o agressor fez contato pedindo um encontro com ela. Ela avalia que não há perigo de se encontrar com ele e foi recomendado que o fizesse em local público, caso fosse necessário. Com o recesso de fim de ano foi remarcado atendimento para dia 08/01/2020

Atendimento psicológico psicossocial focal 3:

Técnica responsável: XXXXXXXX - psicóloga

Data: 08/01/2020

Mariana passou a morar com o namorado, no apartamento que ele comprou recentemente, após a separação dele com sua primeira esposa. Por questões de saúde está afastada do trabalho e passa os dias praticamente no quarto, pois tem muito sono durante o dia e não consegue dormir à noite. Sobre o relacionamento deles conta que têm pouco contato e conversam pouco, só as questões essenciais de despesa da casa. Informa que dorme em um colchão no quarto de hóspedes e ele na suíte do apartamento. Está fazendo acompanhamento médico mensal e entra no 5 mês de gestação. Está muito entristecida e isolada.

Monitoramento social

Técnica responsável: XXXXXXXXXXXX - assistente social

Data: 10/01/2020

Mariana informa que não procurou a Delegacia de Mulheres, pois entende que o namorado, com quem passa a morar, não fará mais nada contra ela. É orientada sobre procedimentos de segurança se houver algum tipo de violência na residência. Orientada também sobre os contatos telefônicos da rede de atendimento de mulheres em situação de violência.

.....

Atendimento psicológico psicossocial focal 10:

Técnica responsável: XXXXXXXX - psicóloga

Data: 02/03/2020

Mariana relata violência psicológica constante e está muito aflita. Sobre o sono informa que começou a tomar um relaxante muscular que já tinha em casa para dormir melhor. Foi orientada a discutir a automedicação com seu médico. Relata que teve uma discussão verbal com o companheiro e acionou o 190, mas na hora que a polícia chegou ele não estava no apartamento. Resolveu não fazer um BO naquele momento, pois estava muito estressada. A madrinha dela fez uma visita e conversou com seu companheiro para que ela durma na cama e não no colchão, no quarto de hóspedes. Voltou a trabalhar e entrou no 7 mês de gestação.

Atendimento psicológico psicossocial focal 11:

Técnica responsável: XXXXXXXXXXX - psicóloga

Data: 09/03/2020

Mariana se mostra insegura com o nascimento do filho e debatemos o local onde pretende ganhar o bebê. Em discussão do caso junto à equipe técnica do Centro de Referência resolvemos recomendar a maternidade XXXXXXXX pelas características de parto humanizado e pela presença das doulas que podem ser um apoio para ela já que carece de rede familiar. A assistida está indecisa entre fazer pedido de medida protetiva de afastamento do agressor de casa, pois acha que isso seria lido por ele como traição. Foi trabalhado com ela o conceito do dispositivo amoroso e como este faz com que as mulheres se vejam sempre vinculadas aos relacionamentos amorosos.

Atendimento psicológico psicossocial focal 12:

Técnica responsável: XXXXXXXX - psicóloga

Data: 20/03/2020

Mariana passa ao atendimento virtual, por meio de vídeo chamada do WhatsApp por causa das condições de confinamento devido ao COVID-19. No início relata estranhar um pouco e informa que é muito bom ter o atendimento virtual, pois se sente muito sozinha. Foi tratado com ela a rede de apoio pessoal e a importância de fortalecimento e articulação com pessoas que ela confia e que podem ajudá-la em momentos de necessidade, como o do

parto que se aproxima. Ela e o companheiro, apesar de estarem morando juntos no apartamento, pouco se encontram e ele a provoca com violência ambiental deixando a cozinha e a casa sempre suja e desarrumando as gavetas com roupas do filho que ela já tinha organizado. Solicitou mudança do horário de seu atendimento, pois o companheiro estará em confinamento e só trabalhará de manhã. Em discussão do caso com a equipe solicitaremos o atendimento virtual para a assistida em conjunto ao NUDEM para que tire dúvidas sobre seus direitos. Dada a condição de fragilidade emocional da atendida foi deliberada a extensão de seu acompanhamento individual por mais 7 semanas.

...

Declaração

Declaramos, para fins de comprovação, que XXXXXXXX é atendida no Centro Risoleta Neves de Atendimento às Mulheres - CERNA desde XXXX perfazendo, até a presente data XXXX atendimentos na modalidade psico-jurídico-social.

Local

Data

Assinatura
cargo/função e registro

1. Identificação:

Pessoa atendida: Nome completo

Solicitante: Nome completo, cargo e órgão

Finalidade: Relato de caso atendido por equipe no Centro Risoleta Neves de Atendimento às Mulheres - CERNA - Coordenadoria de Política para Mulheres - CPM - Subsecretaria de Direitos Humanos – SEDESE

Autoras: Nome completo, profissão, cargo e órgão das profissionais

2. Descrição da demanda:

Após atendimento da Sra. XXXXXX e, dadas as dificuldades XXXXXX identificadas, decidiu-se dar ciência do mesmo ao XXXXXX para as providências que couber respeitando-se a articulação em rede preconizada pelas políticas públicas, especialmente as relacionadas com o tratamento de casos de violência doméstica contra mulheres.

3. Procedimentos:

No CERNA foram realizados XXXX atendimentos, de forma remota, por meio de chamada de vídeo do Whatsapp, no período de XXXXX a XXXXX . Os atendimentos foram realizados de forma sigilosa e confidencial.

No primeiro atendimento foi construído o Plano de Acompanhamento Pessoal - PAP - a aplicação de **Protocolo FRIDA**²⁹ que indicou **risco elevado**. A Sra. XXXXX foi orientada sobre o **Plano de Segurança Pessoal**³⁰ nos seguintes termos: necessidade de criar uma rede de proteção com os vizinhos para que possam chamar a Polícia Militar caso necessário, SEGUIR DESCRIVENDO OUTRAS ORIENTAÇÕES DADAS Foi orientada sobre possíveis **encaminhamentos** do caso, tais como, realizar novo Boletim de Ocorrência, SEGUIR DESCRIVENDO OUTRAS ORIENTAÇÕES DADAS.

²⁹ Documento elaborado a partir de um acordo de cooperação entre o Conselho Nacional de Justiça, o Conselho Nacional do Ministério Público e o Ministério dos Direitos Humanos, com apoio da União Europeia. Seu objetivo é “prevenir a ocorrência ou o agravamento da violência doméstica e familiar contra as mulheres”. Além disso, possibilita que a/o profissional trabalhe junto a mulher atendida a conscientização sobre o risco do agravamento das violências.

³⁰ Para mais informações consulte:
<https://serdh.mg.gov.br/serdh-start/ser-dh/serdh-backend/public/storage/uploads/2021/03/08/RXK7zBfzKvYjOdTyzhJdditc82WPgkO5v3jsL9Q.pdf>

O seguimento do caso dentro do CERNA se deu na categoria de **atendimento psicossocial individual focal**³¹ com a técnica de referência de psicologia XXXX perfazendo até o momento XXXX atendimentos.

No CERNA a Sra. XXXXX também foi referenciada pelo **monitoramento social** que buscou incluí-la como prioridade para atendimento na Atenção Básica de Saúde para consulta psiquiátrica.

Foi realizada uma reunião para discussão do caso em rede no dia XXXXX na qual estavam presentes: 1. equipe do Cerna composta por XXXXXX; 2. equipe da saúde composta por XXXXXX; 3. equipe da assistência social composta por XXXXXX. Foram deliberadas as seguintes ações: XXXXXXXX

SEGUIR DESCRREVENDO OS ENCAMINHAMENTOS INTERNOS E EXTERNOS REALIZADOS ATÉ ENTÃO PELO ÓRGÃO E PELA REDE.

4. Análise:

A sra. XXXX, X anos, residente XXXX, relata relacionamento de 23 anos com o Sr. XXXX, de X anos. Informa que tem duas filhas (nome completo e idades).

Informa que desde o início do relacionamento sofre todos os tipos de violência. SEGUIR DESCRREVENDO PONTOS IMPORTANTES DO RELACIONAMENTO (incluir as medida protetivas existentes, questões referentes à guarda dos filhos, divórcio, etc)

Em relação aos vínculos que possui relata XXXXXX SEGUIR DESCRREVENDO VÍNCULOS FAMILIARES, DE AMIZADE E COMUNITÁRIOS LISTANDO FRAGILIDADES OU FORTALEZAS

Em relação à situação laboral e renda relata XXXXXXXX. Possui XXXXX benefícios sociais... SEGUIR DESCRREVENDO OUTROS ASPECTOS.

Em relação à situação habitacional informa XXXXXX SEGUIR DESCRREVENDO SITUAÇÃO

Em relação à saúde XXXXXX SEGUIR DESCRREVENDO PONTOS IMPORTANTES DE SAÚDE, INCLUINDO-SE SAÚDE MENTAL.

³¹ O CERNA atende mulheres em situação de violência e, por isto, o foco dos atendimentos psicológicos está relacionado com o reconhecimento das diversas violências vividas e das análises sobre as expectativas das mulheres em seus relacionamentos. Esse atendimento difere dos atendimentos psicológicos clínicos pelo seu foco, pelo seu seguimento ser sempre multidisciplinar e multiprofissional e por possuir mesclas de escuta psicológica, movimentos orientativos das profissionais de psicologia e a direcionalidade das intervenções que procuram enfatizar o crescimento da consciência do eu e a consciência social das mulheres de forma individual e coletiva.

A Sra. XXXXX se relaciona com a equipe de forma XXXXX SEGUIR DESCRIVENDO ATITUDES DA ATENDIDA.

QUANDO NECESSÁRIO UTILIZAR EMBASAMENTO TEÓRICO PARA SINALIZAR OS EFEITOS FÍSICOS, EMOCIONAIS, PSICOLÓGICOS E SOCIAIS DESENCADEADOS PELA SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA.

5. Conclusão:

Nos atendimentos realizados identificamos os seguintes elementos: 1. identificação de violência doméstica de risco elevado e atingindo todo o núcleo familiar, 2. características de cronificação da violência sofrida, 3. estado psicológico de confusão, falta de esperança e imobilidade da atendida e, 4. XXXX INCLUIR SITUAÇÕES DE VULNERABILIDADE E RISCO SOCIAIS IDENTIFICADAS TANTO DA USUÁRIA COMO DE SUAS/SEUS DEPENDENTES.

Em reunião de rede identificamos a necessidade de: 1. avaliar a possibilidade de aluguel social para a usuária e suas/seus filhos; 2. inclusão em serviços de capacitação profissional; 3. XXXXX

Conscientes dos potenciais danosos desse contexto no cenário de auto-estima, autonomia e autodeterminação das mulheres e, analisados os riscos potenciais, esse relatório tem como objetivo dar ciência sobre os fatos e construir redes de proteção para a mulher.

Enfatizamos que ele não pode ser utilizado para outros fins a não ser esses já relatados e que as informações possuem caráter sigiloso. Trata-se de documento extra-judicial e as autoras não podem ser responsabilizadas pelo uso indevido de tal para além das finalidades já expostas.

LOCAL E DATA

INCLUIR ASSINATURA

NOME DA PROFISSIONAL

CARGO E REGISTRO

INCLUIR ASSINATURA

NOME DA PROFISSIONAL

CARGO E REGISTRO

Anexo IX - Modelo de avaliação do serviço

Pesquisa de satisfação com o

Centro de Referência de Atendimento às Mulheres

1 - Qual o seu grau de satisfação geral com os atendimentos recebidos no Centro de Referência?

	MUITO SATISFEITA		POUCO SATISFEITA
	SATISFEITA		INSATISFEITA

2 - Qualifique, de 0 a 10, os itens abaixo, sendo que “0” corresponde ao nível mínimo de satisfação e “10” ao nível máximo de satisfação com relação ao item avaliado:

2.1 - Atendimentos recebidos pela **Equipe da Recepção**:

- () Organização do espaço
- () Atendimento cordial e atencioso
- () Comunicação eficiente e assertiva
- () Respeito
- () Imparcialidade e ética
- () Eficácia no atendimento telefônico
- () Qualidade técnica do atendimento

2.2 - atendimentos recebidos pela **Equipe Técnica (Direito/Serviço Social/Psicologia)**

- () Organização do espaço
- () Atendimento cordial e atencioso
- () Respeito
- () Imparcialidade e ética
- () Eficácia dos encaminhamentos realizados
- () Eficácia no atendimento realizado
- () Qualidade técnica do atendimento
- () Comunicação eficiente e assertiva

2.3 - atendimentos recebidos no **Grupo de Mulheres:**

Participou do Grupo de Mulheres? () Sim. () Não.

Se a sua resposta for “não”, passe para a pergunta 3

- () Organização do espaço
- () Atendimento cordial e atencioso
- () Tempo proposto para o encontro
- () Temas trabalhados
- () Qualidade dos encontros

3 - Qual(is) das seguintes palavras você usaria para descrever o serviço oferecido pelo Centro de Referência? Selecione tudo que achar adequado.

- () Confiável
- () Não confiável

- () Eficaz
- () Ineficaz
- () Alta qualidade
- () Média qualidade
- () Baixa qualidade
- () Útil
- () Único

4 - Você acredita que o acompanhamento recebido colaborou para alguma mudança positiva em você e em sua vida?

5 - Você recomendaria o serviço para outras mulheres? Por quê?

6 - Gostaria de deixar alguma observação e/ou recomendação?

Local, ___ de _____ de _____

Assinatura: _____