



PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO FERREIRA
"A CAPITAL NACIONAL DA CERÂMICA ARTÍSTICA E DA DECORAÇÃO"
GABINETE DO PREFEITO

PROTOCOLO DE ATENDIMENTO ÀS MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA

Conceito de Violência

Violência significa usar a agressividade de forma intencional e excessiva para ameaçar ou cometer algum ato que resulte em acidente, morte ou trauma psicológico.

A violência se manifesta de diversas maneiras, em guerras, torturas, conflitos étnico-religiosos, preconceito, homicídio, fome, entre outras, podendo ser identificada como violência contra a mulher, a criança e o idoso, violência sexual, violência urbana, etc.

Violência contra a mulher

A violência contra as mulheres constitui-se em uma das principais formas de violação dos seus direitos humanos, atingindo-as em seus direitos à vida, à saúde e à integridade física. Homens e mulheres são atingidos pela violência de maneira diferenciada. Enquanto os homens tendem a ser vítimas de uma violência predominantemente praticada no espaço público, as mulheres sofrem cotidianamente com um fenômeno que se manifesta dentro de seus próprios lares, na grande parte das vezes praticado por seus companheiros e familiares.

A violência contra as mulheres em todas as suas formas (doméstica, psicológica, física, moral, patrimonial, sexual, tráfico de mulheres, assédio sexual, etc.) é um fenômeno que atinge mulheres de diferentes classes sociais, origens, idades, regiões, estados civis, escolaridade, raças e até mesmo a orientação sexual.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO FERREIRA
"A CAPITAL NACIONAL DA CERÂMICA ARTÍSTICA E DA DECORAÇÃO"
GABINETE DO PREFEITO

Tipos de Violência contra Mulheres

Violência Doméstica – entendida como qualquer ação ou omissão baseada no gênero que cause à mulher morte, lesão, sofrimento físico, sexual ou psicológico e dano moral ou patrimonial no âmbito da unidade doméstica, no âmbito da família ou em qualquer relação íntima de afeto, na qual o agressor conviva ou tenha convivido com a ofendida, independentemente de coabitação (Lei nº 11.340/2006).

Violência Psicológica – Conduta que cause dano emocional e diminuição da autoestima da mulher ou que lhe prejudique e perturbe o pleno desenvolvimento ou que vise degradar ou controlar suas ações, comportamentos, crenças e decisões, mediante ameaça, constrangimento, humilhação, manipulação, isolamento, vigilância constante, perseguição contumaz, insulto, chantagem, ridicularização, exploração e limitação do direito de ir e vir ou qualquer outro meio que lhe cause prejuízo à saúde psicológica e à autodeterminação.

Violência Física – Qualquer conduta que ofenda a integridade ou saúde corporal da mulher.

Violência Moral – Entendida como qualquer conduta que configure calúnia, difamação ou injúria.

Violência Patrimonial – Qualquer conduta que configure retenção, subtração, destruição parcial ou total de seus objetos, instrumentos de trabalho, documentos pessoais, bens, valores e direitos ou recursos econômicos, incluindo os destinados a satisfazer suas necessidades.

Violência Sexual – É a ação que obriga uma pessoa a manter contato sexual, físico ou verbal, ou participar de outras relações sexuais com uso da força, intimidação, coerção, chantagem, suborno, manipulação, ameaça ou qualquer outro mecanismo que anule o limite da vontade pessoal. Manifesta-se como: expressões verbais ou



PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO FERREIRA
"A CAPITAL NACIONAL DA CERÂMICA ARTÍSTICA E DA DECORAÇÃO"
GABINETE DO PREFEITO

corporais que não são do agrado da pessoa; toques e carícias não desejados; exibicionismo e prostituição forçada; participação forçada em pornografia; relações sexuais forçadas - coerção física ou por medo do que venha a ocorrer (Taquette, 2007).

Assédio Sexual – A abordagem, não desejada pelo outro, com intenção sexual ou insistência inoportuna de alguém em posição privilegiada que usa dessa vantagem para obter favores sexuais de subalternos ou dependentes. Para sua perfeita caracterização, o constrangimento deve ser causado por quem se prevaleça de sua condição de superior hierárquico ou ascendência, inerentes ao exercício de emprego, cargo ou função. Assédio Sexual é crime (art. 216-A, do Código Penal, com redação dada pela Lei nº 10.224, de 15 de maio de 1991).

Política Nacional de Enfrentamento à Violência Contra as Mulheres

Diante desses diferentes tipos de violência sofridos pelas mulheres foi instituído pelo Governo Federal a **Política Nacional de Enfrentamento à Violência Contra as Mulheres**, tendo como principal objetivo enfrentar todas as formas de violência contra as mulheres a partir de uma perspectiva de gênero e de uma visão integral deste fenômeno.

Objetivos Específicos

- Reduzir os índices de violência contra as mulheres.
- Promover uma mudança cultural a partir da disseminação de atitudes igualitárias e valores éticos de irrestrito respeito às diversidades de gênero e de valorização da paz.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO FERREIRA
"A CAPITAL NACIONAL DA CERÂMICA ARTÍSTICA E DA DECORAÇÃO"
GABINETE DO PREFEITO

- Garantir e proteger os direitos das mulheres em situação de violência considerando as questões raciais, étnicas, geracionais, de orientação sexual, de deficiência e de inserção social, econômica e regional.
- Proporcionar às mulheres em situação de violência um atendimento humanizado e qualificado nos serviços especializados e na Rede de Atendimento.

ATENÇÃO BÁSICA DE SAÚDE

Indicativos de Violência contra as Mulheres

- Transtornos crônicos, vagos e repetitivos.
- Entrada tardia no pré-natal. Companheiro muito controlador; reage quando separado da mulher.
- Infecção urinária de repetição (sem causa secundária).
- Dor pélvica crônica. Síndrome do intestino irritável.
- Transtornos na sexualidade.
- Complicações em gestações anteriores, abortos de repetição.
- Depressão.
- Ansiedade.
- Dor crônica em qualquer parte do corpo ou mesmo sem localização precisa.
- Dor que não tem nome ou lugar.
- História de tentativa de suicídio.
- Lesões físicas que não se explicam de forma adequada.
- Fibromialgia.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO FERREIRA
"A CAPITAL NACIONAL DA CERÂMICA ARTÍSTICA E DA DECORAÇÃO"
GABINETE DO PREFEITO

Acolhimento

- O atendimento deve ser realizado preferencialmente por uma mulher.
- Oferecer atendimento humanizado.
- Tratar a paciente como gostaria de ser tratado.
- Tratar a usuária com respeito e atenção.
- Disponibilizar tempo para uma conversa tranquila.
- Manter sigilo das informações.
- Proporcionar privacidade.
- Notificar o caso.
- Colocar-se no lugar da paciente.
- Não fazer perguntas indiscretas.
- Não emitir juízo de valor.
- Afastar culpas.
- Validar sofrimento.
- Ter conduta profissional frente à demanda do usuário, correspondendo às suas expectativas e necessidades.

Atuação do(a) profissional de saúde

- Evitar julgar a mulher; escutar calmamente a história da mulher e suas expectativas em relação à assistência;
- Buscar entender seu problema, a origem de seu sofrimento e as dificuldades que ela tem para sair da dinâmica abusiva;
- Mapear conjuntamente a rede de suporte social que ela já tem ou pode acionar, como seu trabalho, amigos, família, recursos materiais. Apontar as possibilidades e reforçar pontos positivos;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO FERREIRA
"A CAPITAL NACIONAL DA CERÂMICA ARTÍSTICA E DA DECORAÇÃO"
GABINETE DO PREFEITO

- Mapear potenciais riscos que a mulher pode correr (presença de armas e ameaças) e avaliar junto com a mulher sobre tais riscos, tentativas anteriores e formas de prevenção.
- Partindo das questões trazidas pelas mulheres em atendimento, informar que a violência é uma situação de alta ocorrência, tem caráter social e está associada às desigualdades de direitos entre o homem e a mulher; discutir os planos da mulher para a vida dela, buscando encontrar alternativas à situação atual.

Em Casos de Violência Sexual

Principais atribuições da Atenção Básica de Saúde

- Realizar a anamnese (tipo de violência, hora da violência, qual a relação do agressor com a vítima, se o agressor fez uso de preservativo, número de agressores, última menstruação, uso de contraceptivo etc). Realização dos testes rápidos.
- Encaminhar a mulher à Vigilância Epidemiológica. Se a ocorrência da violência sexual for até 72 horas iniciar a profilaxia das DST/AIDS, Hepatite B, Sífilis e de gravidez (quando necessário). Realizar as notificações necessárias.
- Orientar a paciente no sentido de comparecer à Delegacia de Polícia para registrar ocorrência. Se necessário encaminhar ao IML para exames.
- Se a agressão ocorreu quando a vítima estava indo (ou vindo) para (do) o trabalho, orientar para fazer ocorrência de acidente de trabalho. Fazer orientações necessárias.
- Encaminhar para Vigilância Epidemiológica a fim de adquirir o restante das medicações antirretrovirais, preservativos e fazer ~~acompanhamento com médico (ginecologista, clínico ou~~

CNPJ: 45.339.363/0001-94

Praça Cornélio Procópio, nº90 – Centro – Porto Ferreira, SP – CEP: 13660-000

Fone: (19) 3589-5201 / 3589-5202 / 3589-5203 Fax: (19) 3589-1444

www.portoferreira.sp.gov.br | gabinete@portoferreira.sp.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO FERREIRA
"A CAPITAL NACIONAL DA CERÂMICA ARTÍSTICA E DA DECORAÇÃO"
GABINETE DO PREFEITO

infectologista), após 35 dias, 3 meses e com 6 meses de exposição.

- Encaminhar para acompanhamento social e psicológico, saindo com consulta pré - agendada e notificação ao CREAS por escrito ou via email.

ATENÇÃO

Em casos de a **Violência ocorrer no final de semana** a vítima dará entrada no **Pronto Socorro**, onde será seguido o protocolo de profilaxia antirretroviral, e será encaminhada ao IML. Após será orientada a procurar a Vigilância Epidemiológica para acompanhamento médico e para retirar as medicações antirretrovirais que serão administradas por 28 dias.

Em casos de suspeita de qualquer tipo de Violência contra a Mulher sempre notificar a Vigilância Epidemiológica, orientar a vítima a buscar apoio social, psicológico e da justiça.

**CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL –
CREAS**

O Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), é o órgão da Política de Assistência Social responsável pelo atendimento às mulheres vítimas de violência através do Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Familiares e Indivíduos (PAEFI). Trata-se de um serviço de apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO FERREIRA
"A CAPITAL NACIONAL DA CERÂMICA ARTÍSTICA E DA DECORAÇÃO"
GABINETE DO PREFEITO

Formas de acesso

- Por identificação e encaminhamento dos serviços de proteção e vigilância social;
- Por encaminhamento de outros serviços socioassistenciais, das demais políticas públicas setoriais, dos demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos e do Sistema de Segurança Pública;
- Demanda espontânea.

Trabalho Social

O trabalho social realizado por assistentes sociais e psicólogos (as) consiste na acolhida inicial, escuta qualificada e compreensão da situação vivenciada, seu contato familiar, social, histórico, econômico e cultural, em busca da construção de novos projetos de vida, superação e ressignificação das situações adversas vivenciadas, acesso a direitos e desenvolvimento de potencialidades.

O atendimento fundamenta-se no respeito à heterogeneidade, potencialidades, valores, crenças e identidades das famílias, através do apoio e orientação direcionada a promoção de direitos, a preservação e o fortalecimento de vínculos familiares, comunitários e sociais e ao fortalecimento da função protetiva das famílias diante do conjunto de condições que as vulnerabilizam e/ou as submetem a situações de risco pessoal e social.

Principais atribuições

- Recebimento do encaminhamento ou demanda espontânea;

CNPJ: 45.339.363/0001-94

Praça Cornélio Procópio, nº90 – Centro – Porto Ferreira, SP – CEP: 13660-000

Fone: (19) 3589-5201 / 3589-5202 / 3589-5203 Fax: (19) 3589-1444

www.portoferreira.sp.gov.br | gabinete@portoferreira.sp.gov.br



PORTO FERREIRA

PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO FERREIRA
"A CAPITAL NACIONAL DA CERÂMICA ARTÍSTICA E DA DECORAÇÃO"
GABINETE DO PREFEITO

- Contato com a mulher para agendar acolhida. Em casos urgentes, a acolhida deverá ser agilizada, ou no caso da mulher se recusar a comparecer, realizar visita domiciliar para informar sobre o papel do CREAS na Rede;
- Buscar informações na rede de serviços sobre a participação da família na rede, se existem outras situações violadoras de direitos na família, se há na rede de apoio outras informações necessárias a proteção da mulher – vítima.
- Realizar avaliação do contexto social, dos fatores que contribuíram para a violação de direitos, a história da família e elaborar o Plano de Acompanhamento Familiar, atendimento particularizado, inserir em oficinas, em grupo de apoio, visitas domiciliares e institucionais, estudos de caso, ações em rede, inclusão nos demais serviços socioassistenciais e demais serviços da rede, entre outros;
- Avaliar a necessidade de inserção da mulher, de seus filhos no serviço de atendimento psicológico clínico na saúde mental do município. Nessa avaliação será considerado o sofrimento e o seu impacto da vida dos mesmos.
- Realizar busca ativa nos casos de não comparecimento ao serviço e nos casos faltosos, entre outros.
- Identificado que a Rede realizou todas as intervenções junto a família e, no momento, não houve avanços na superação da violação de direitos, acionará discussão de caso para definição de novas estratégias e ou elaboração de Relatório Informativo Intersectorial de Acompanhamento, solicitando apoio do Ministério Público, se necessário, em novas intervenções;
- Elaborar o relatório informativo de acompanhamento, conforme o caso;

CNPJ: 45.339.363/0001-94

Praça Cornélio Procópio, nº90 – Centro – Porto Ferreira, SP – CEP: 13660-000

Fone: (19) 3589-5201 / 3589-5202 / 3589-5203 Fax: (19) 3589-1444

www.portoferreira.sp.gov.br | gabinete@portoferreira.sp.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO FERREIRA
"A CAPITAL NACIONAL DA CERÂMICA ARTÍSTICA E DA DECORAÇÃO"
GABINETE DO PREFEITO

- Após esgotadas as ações pertinentes ao serviço ou em casos que não apresentam demandas para este serviço, a família será desligada, e referenciada ao Serviço de Proteção Social Básica, o Centro de Referência de Assistência Social para acompanhamento pelo Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF;
- Nos casos já desligados, se houver conhecimento de nova situação de violência ou reincidência, o serviço que identificar essa nova violação deverá comunicar o CREAS através de ficha de notificação, e serão retomados os procedimentos para o acompanhamento;
- Instituir reuniões mensais de rede para discussão dos casos de maior gravidade que demandam intervenção das demais políticas públicas e órgãos do Sistema de Garantia de Direitos;
- Ampliar a divulgação da Ficha de Notificação para todos os profissionais vinculados a sua política;
- Sensibilizar a rede sobre a violação de direitos de contra a mulher.

CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CRAS

O CRAS é um equipamento da Política de Assistência Social, responsável pela oferta de serviços da Proteção Social Básica nos territórios de maior vulnerabilidade e risco social. O trabalho social com famílias tem caráter preventivo, protetivo e proativo e é desenvolvido através do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF, com a finalidade de fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura dos seus vínculos, promover seu acesso e usufruto de direitos e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO FERREIRA
"A CAPITAL NACIONAL DA CERÂMICA ARTÍSTICA E DA DECORAÇÃO"
GABINETE DO PREFEITO

Em complemento as ações do PAIF, são realizadas as atividades grupais, por meio do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV de modo a garantir aquisições progressivas aos seus usuários, de acordo com o seu ciclo de vida e prevenir a ocorrência de situações de risco social.

Nos casos de violação de direitos, a família é referenciada ao CREAS e o CRAS, passa a atuar como contra referência, por meio da inserção da família em algumas ofertas do PAIF, SCFV e acesso a benefícios, de modo a garantir a integralidade do atendimento no SUAS.

Principais atribuições

No caso de identificação de mulheres com relatos e ou manifestação física de violência sexual, violência física, patrimonial e/ou psicológica, conforme já detalhado nesse documento, os profissionais deverão iniciar um processo de acompanhamento para a sensibilização e fortalecimento da mulher.

- É importante notificar para o CREAS, mas caso a mulher não esteja preparada para participar das ações do CREAS/PAEFI, deve se iniciar um trabalho articulado entre CRAS/PAIF e CREAS/PAEFI para que haja a adesão ao serviço de média complexidade.
- Priorizar nas ações coletivas desenvolvidas no âmbito do PAIF, com trabalho voltado à prevenção de situações de violência de gênero: Oficinas com famílias e ação comunitária;
- Participar de reuniões mensais de rede e quando houver necessidade para discussão dos casos de maior gravidade que demandam intervenção sistemática das políticas públicas e órgãos do Sistema de Garantia de Direitos;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO FERREIRA
"A CAPITAL NACIONAL DA CERÂMICA ARTÍSTICA E DA DECORAÇÃO"
GABINETE DO PREFEITO

-
- Identificar situações de violência vivenciadas por mulheres responsáveis pelas crianças e adolescentes do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV e encaminhá-las ao CREAS;
 - Participar de ações de prevenção de violência em conjunto com as equipes da rede de proteção;
 - Participar de reuniões mensais de rede e quando houver necessidade para discussão dos casos de maior gravidade que demandam intervenção sistemática das políticas públicas e órgãos do Sistema de Garantia de Direitos;
 - Inserir as temáticas referentes a prevenção à violência contra a mulher nos grupos do SCFV;
 - Encaminhar a família para inserção no Cadastro Único para Programas Sociais.

Articulação em rede

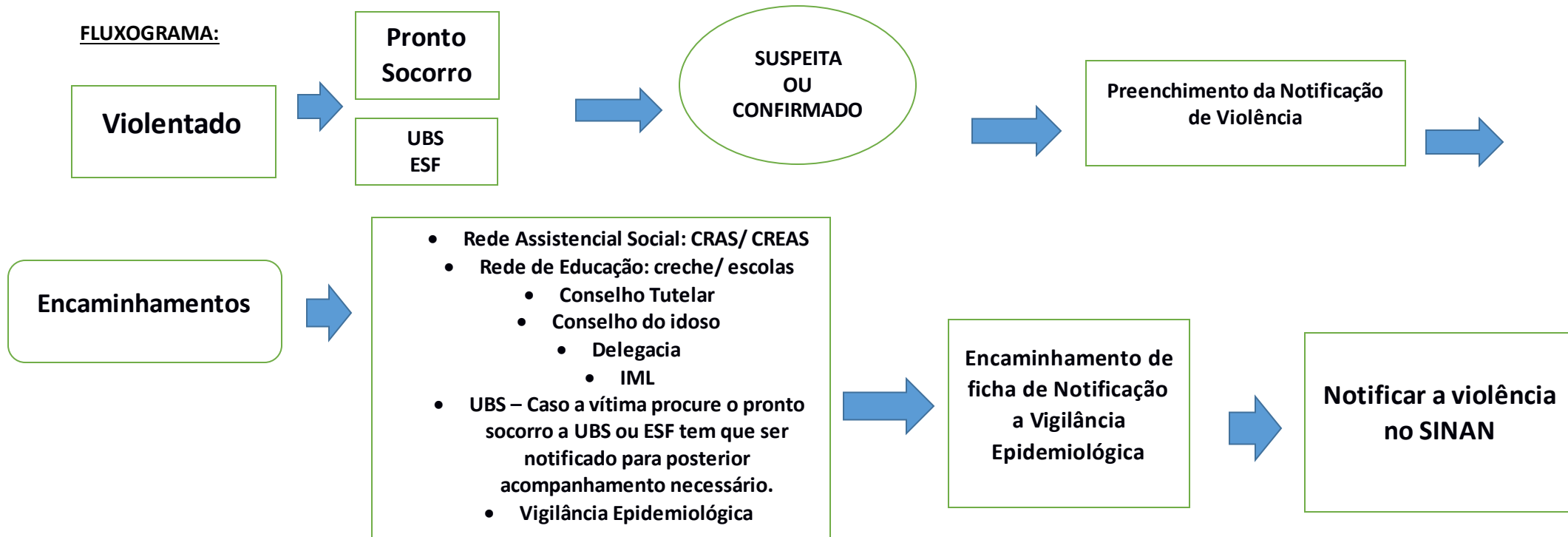
O serviço deve estar articulado com as atividades e atenções prestadas às famílias nos demais serviços socioassistenciais, nas diversas políticas públicas e com os demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos, garantindo atendimento imediato, providências necessárias e o acesso a direitos.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO FERREIRA
"A CAPITAL NACIONAL DA CERÂMICA ARTÍSTICA E DA DECORAÇÃO"
GABINETE DO PREFEITO

FLUXOGRAMA VIOLÊNCIA

DEFINIÇÃO – Todo caso suspeito ou confirmado de violência seja doméstica/ intrafamiliar, sexual, autoprovocada, tráfico de pessoas, trabalho escravo; trabalho infantil; intervenção legal e violências homofóbicas contra mulheres e homens em todas as idades.
Em caso de violência extrafamiliar / comunitária somente serão notificadas as violências contra: crianças, adolescentes, mulheres, idosos, pessoas com deficiências, populações LGBT e indígenas.



CNPJ: 45.339.363/0001-94

Praça Cornélio Procópio, nº90 – Centro – Porto Ferreira, SP – CEP: 13660-000

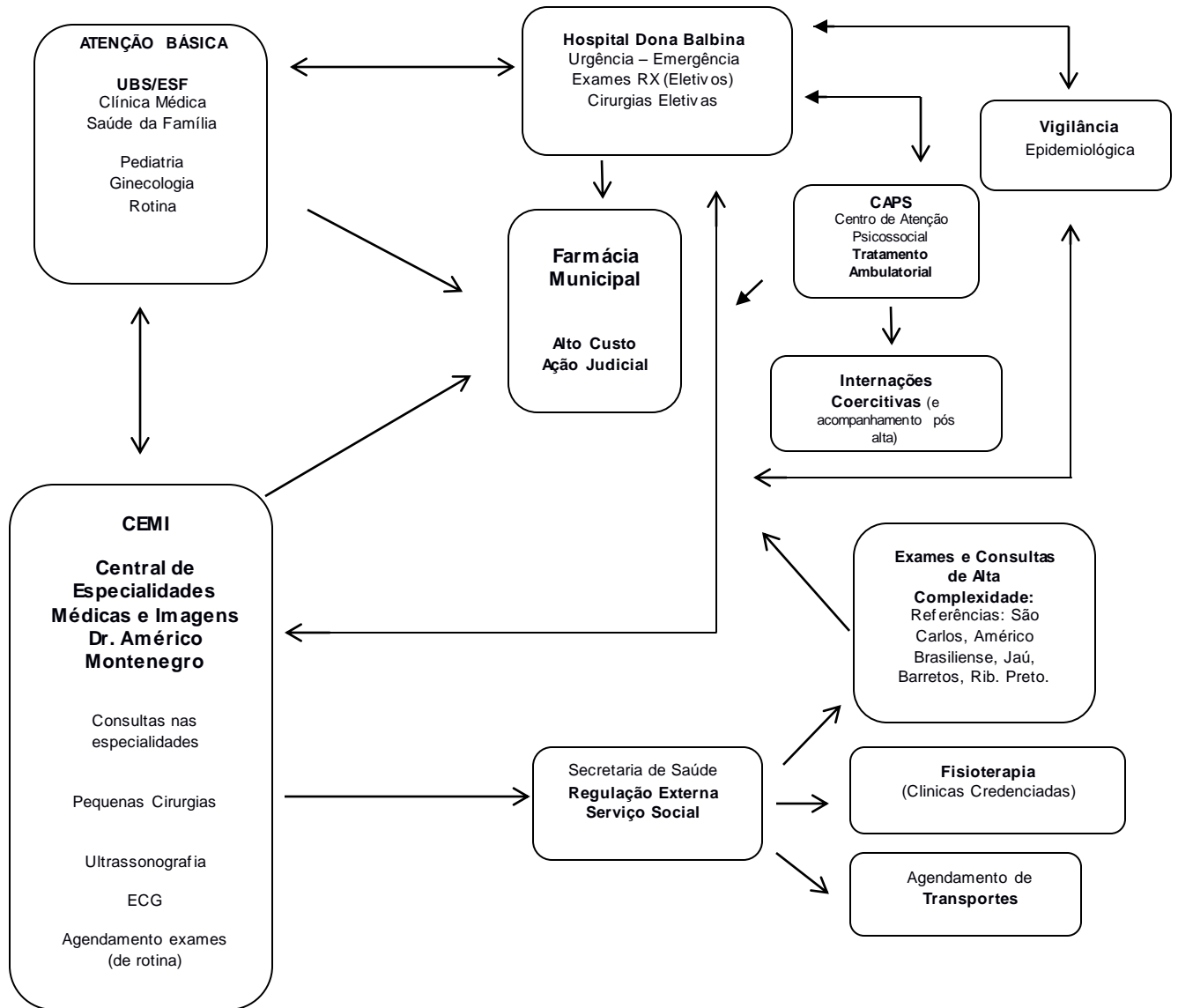
Fone: (19) 3589-5201 / 3589-5202 / 3589-5203 Fax: (19) 3589-1444

www.portoferreira.sp.gov.br | gabinete@portoferreira.sp.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO FERREIRA
“A CAPITAL NACIONAL DA CERÂMICA ARTÍSTICA E DA DECORAÇÃO”
GABINETE DO PREFEITO

FLUXOGRAMA ATENDIMENTO EM SAÚDE



CNPJ: 45.339.363/0001-94

Praça Cornélio Procópio, nº90 – Centro – Porto Ferreira, SP – CEP: 13660-000

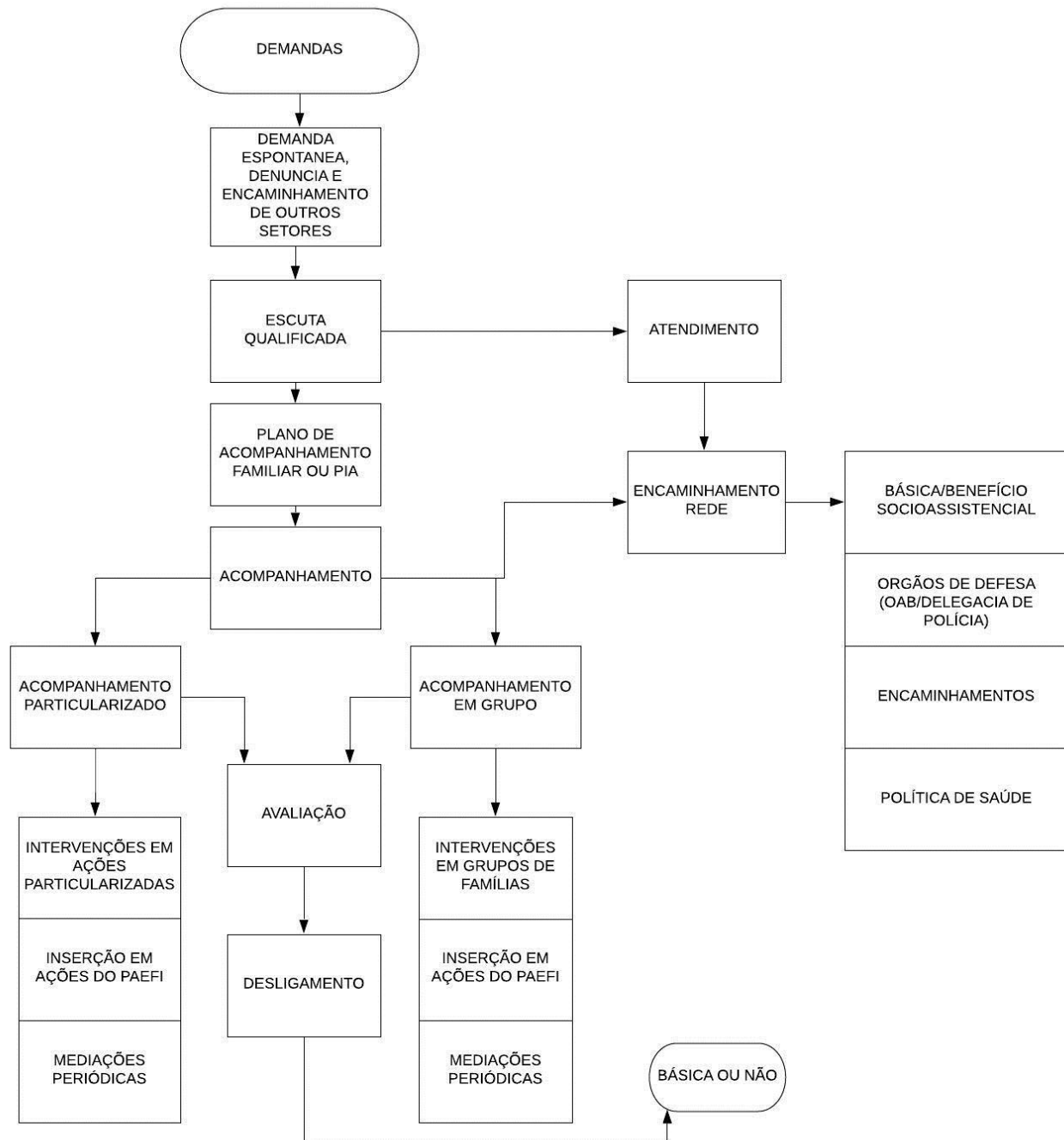
Fone: (19) 3589-5201 / 3589-5202 / 3589-5203 Fax: (19) 3589-1444

www.portoferreira.sp.gov.br | gabinete@portoferreira.sp.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO FERREIRA
“A CAPITAL NACIONAL DA CERÂMICA ARTÍSTICA E DA DECORAÇÃO”
GABINETE DO PREFEITO

FLUXOGRAMA SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA





PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO FERREIRA
"A CAPITAL NACIONAL DA CERÂMICA ARTÍSTICA E DA DECORAÇÃO"
GABINETE DO PREFEITO

CNPJ: 45.339.363/0001-94

Praça Cornélio Procópio, nº90 – Centro – Porto Ferreira, SP – CEP: 13660-000

Fone: (19) 3589-5201 / 3589-5202 / 3589-5203 Fax: (19) 3589-1444

www.portoferreira.sp.gov.br | gabinete@portoferreira.sp.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO FERREIRA
"A CAPITAL NACIONAL DA CERÂMICA ARTÍSTICA E DA DECORAÇÃO"
GABINETE DO PREFEITO

CNPJ: 45.339.363/0001-94

Praça Cornélio Procópio, nº90 – Centro – Porto Ferreira, SP – CEP: 13660-000

Fone: (19) 3589-5201 / 3589-5202 / 3589-5203 Fax: (19) 3589-1444

www.portoferreira.sp.gov.br | gabinete@portoferreira.sp.gov.br