

Secretaria de Políticas para as Mulheres
Presidência da República

REDE DE ENFRENTAMENTO

À VIOLÊNCIA CONTRA AS MULHERES

COLEÇÃO



ENFRENTAMENTO
À VIOLÊNCIA
CONTRA
AS MULHERES



REDE DE ENFRENTAMENTO

À VIOLÊNCIA CONTRA AS MULHERES



ENFRENTAMENTO
À VIOLÊNCIA
CONTRA
AS MULHERES

Dilma Rousseff
Presidenta da República

Michel Temer
Vice-Presidente da República

Iriny Lopes
Ministra de Estado Chefe da Secretaria
de Políticas para as Mulheres

Rosana Ramos
Secretária Executiva

Aparecida Gonçalves
Secretária Nacional de Enfrentamento
à Violência contra as Mulheres

Tatau Godinho
Secretária Nacional de Planejamento
e Gestão Interna

Lúcia Camini
Secretária Nacional de Articulação Institucional
e Ações Temáticas

Ana Maria Magalhães
Chefe de Gabinete

Ane Cruz
Diretora da Secretaria Nacional de Enfrentamento
à Violência contra as Mulheres

REDE DE ENFRENTAMENTO
À VIOLÊNCIA CONTRA
AS MULHERES

Secretaria Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres
Secretaria de Políticas para as Mulheres – Presidência da República

Brasília, 2011

Elaboração e Distribuição:

Secretaria de Políticas para as Mulheres / Presidência da República (SPM/PR)

Elaboração do Documento:

Taís Cerqueira Silva

Colaboração:

Ana Teresa Iamarino

Rosangela Rigo

Ane Cruz

Edição e produção:

Assessoria de Comunicação da Secretaria de Políticas para as Mulheres

Projeto gráfico, capa e diagramação:

Caco Bisol Produção Gráfica

Revisão:

Maria Regina Alves Dias

Impressão:

Ideal Gráfica e Editora

SUMÁRIO

- 7** Apresentação
- 9** Contextualização
- 13** Conceito de Rede de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres e de Rede de Atendimento à Mulher em Situação de Violência
- 17** Evolução do número de serviços especializados da Rede de Atendimento
- 21** Atualização, Categorização e Monitoramento dos Serviços da Rede de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres
- 35** Capacitação dos/das profissionais da rede de enfrentamento
- 39** Referências Bibliográficas
- 41** Anexo I - Diretrizes Gerais dos Serviços Especializados da Rede de Atendimento
- 65** Anexo II - Diretrizes Gerais dos Serviços de Responsabilização e Educação do Agressor

APRESENTAÇÃO

Até 2003, as Casas-Abrigo e as Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (DEAMs) constituíram as principais respostas dos governos (Federal, estaduais e municipais) à questão da violência contra as mulheres. Com a criação da Secretaria de Políticas para as Mulheres/Presidência da República, as políticas públicas de enfrentamento à violência contra as mulheres foram ampliadas e passaram a incluir ações de prevenção, de garantia de direitos e inclusive de responsabilização dos agressores (combate) com o advento da Lei Maria da Penha. No eixo da assistência, a rede de atendimento às mulheres em situação de violência foi re-dimensionada, passando a compreender outros serviços que não somente os abrigos e as DEAMs, tais como: centros de referência da mulher, defensorias da mulher, promotorias da mulher ou núcleos de gênero nos Ministérios Públicos, juizados especializados de violência doméstica e familiar contra a mulher, Central de Atendimento à Mulher (Ligue 180), entre outros.

O conceito de rede de enfrentamento à violência contra as mulheres que a SPM define, diz respeito à atuação articulada entre as instituições/serviços governamentais, não-governamentais e

a comunidade, visando ao desenvolvimento de estratégias efetivas de prevenção e de políticas que garantam o empoderamento das mulheres e seus direitos humanos, a responsabilização dos agressores e a assistência qualificada às mulheres em situação de violência. Já a rede de atendimento faz referência ao conjunto de ações e serviços de diferentes setores (em especial, da assistência social, da justiça, da segurança pública e da saúde), que visam à ampliação e à melhoria da qualidade do atendimento; à identificação e ao encaminhamento adequado das mulheres em situação de violência e à integralidade e humanização do atendimento.

A constituição da rede de enfrentamento busca dar conta da complexidade da violência contra as mulheres e do caráter multidimensional do problema, que perpassa diversas áreas, tais como: a saúde, a educação, a segurança pública, a assistência social, a justiça, a cultura, entre outros.

Neste sentido, este documento visa apresentar as diretrizes gerais para implementação dos serviços da rede de atendimento que têm sido financiados pela Secretaria de Políticas para as Mulheres e pelos parceiros do Governo Federal no Pacto Nacional pelo Enfrentamento à Violência contra a Mulher.

Iriny Lopes

Ministra da Secretaria de Políticas para as Mulheres

CONTEXTUALIZAÇÃO

A constituição e o fortalecimento da rede de atendimento às mulheres em situação de violência devem ser compreendidos no âmbito do I e II Planos Nacionais de Políticas para as Mulheres (PNPM) e, em especial, da Política e do Pacto Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres, que estabelecem os conceitos, as diretrizes e as ações de prevenção e combate à violência.

No período anterior à criação da Secretaria de Políticas para as Mulheres, a atuação governamental não se traduzia, de fato, em uma política de enfrentamento à violência, estando concentrada no atendimento via Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (Deams) e no encaminhamento das mulheres às casas-abrigo. A infraestrutura social de atendimento às mulheres em situação de violência, colocada à disposição da sociedade, era ainda muito precária, tanto nos termos de quantidade de serviços ofertados, quanto pela inexistência de uma articulação entre os serviços que propiciasse a constituição de uma rede.

A criação da Secretaria de Políticas para as Mulheres (SPM) representou um importante marco para a constituição de uma rede de atendimento às mulheres em situação de violência, na medida

em que foram garantidos recursos para a criação de serviços e para a implementação de políticas públicas integradas de enfrentamento à violência contra as mulheres. Assim, com a criação da SPM, em 2003, as ações mudaram de foco e ganharam nova envergadura, com o início da formulação da Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres, que lança diretrizes para uma atuação coordenada dos organismos governamentais nas três esferas da federação. Nesse sentido, uma inovação importante é o incentivo à formação de redes compostas por todos os serviços que atendem à mulher em situação de violência, de modo a oferecer-lhe um atendimento integral e, em 2007, o lançamento do Pacto Nacional pelo Enfrentamento à Violência contra as Mulheres consolida a necessidade de uma rede articulada de atendimento à mulher. A atuação governamental, portanto, deixa de constituir apenas o apoio a serviços emergenciais e a campanhas isoladas, avançando para uma atuação mais ampla que contempla – além do apoio a serviços especializados – as seguintes ações: a capacitação de agentes públicos para prevenção e atendimento; a criação de normas e padrões de atendimento; o aperfeiçoamento da legislação; o incentivo à constituição de redes de serviços; o apoio a projetos educativos e culturais de prevenção à violência; e a ampliação do acesso das mulheres à justiça e aos serviços de Segurança Pública.

Para além do Pacto e Política Nacional de Enfrentamento à Violência, podem ser citados - como importantes marcos para o fortalecimento da rede de enfrentamento à violência contra as mulheres e da rede de atendimento às mulheres em situação de violência - a promulgação da Lei 11.340/2006 (Lei Maria da Penha) e a criação, em 2005, da Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180.

A Lei Maria da Penha prevê, como uma das estratégias de enfrentamento à violência doméstica e familiar contra a mulher, que “a assistência à mulher em situação de violência doméstica e familiar será prestada de forma articulada e conforme os princípios e as diretrizes previstos na Lei Orgânica da Assistência Social, no Sistema Único de Saúde, no Sistema Único de Segurança Pública, entre outras normas e políticas públicas de proteção, e emergencialmente

quando for o caso” (Art. 9º). Além disso, a Lei estabelece a criação de serviços especializados no atendimento dos casos de violência doméstica e familiar contra a mulher, tais como: centros de referência de atendimento à mulher; casas-abrigo/serviços de abrigamento; núcleos de defensoria pública; serviços de saúde e centros de perícia médico-legal especializados; centros de educação e reabilitação dos agressores centros de responsabilização e educação dos agressores (todos previstos no art. 35) e juizados de violência doméstica e familiar contra a mulher (art. 29).

Por se tratar de uma norma jurídica, a previsão de criação de serviços especializados reforça a responsabilidade de os governos (em especial, estaduais e municipais) implantarem políticas públicas de enfrentamento à violência contra as mulheres e formaliza a necessidade de uma rede articulada e intersetorial de atendimento à mulher em situação de violência.

A Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180, por sua vez, foi criada em 2005, pela SPM, com o objetivo de orientar as mulheres em situação de violência sobre seus direitos e sobre os serviços disponíveis para o atendimento de suas demandas. A Central é um número de utilidade pública, que pode ser acessado gratuitamente por mulheres de todo o país e representa, portanto, um importante avanço no tocante à divulgação dos serviços da rede de atendimento e à garantia de acesso das mulheres à rede. Segundo a Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres: “cabe à Central o encaminhamento da mulher para os serviços da rede de atendimento mais próxima, assim como prestar informações sobre os demais serviços disponíveis para o enfrentamento à violência” (SPM, 2007 a).

Desta forma, a criação da Central de Atendimento à Mulher representou a instauração de um novo elo da Rede de Atendimento às Mulheres em Situação de Violência, ao lado de serviços como casas-abrigo, centros de referência de atendimento à mulher e delegacias de polícia. Além de proporcionar uma maior visibilidade dos serviços da rede de atendimento para a população em geral e para as mulheres em situação de violência¹ e de funcionar como uma porta-de-entrada

1. Vale notar que todos os serviços da rede, identificados na Central de Atendimento à Mulher-Ligue 180, são disponibilizados para a população na página da Secretaria de Políticas para as Mulheres por tipo de serviço (serviços especializados no atendimento à mulher; serviços de atendimento geral; serviços de denúncia; serviços de informação, orientação e políticas públicas) e por unidade da federação/município, o que viabiliza a divulgação das redes estaduais e municipais de enfrentamento à violência contra as mulheres.

2. Na Central de Atendimento à Mulher-Ligue 180, os atendimentos são categorizados como:

i) Informação: é o repasse de informações técnicas relacionadas à temática do serviço e que são respondidas com base na consulta ao banco de dados; ii) Denúncia/ relato de violência: é todo registro de informações relacionadas aos atos de violência relatados pelas pessoas que procuram a Central; iii) **Reclamação: é o registro de críticas ao funcionamento inadequado dos serviços que compõem a rede de atendimento às mulheres;** iv) Elogio: é o registro da manifestação de satisfação das (os) usuárias (os) referente aos serviços que compõem a rede em todo o país; v) Sugestão: é o registro das propostas recebidas de melhoria ou de ações no âmbito do combate à violência contra as mulheres; e vi) Serviços: é o encaminhamento das (os) usuárias (os) aos serviços que compõem a rede de atenção às mulheres. (Bonetti, Pinheiro e Ferreira, 2009).

para outros serviços da Rede, a Central também funciona como um instrumento de monitoramento da atuação de cada uma destas instituições do Estado, constituindo-se em uma importante fonte de informações sobre a qualidade do atendimento oferecido nos serviços especializados e não-especializados e favorecendo a avaliação das políticas públicas de enfrentamento. Cabe ao Ligue 180, portanto, ouvir a sociedade a respeito do atendimento recebido em cada serviço que integra a Rede e, a partir deste acompanhamento junto às/aos usuárias/os, estabelecer um fluxo para que as eventuais reclamações² alcancem os órgãos competentes e possam ser, se não solucionadas, - ao menos - discutidas no âmbito de cada instituição com o intuito de aprimorar os atendimentos prestados.

Ainda no que diz respeito à construção e consolidação da rede de atendimento à mulher em situação de violência, é importante mencionar a mudança na sua conceituação, cuja denominação – adotada a partir de 2010 - evidencia seu sentido mais amplo: *Rede de Enfrentamento à Violência Contra as Mulheres*. Assim, a maior complexidade da rede de atendimento e a introdução de novos parceiros requereram uma redefinição de seu conceito, de modo a incluir atores sociais ainda não contemplados no enfrentamento à violência contra a mulher, tais como: organismos de políticas para as mulheres, serviços de responsabilização e educação do agressor, coordenadorias das DEAMs, núcleos de gênero nos Ministérios Públicos, Núcleos de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas, etc. Esses órgãos e serviços, embora não diretamente envolvidos na assistência às mulheres em situação de violência (e conseqüentemente, não compõem a rede de atendimento), desempenham um relevante papel no que tange ao combate e à prevenção da violência e à garantia de direitos das mulheres e passam a ser incluídos no rol dos integrantes da “rede de enfrentamento à violência contra as mulheres” - que inclui não somente os serviços responsáveis pelo atendimento, mas também agentes governamentais e não-governamentais formuladores, fiscalizadores e executores de políticas voltadas para as mulheres, universidades, movimento de mulheres, entre outros.

CONCEITO DE REDE DE ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA CONTRA AS MULHERES E DE REDE DE ATENDIMENTO ÀS MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA

O conceito de rede de enfrentamento à violência contra as mulheres diz respeito à atuação articulada entre as instituições/ serviços governamentais, não-governamentais e a comunidade, visando ao desenvolvimento de estratégias efetivas de prevenção e de políticas que garantam o empoderamento e construção da autonomia das mulheres, os seus direitos humanos, a responsabilização dos agressores e a assistência qualificada às mulheres em situação de violência. Portanto, a rede de enfrentamento tem por objetivos efetivar os quatro eixos previstos na Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres - combate, prevenção, assistência e garantia de direitos - e dar conta da complexidade do fenômeno da violência contra as mulheres.

A fim de contemplar esses propósitos, a *rede de enfrentamento* é composta por: agentes governamentais e não-governamentais formuladores, fiscalizadores e executores de políticas voltadas para as mulheres (organismos de políticas para as mulheres, ONGs feministas, movimento de mulheres, conselhos dos direitos das mulheres, outros conselhos de controle social; núcleos de enfrentamento ao tráfico de mulheres, etc.); serviços/programas volta-

dos para a responsabilização dos agressores; universidades; órgãos federais, estaduais e municipais responsáveis pela garantia de direitos (habitação, educação, trabalho, seguridade social, cultura) e serviços especializados e não-especializados de atendimento às mulheres em situação de violência (*que compõem a rede de atendimento às mulheres em situação de violência*).

Já a *rede de atendimento* faz referência ao conjunto de ações e serviços de diferentes setores (em especial, da assistência social, da justiça, da segurança pública e da saúde), que visam à ampliação e à melhoria da qualidade do atendimento, à identificação e ao encaminhamento adequados das mulheres em situação de violência e à integralidade e à humanização do atendimento. Assim, é possível afirmar que a rede de atendimento às mulheres em situação de violência é parte da rede de enfrentamento à violência contra as mulheres (*vide quadro 1*), contemplando o eixo da “assistência” que, segundo o previsto na Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres, objetiva:

(...) garantir o atendimento humanizado e qualificado às mulheres em situação de violência por meio da formação continuada de agentes públicos e comunitários; da criação de serviços especializados (Casas-Abriço/Serviços de Abrigamento, Centros de Referência de Atendimento à Mulher, Serviços de Responsabilização e Educação do Agressor, Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, Defensorias da Mulher, Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher); e da constituição/fortalecimento da Rede de Atendimento (articulação dos governos – Federal, Estadual, Municipal, Distrital- e da sociedade civil para o estabelecimento de uma rede de parcerias para o enfrentamento da violência contra as mulheres, no sentido de garantir a integralidade do atendimento (SPM, 2007, p. 8).

A rede de atendimento à mulher em situação de violência está dividida em quatro principais setores/áreas (saúde, justiça, segurança pública e assistência social) e é composta por duas principais categorias de serviços (*vide quadro 1*):

Quadro 1: Principais Características da Rede de Enfrentamento e da Rede de Atendimento às Mulheres em Situação de Violência

Rede de Enfrentamento	Rede de Atendimento
Contempla todos os eixos da Política Nacional (combate, prevenção, assistência e garantia de direitos).	Refere-se somente ao eixo da Assistência /Atendimento
Inclui órgãos responsáveis pela gestão e controle social das políticas de gênero, além dos serviços de atendimento.	Restringe-se a serviços de atendimento (especializados e não-especializados).
É mais ampla que a rede de atendimento às mulheres em situação de violência.	Faz parte da rede de enfrentamento à violência contra as mulheres.

■ serviços não-especializados de atendimento à mulher - que, em geral, constituem a porta de entrada da mulher na rede (a saber, hospitais gerais, serviços de atenção básica, programa saúde da família, delegacias comuns, polícia militar, polícia federal, Centros de Referência de Assistência Social/CRAS, Centros de Referência Especializados de Assistência Social/CREAS, Ministério Público, defensorias públicas);

■ serviços especializados de atendimento à mulher - aqueles que atendem exclusivamente a mulheres e que possuem *expertise* no tema da violência contra as mulheres.

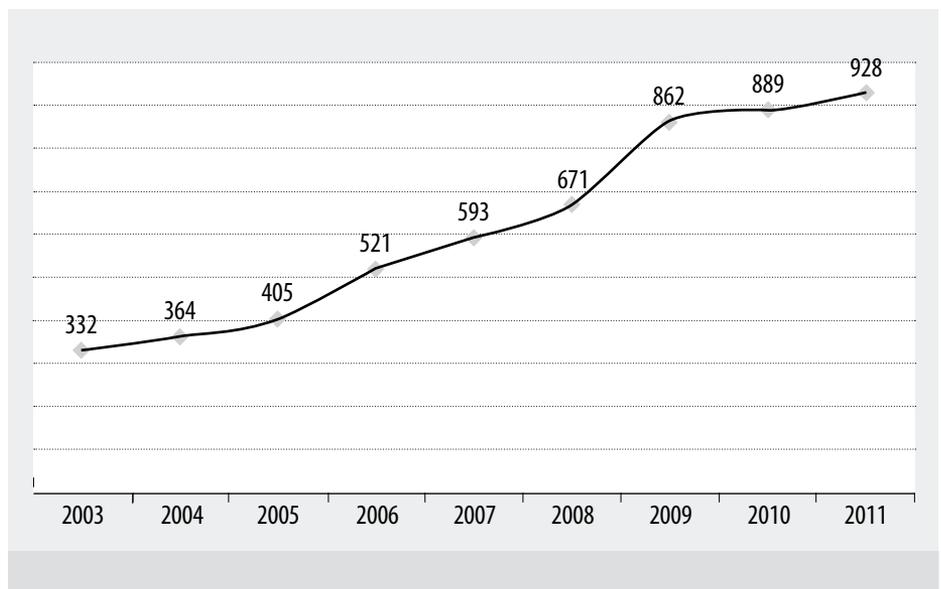
No que tange aos serviços especializados, a rede de atendimento é composta por: Centros de Atendimento à Mulher em situação de violência (Centros de Referência de Atendimento à Mulher, Núcleos de Atendimento à Mulher em situação de Violência, Centros Integrados da Mulher), Casas Abrigo, Casas de Acolhimento Provisório (Casas-de-Passagem), Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (Postos ou Seções da Polícia de Atendimento à Mulher), Núcleos da Mulher nas Defensorias Públicas, Promotorias Especializadas, Juizados Especiais de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180, Ouvidoria da Mulher, Serviços de saúde voltados para o atendimento aos casos de violência sexual e doméstica, Posto de Atendimento Humanizado nos aeroportos

1. Antes do lançamento do Pacto Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres em 2007, a atuação dos serviços especializados e não-especializados da rede de atendimento tendia a ocorrer de forma desarticulada e setorializada. Com a criação das Câmaras Técnicas de Monitoramento e Gestão do Pacto Nacional (vide item 'E' desse texto) - que contam com a participação de diferentes instituições e representantes da sociedade civil (tais como: Executivo, Ministério Público, Judiciário, movimento de mulheres, etc) -; as ações de enfrentamento passam a se dar de forma mais integrada e articulada, a partir de um diagnóstico estadual da violência contra as mulheres e da rede de atendimento, bem como de negociações conjuntas por parte dos diferentes órgãos do governo federal.

(tráfico de pessoas) e Núcleo de Atendimento à Mulher nos serviços de apoio ao migrante.

A rede de enfrentamento à violência contra as mulheres é marcada, portanto, pela multiplicidade de serviços e de instituições. Esta diversidade deve ser compreendida como parte de um processo de construção que visa abarcar a multidimensionalidade e a complexidade da violência contra as mulheres. Todavia, para que o enfrentamento da violência se efetive, é importante que serviços e instituições atuem de forma articulada e integrada. No âmbito da assistência, é fundamental que os serviços trabalhem a partir de uma perspectiva intersetorial e que definam fluxos de atendimento compatíveis com as realidades locais os quais devem contemplar as demandas das mulheres em suas diversidades. A perspectiva da intersetorialidade representa, portanto, um desafio na medida em que insta a uma ruptura com o modelo 'tradicional'¹ de gestão pública, que tende à departamentalização, à desarticulação e à setorialização das ações e das políticas públicas.

Gráfico 1: Total de Serviços Especializados de Atendimento à Mulher



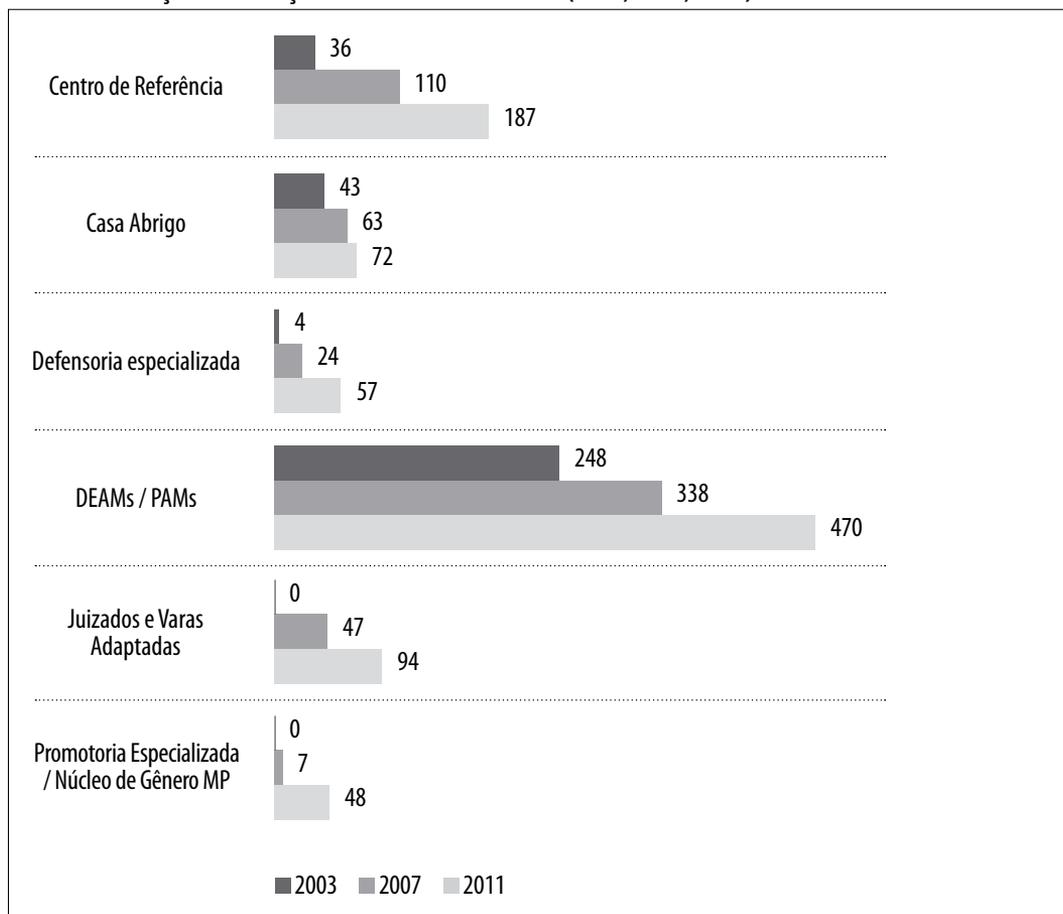
Dados de 2011 até 20/09/2011

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DA REDE DE ATENDIMENTO

Apesar de serem ainda poucos os serviços disponíveis, especialmente levando em conta a magnitude do fenômeno, é importante considerar que a rede de atendimento à mulher em situação de violência foi construída em um período muito curto de tempo, respondendo a uma política recentemente instalada e que ainda está em fase de expansão e consolidação.

De fato, até 2003, as Casas-Abrigo e as Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher constituíram as principais respostas dos governos (federal, estadual e municipal) à questão da violência contra as mulheres. A partir de então, as políticas de enfrentamento à violência contra as mulheres foram ampliadas e passaram a incluir ações de prevenção, de garantia de direitos e de responsabilização dos agressores (combate). No eixo da assistência, a rede de atendimento foi re-dimensionada, passando a compreender outros serviços que não somente os abrigos e as DEAMs (*vide gráfico 2*).

Pelo gráfico, pode-se observar que o número de serviços especializados aumentou em 161,75% no período compreendido entre 2003 e 20 de setembro de 2011. Atualmente, existem 928

Gráfico 2: Evolução dos serviços da rede de atendimento (2003, 2007, 2011)

Fonte: Sistema da Rede de Atendimento/SPM (acesso em 20 de setembro de 2011).

serviços especializados – 359 Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher, 187 Centros de Referência de Atendimento à Mulher, 72 Casas-Abrigo, 57 Defensorias Especializadas, 48 Promotorias Especializadas.

No que se refere à justiça, foram criados – após a promulgação da Lei Maria da Penha - 94 juizados especializados/varas adaptadas de violência doméstica e familiar. É importante notar que, além da criação, muitos recursos têm sido investidos para o/a reaparelhamento/reforma das Delegacias Especializadas, dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher e das Casas-Abrigo.

Percebe-se assim, a importância e influência central do Pacto Nacional pelo Enfrentamento à Violência contra as Mulheres na constituição e fortalecimento da rede de enfrentamento e de atendimento às mulheres. O Pacto Nacional, ao definir um dos seus eixos como *Fortalecimento da Rede de Atendimento e Implementação da Lei Maria da Penha*, garante um maior aporte de recursos por parte da Secretaria de Políticas para as Mulheres e demais Ministérios para o apoio (criação/reaparelhamento/reforma) de serviços especializados de atendimento à mulher (em especial, Centros de Referência de Atendimento à Mulher, Casas Abrigo, Casas de Acolhimento Provisório, Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher, Núcleos da Mulher nas Defensorias Públicas, Promotorias Especializadas, Juizados Especiais de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher¹).

Os acordos firmados entre união, estados e municípios para a implementação do Pacto Nacional (termos de cooperação técnica) também representam um importante avanço para a constituição da rede de atendimento, na medida em que os dois últimos passam também a aportar recursos para a criação de serviços especializados de atendimento à mulher em situação de violência.

Assim, a evolução da rede de atendimento à mulher em situação de violência só pode ser entendida no âmbito de um esforço conjugado de órgãos federais, estaduais e municipais no âmbito do Pacto Nacional, e não somente como reflexo dos recursos disponibilizados pela SPM para o fortalecimento dos serviços especializados.

É relevante frisar que, a partir das negociações do Pacto Nacional nos Estados e nos Municípios, houve uma mudança quanto aos tipos de serviços financiados pela SPM. Desta forma, em 2008, os convênios tiveram por objeto principalmente os Centros de Referência de Atendimento a Mulheres e as Casas-Abrigo. Já os dados de 2009, 2010 e 2011, referem-se a uma ampla gama de serviços: Casas-Abrigo, Casas de Passagem, Defensorias Especializadas, Delegacias Especializadas de Atendimento

1. Os dados referentes aos juizados e varas de violência doméstica e familiar contra a mulher variam em função das diferentes fontes de dados e das definições diferenciadas de juizados de violência doméstica e familiar contra a mulher e de varas adaptadas/cumulativas adotadas pelos órgãos envolvidos na implementação da Lei Maria da Penha.

Assim, no levantamento de dados do Pacto Nacional pelo Enfrentamento à Violência contra as Mulheres realizado em novembro de 2009, foi computado o quantitativo de juizados especializados de violência doméstica e familiar contra a mulher e de varas adaptadas, tendo por base a criação por ato público (portaria, decreto, etc). Todavia, a previsão de criação dos referidos serviços no plano formal não implica, necessariamente, que estes tenham sido efetivamente implementados.

Outra fonte de dados para o levantamento de juizados especializados e varas adaptadas é o sistema da rede de atendimento da Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180, que permite a inclusão de serviços recém-inaugurados, bem como possibilita a atualização sistemática de endereços, telefones, dentre outros dados da Rede. A atualização do sistema é feita a partir dos dados encaminhados pelos organismos de políticas para as mulheres estaduais e municipais, assim como por meio de estratégias de "busca ativa" dos serviços supracitados, a Central de Atendimento à Mulher tem por base duas determinações legais previstas na Lei 11.340/2006 (Lei Maria da Penha): o conceito de juizado de violência doméstica e familiar contra a mulher previsto no artigo 14, que requer a competência cível e criminal desses órgãos; e a possibilidade de existência de 'varas criminais' que acumulem as competências cível e criminal (art. 33) - denominadas como 'varas adaptadas' para fins de categorização.

As diferentes fontes de dados e o critério adotado quanto à criação por ato público explica a diferença dos números de juizados e varas referentes ao levantamento do Pacto Nacional (147) e à quantidade de serviços disponíveis para as mulheres no sistema da rede de atendimento à mulher em situação de violência (90).

Além das referidas fontes

de dados, é importante citar a pesquisa realizada pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que traz números ainda mais diferenciados. O CNJ entende, por juizados especializados, todo e qualquer juizado que atende exclusivamente aos casos de violência doméstica e familiar contra a mulher (independente de acumulação as competências cível e criminal) e, por varas com competência concorrente, toda e qualquer vara que de alguma forma atenda aos casos de violência doméstica e familiar contra a mulher. Segundo o CNJ, existem 43 juizados de violência doméstica e familiar contra a mulher e mais de 1.000 varas com competência concorrente.

Para fins do presente levantamento da rede de enfrentamento à violência contra as mulheres, foram utilizados os dados do sistema da rede de atendimento à mulher – Ligue 180 (acessado em 25 de junho de 2010) – que contemplam os juizados e varas efetivamente ativos na prestação de serviços. É importante notar que o cadastro dos juizados pelo Ligue 180 teve por base o levantamento realizado pelo CNJ em março de 2010. A partir de então (por meio da “busca ativa”), foi incluído um total de 10 juizados e varas no rol de serviços da rede de atendimento à mulher em situação de violência.

2. Os Núcleos de Atendimento à Mulher prestam acolhida, apoio psicossocial e orientação jurídica às mulheres em situação de violência. Diferenciam-se dos centros de referência de atendimento à mulher pela sua estrutura física e localização – em geral, funcionam em espaços menores que os Centros de Referência de Atendimento à Mulher e em municípios de menor porte.

3. Os Centros Integrados de Atendimento à Mulher constituem espaços físicos integrados de atendimento à mulher, no qual funcionam diversos serviços especializados, entre os quais: juizados de violência doméstica e familiar contra a mulher, defensorias especializadas, centros de referência de atendimento à mulher, delegacias especializadas de atendimento à mulher, promotorias especializadas, institutos médico-legais.

à Mulher, Centros de Referência de Atendimento à Mulher, Núcleos de Atendimento/Apoio à Mulher² e Centros Integrados de Atendimento à Mulher³, entre outros.

Por fim, é importante reforçar que os recursos investidos pela SPM no apoio a serviços especializados constituem apenas parte do processo de consolidação e fortalecimento da rede de enfrentamento à violência contra as mulheres, que conta com o aporte de recursos de órgãos federais (Ministério da Saúde, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, Ministério da Justiça, entre outros), estaduais e municipais (Secretarias de Assistência Social, de Saúde, de Justiça, de Segurança Pública, de Promoção da Igualdade, de organismos de políticas para as mulheres, etc) no âmbito do Pacto Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres. Desta forma, o presente levantamento de dados representa, somente, um estudo parcial do desenho da rede de atendimento à mulher em situação de violência no Brasil.

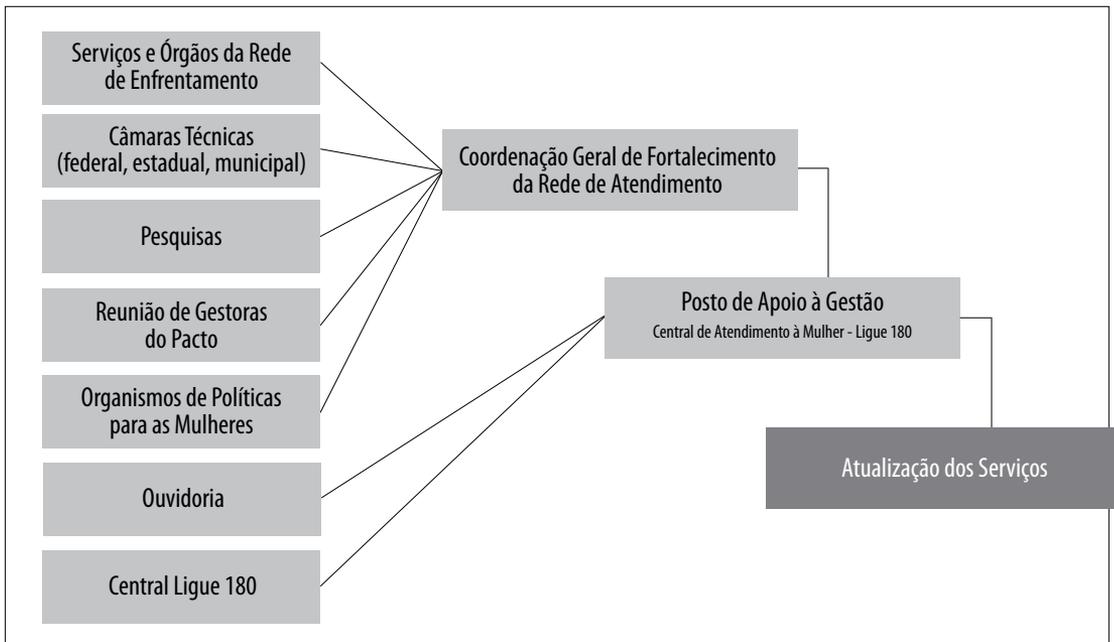
ATUALIZAÇÃO, CATEGORIZAÇÃO E MONITORAMENTO DA REDE DE ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA CONTRA AS MULHERES

A atualização e o levantamento dos serviços da rede de atendimento são coordenados pela Secretaria Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres e tem como base informações multifacetadas, que provêm de diferentes atores sociais e espaços institucionais envolvidos no enfrentamento à violência contra as mulheres, tais como: Câmaras Técnicas (Federal, Estaduais e Municipais)¹ e reuniões com as gestoras do Pacto Nacional; Ouvidoria da Secretaria de Políticas para as Mulheres; serviços e órgãos integrantes da rede de enfrentamento à violência contra a mulher; organismos de políticas para as mulheres; institutos de pesquisa; Posto de Apoio à Gestão da Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180, entre outros (*vide diagrama 1, na página seguinte*).

Para o levantamento dos serviços, a principal fonte de dados constitui-se no sistema da rede de atendimento disponível na página da SPM na internet (www.spm.gov.br), que permite a inclusão de serviços recém-inaugurados, bem como possibilita a atualização sistemática de endereços, telefones, dentre outros dados da Rede. Além de prover informações sobre os serviços constantes da Rede Especializada, o sistema mantém a Central de Atendimento à Mu-

1. O monitoramento e a gestão do Pacto Nacional são realizados por meio de Câmaras Técnicas, implementadas nos três níveis de governo (federal, estadual e municipal). A Câmara Técnica Federal foi instituída em junho de 2008, com a finalidade de propor e elaborar ações de enfrentamento à violência contra as mulheres, deliberar sobre a destinação dos recursos federais para essas ações, coordenar a execução do Pacto, monitorar o seu desenvolvimento, o cumprimento das metas apresentadas, elaborar estratégias e avaliar resultado (Portaria no. 34/SPM). As Câmaras Técnicas Estaduais de Monitoramento e Gestão do Pacto têm como atribuições: elaborar plano de trabalho, com detalhamento das ações a serem implementadas e seu cronograma de execução; promover a execução, monitoramento e avaliação das ações do Pacto no estado e no município.

Diagrama 1: Atualização dos Serviços



lher - Ligue 180, capacitada para orientar as usuárias de acordo com as necessidades demandadas.

A atualização do sistema é feita a partir dos dados encaminhados à Coordenação Geral de Fortalecimento da Rede de Atendimento pelos organismos de políticas para as mulheres estaduais e municipais, pelos serviços e órgãos integrantes da rede de enfrentamento à violência contra as mulheres, pelas gestoras estaduais do Pacto Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres bem como por meio de estratégias de “busca ativa” realizadas por meio do PAG (Posto de Apoio à Gestão)² da Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180.

No processo de busca ativa, a equipe do PAG contata os serviços da Rede de Enfrentamento à Violência contra a Mulher, por meio de telefonemas e, quando solicitado, por correio eletrônico e fax. Entre as estratégias de busca ativa, podem-se citar as seguintes atividades:

- Confirmação e verificação de dados referentes aos serviços de atendimento – são investigados os dados dos serviços

2. O Posto de Apoio à Gestão da Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180 foi criado em janeiro de 2010, com o objetivo de realizar atividades relativas ao apoio à operação, ao tratamento dos registros de reclamações e à busca ativa dos serviços da rede de enfrentamento. O PAG conta, atualmente, com 1 supervisora e 10 prestadoras de serviço.

já inseridos no sistema para possíveis alterações e conferências (endereço, telefone, coordenação).

■ Inserção de novas categorias – a partir de definições da Coordenação de Fortalecimento da Rede de Atendimento, são inseridas novas categorias para os serviços.

■ Confirmação da inauguração de serviços – quando recebida informação por meio de correio eletrônico, por ofício ou por divulgação midiática a respeito da inauguração de serviços, o PAG confirma os dados do serviço e/ou a previsão do início de suas atividades.

As atualizações são categorizadas em quatro principais ações: a) *conferido* - serviços cujos dados conferem com as informações existentes no sistema; b) *inserido* - serviços que ainda não constavam no sistema, mas que a partir do processo de força ativa são inseridos; c) *alterado* - serviços que necessitam de informações complementares ou modificações; d) *excluído* - serviços comprovadamente desativados.

Outra importante fonte de informações sobre os serviços da rede de atendimento são os dados de pesquisas, em especial da Pesquisa de Informações Básicas Municipais (MUNIC) do IBGE. Em 2008, a Secretaria de Políticas para as Mulheres incidiu sobre a realização da pesquisa e inseriu um bloco sobre “políticas de gênero”, no qual foram contempladas questões referentes aos serviços da rede de atendimento à violência contra a mulher (mais especificamente, sobre os centros de referência de atendimento à mulher, as casas-abrigo e delegacias especializadas de atendimento à mulher).

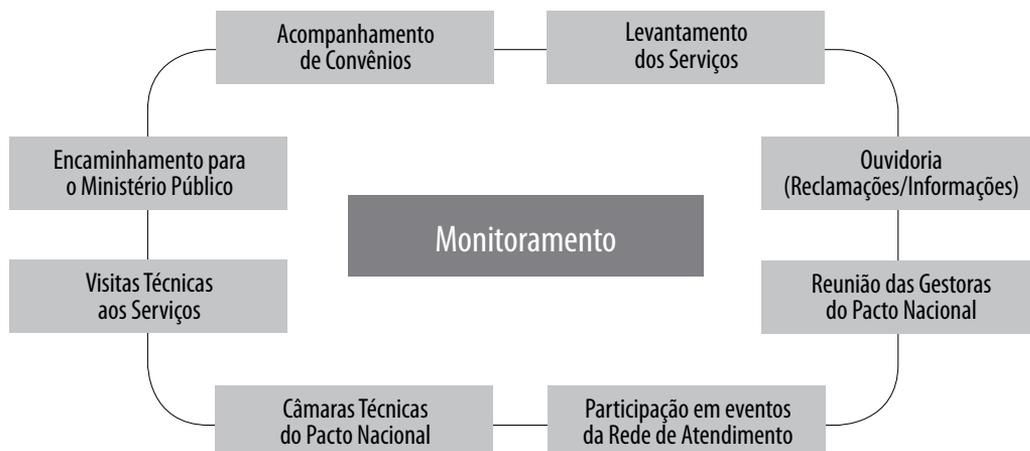
Embora sejam observadas diferenças quantitativas com relação ao sistema da rede de atendimento mantido pela SPM e os dados levantados pela MUNIC, cabe enfatizar a importância dos dados produzidos pela MUNIC, no que diz respeito ao aumento de conhecimento sobre a distribuição dos equipamentos da Rede de Atendimento às Mulheres em situação de violência. Os dados do IBGE são fundamentais, na medida em que potencializam as estratégias de sistematização dos dados sobre a ampliação de acesso e subsidiam o planejamento de serviços da rede a serem apoiados

pelo Governo Federal, tendo em vista as demandas apontadas pelos diagnósticos realizados pelos municípios no âmbito do Pacto Nacional pelo Enfrentamento à Violência contra as Mulheres.

MONITORAMENTO DOS SERVIÇOS DA REDE DE ATENDIMENTO À MULHER EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA

Vale ressaltar que no intuito de alcançar o fortalecimento da rede de atendimento, é fundamental o monitoramento dos serviços especializados de atendimento à mulher em situação de violência. Segundo Campos *et alii* (2009), monitoramento é “um processo de acompanhamento da execução das ações do programa/projeto visando à obtenção de informações para subsidiar decisões, bem como a identificação e a correção de problemas”. O monitoramento permite acompanhar a implementação de programas e projetos, os fatores favoráveis e os obstáculos para que os objetivos sejam atingidos, incluindo aspectos técnicos e políticos.

O monitoramento da rede de atendimento à violência contra as mulheres tem por base a Política e o Pacto Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres, as diretrizes gerais para a implementação dos serviços especializados e as



Normas Técnicas de Padronização dos Serviços (Norma Técnica de Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher, 2005, 2010; Norma Técnica do Centro de Referência de Atendimento à Mulher, 2005).

No caso da rede de enfrentamento, o processo de monitoramento inclui atividades diversas, a saber:

1) levantamento trimestral do número de serviços e de sua distribuição geográfica (estado e municípios).

2) visitas técnicas (em conjunto com a Secretaria de Planejamento e Gestão Interna/SPM) para o monitoramento dos serviços conveniados.

3) acompanhamento das discussões/eventos referentes à rede de atendimento em estados e municípios.

4) respostas e acompanhamento a demandas oficiadas à Coordenação-Geral de Fortalecimento da Rede de Atendimento pelos serviços especializados e não-especializados de atendimento, pelos governos estaduais, municipais e pela sociedade civil.

5) respostas de demandas dirigidas à Ouvidoria no que tange ao funcionamento dos serviços (reclamações e informações).

6) participação nas Câmaras Técnicas Estaduais e na reunião com as gestoras do Pacto Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres.

7) reuniões da Câmara Técnica Federal, nas quais são definidos os serviços a serem financiados pelos demais Ministérios integrantes do Pacto Nacional.

8) acompanhamento dos convênios firmados na ação 2C52 (Apoio a Serviços Especializados do Programa 0156 – Programa de Prevenção e Enfrentamento à Violência contra as Mulheres).

9) encaminhamentos de casos para o Ministério Público.

Quando a desvio do objeto do projeto financiado, a Secretaria de Políticas para Mulheres tem se articulado junto aos responsáveis pelos convênios alertando sobre as possíveis consequências de um desvio de objeto, a saber: a instauração de processo de

3. Em novembro de 2009, foi realizado o "I Encontro Nacional do Ministério Público e a Lei Maria da Penha", que teve como uma das recomendações gerais: "Propor aos Procuradores-Gerais de Justiça dos Estados e do Distrito Federal a elaboração de orientações gerais de fiscalização dos serviços da rede de atendimento à mulher em situação de violência doméstica (Lei 11.340/2006 -art. 26, inc. II), em conformidade com as diretrizes fornecidas pelos órgãos do governo federal (Ministério da Saúde, Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres, Ministério da Justiça)".

tomada de contas especial e a devolução de recursos. Além disso, são realizadas/os visitas técnicas a serviços e encaminhamentos das denúncias ao Ministério Público.

Vale ressaltar que o Ministério Público representa um importante parceiro no processo de fortalecimento e monitoramento da rede de atendimento às mulheres em situação de violência, na medida em que é o responsável pela fiscalização dos serviços da rede de atendimento (segundo o previsto no art. 26 da Lei Maria da Penha)³, podendo exigir por meio de instrumentos legais (p. e., termos de ajustamento de conduta) que o executivo estadual e municipal implemente políticas públicas no tocante à questão da violência contra as mulheres e que constitua a rede de atendimento à mulher em situação de violência.

CATEGORIZAÇÃO E DEFINIÇÃO DOS SERVIÇOS ESPECIALIZADOS E DIRETRIZES GERAIS

Em 2010, o sistema da rede de atendimento foi reformulado, a partir de discussões internas da Secretaria Nacional de Enfrentamento à Violência contra a Mulher, que envolveram a Coordenação-Geral de Fortalecimento da Rede de Atendimento, a Coordenação da Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180, a Ouvidoria, a Coordenação-Geral de Acesso à Justiça e Combate à Violência e a Coordenação-Geral de Ações Preventivas e Garantia de Direitos. A reformulação consistiu em duas principais atividades: mudança de *layout* do sistema da rede de atendimento em seu *site*; categorização e definição dos serviços disponíveis no sistema.

Anteriormente, os serviços e órgãos disponibilizados no sistema da rede de atendimento e no *site* da SPM não eram categorizados, o que dificultava o processo de busca de informações por parte dos /das usuários/as. No sentido de facilitar o acesso aos serviços e a compreensão acerca de suas atribuições, foram criadas seis categorias gerais e especificados os conceitos dos serviços e órgãos listados no sistema.

As principais categorizações podem ser assim enunciadas:

Serviços Especializados de Atendimento à Mulher

Serviços que atendem exclusivamente a mulheres e que possuem *expertise* no tema da violência contra as mulheres. Inclui os seguintes serviços: Centros Especializados de Atendimento à Mulher em situação de violência (Centros de Referência de Atendimento à Mulher, Núcleos de Atendimento à Mulher em situação de Violência, Centros Integrados da Mulher), Serviços de Abrigamento (Casas Abrigo, Casas de Acolhimento Provisório/Casas-de-Passagem), Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher, Núcleos da Mulher nas Defensorias Públicas, Promotorias Especializadas, Juizados Especiais de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher.

■ **Centros de Referência de Atendimento à Mulher:** Os Centros de Referência são espaços de acolhimento/atendimento psicológico e social, orientação e encaminhamento jurídico à mulher em situação de violência, que devem proporcionar o atendimento e o acolhimento necessários à superação de situação de violência, contribuindo para o fortalecimento da mulher e o resgate de sua cidadania (Norma Técnica de Padronização- Centro de Referência de Atendimento à Mulher, SPM: 2006).

■ **Casas-Abrigo:** As Casas-Abrigo são locais seguros que oferecem moradia protegida e atendimento integral a mulheres em risco de vida iminente em razão da violência doméstica. É um serviço de caráter **sigiloso** e **temporário**, no qual as usuárias permanecem por um período determinado, durante o qual deverão reunir condições necessárias para retomar o curso de suas vidas.

■ **Casas de Acolhimento Provisório:** constituem serviços de abrigamento temporário de curta duração (até 15 dias), não-sigilosos, para mulheres em situação de violência, acompanhadas ou não de seus filhos, que não correm risco iminente de morte. Vale destacar que as Casas de Acolhimento Provisório não se restringem ao atendimento de mulheres em situação de violência doméstica e familiar, devendo acolher também mulheres que sofrem outros tipos de violência, em especial vítimas do tráfico de mulheres. O abrigamento provisório⁴ deve garantir a integridade física e emocional das mulheres, bem como realizar diagnóstico da situação da

4. Constituem-se uma alternativa interessante, por exemplo, nos casos de mulheres que estão aguardando a concessão de uma medida protetiva (de acordo com a Lei Maria da Penha) ou aguardando o benefício do pagamento de passagens para retorno ao seu município de origem, migrantes em situação irregular, deportadas e não admitidas (SPM, 2010).

mulher para encaminhamentos necessários.

■ *Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (DE-AMs)*: São unidades especializadas da Polícia Civil para atendimento às mulheres em situação de violência. As atividades das DE-AMs têm caráter preventivo e repressivo, devendo realizar ações de prevenção, apuração, investigação e enquadramento legal, as quais devem ser pautadas no respeito pelos direitos humanos e pelos princípios do Estado Democrático de Direito (Norma Técnica de Padronização das DEAMs, SPM:2006). Com a promulgação da Lei Maria da Penha, as DEAMs passam a desempenhar novas funções que incluem, por exemplo, a expedição de medidas protetivas de urgência ao juiz no prazo máximo de 48 horas.

■ *Núcleos ou Postos de Atendimento à Mulher nas Delegacias Comuns*: Constituem espaços de atendimento à mulher em situação de violência (que em geral, contam com equipe própria) nas delegacias comuns.

■ *Defensorias da Mulher*: As Defensorias da Mulher têm a finalidade de dar assistência jurídica, orientar e encaminhar as mulheres em situação de violência. É órgão do Estado, responsável pela defesa das cidadãs que não possuem condições econômicas de ter advogado contratado por seus próprios meios. Possibilitam a ampliação do acesso à Justiça, bem como, a garantia às mulheres de orientação jurídica adequada e de acompanhamento de seus processos.

■ *Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher*: Os Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher são órgãos da Justiça Ordinária com competência cível e criminal que poderão ser criados pela União (no Distrito Federal e nos Territórios) e pelos Estados para o processo, julgamento e a execução das causas decorrentes da prática de violência doméstica e familiar contra a mulher. Segundo a Lei nº 11.340/2006 (Lei Maria da Penha), que prevê a criação dos Juizados, esses poderão contar com uma equipe de atendimento multidisciplinar a ser integrada por profissionais especializados nas áreas psicossocial, jurídica e da saúde.

■ *Serviços de Saúde voltados para o atendimento dos casos*

de violência sexual e doméstica: A área da saúde, por meio da Norma Técnica de Prevenção e Tratamento dos Agravos Resultantes da Violência Sexual contra Mulheres e Adolescentes, tem prestado assistência médica, de enfermagem, psicológica e social às mulheres vítimas de violência sexual, inclusive quanto à interrupção da gravidez prevista em lei nos casos de estupro. A saúde também oferece serviços e programas especializados no atendimento dos casos de violência doméstica.

Serviços de Atendimento Geral

Serviços não-especializados de atendimento à mulher (ou seja, que não atendem exclusivamente a mulheres) e que, em geral, constituem portas-de-entrada para a mulher na rede de atendimento - realizando o encaminhamento aos serviços especializados. Entre estes, podem-se citar: postos de atendimento à mulher na casa do migrante, CRAS, CREAS e Defensorias Públicas:

■ **CRAS:** Os Centros de Referência da Assistência Social⁵ são unidades públicas estatais responsáveis pela organização e oferta de serviços de proteção social básica do Sistema Único de Assistência Social, enquanto o **PAIF**⁶ (Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família) constitui o principal serviço desenvolvido nos CRAS e “consiste no trabalho social com famílias, de caráter continuado, com a finalidade de fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura dos seus vínculos, promover acesso e usufruto de direitos e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida.

■ **CREAS:** Os Centros de Referência Especializado em Assistência Social, por outro lado, deve ser ofertado o PAEFI – Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos, responsável pelo apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos. Nos CREAS deve ser ofertado o atendimento especializado e realizados os encaminhamentos para a rede de serviços locais. Importante enfatizar a necessidade do acompanhamento e do monitoramento dos casos encaminhados. É preciso mencionar que os CREAS podem ter abrangência municipal ou regional

5. BRASIL. Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2009, pg. 9.

6. Conselho Nacional de Assistência Social, 2009 pág. 6.

(localizado em um município sede, disponibilizando atendimento para municípios circunvizinhos vinculados).

■ **Posto de Atendimento Humanizado nos aeroportos:** Serviço de atendimento/acolhida aos migrantes em situação de violência, com especial atenção aos deportados e não-admitidos, que tem como principal função o encaminhamento para os demais serviços da rede de atendimento. Esses serviços são criados nos estados e municípios com apoio financeiro da Secretaria Nacional de Justiça do Ministério da Justiça e têm como principal público atendido mulheres vítimas do tráfico de pessoas. Segundo a Portaria no. 31 de 20 de agosto de 2009 do Ministério da Justiça, compete aos postos: prestar informações quanto aos direitos e deveres dos migrantes; encaminhar as vítimas para as redes de serviços e prestar apoio para pessoas desaparecidas no exterior.

■ **Núcleo da Mulher da Casa do Migrante:** A Casa do Migrante constitui um serviço de atendimento ao migrante em trânsito nas fronteiras secas, que tem como principal atribuição prestar informações quanto à obtenção de documentação, aos direitos e deveres do migrante, entre outros. O Núcleo da Mulher, que se encontra sob responsabilidade da Secretaria de Políticas para as Mulheres, tem por função identificar casos de violência e tráfico contra a mulher migrante, além de encaminhá-las aos serviços de atendimento à mulher em situação de violência dos países envolvidos.

Órgãos de Informação, Orientação e Políticas Públicas

Essa categoria inclui órgãos responsáveis pela formulação, execução e controle de políticas públicas para as mulheres e serviços de orientação e informação às mulheres em situação de violência. Entre esses, destacam-se: organismos de políticas para as mulheres, núcleos de enfrentamento ao tráfico de pessoas, coordenadorias das DEAMs, coordenadorias da Mulher dos Tribunais de Justiça do Estado, ouvidorias, serviços virtuais/telefônicos, Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180, Conselhos de Direitos das Mulheres.

■ **Ouvidorias:** As Ouvidorias são o canal de acesso e comunicação direta entre a instituição e o (a) cidadão (o). É um espaço

de escuta qualificada, que procura atuar por meio da articulação com outros serviços de ouvidoria em todo o país, encaminhando os casos que chegam para os órgãos competentes em nível federal, estadual/distrital e municipal, além de proporcionar atendimentos diretos.

■ *Ouvidoria da Secretaria de Políticas para as Mulheres:* A Ouvidoria da SPM/PR tem por atribuição prestar **informação/orientação** referentes às ações e políticas da SPM, legislação, direitos da mulher, serviços da rede, dentre outros, receber **manifestações** sobre a temática de gênero ou assuntos em discussão nacional, **denúncia** de ocorrência de crime, **reclamação** a respeito da falta ou atendimento inadequado de um serviço da própria rede de atendimento, **sugestão** para a implantação e melhoria das políticas e ações da SPM na temática de gênero, e **elogio** das ações e/ou prestação de serviços. As atividades desenvolvidas na Ouvidoria no atendimento das demandas consistem, sobretudo, na busca de soluções junto aos demais órgãos no acompanhamento e encaminhamento das denúncias, fortalecendo o papel institucional da SPM e estreitando diálogos com a sociedade.

■ *Núcleos de Atendimento à Mulher:* Os Núcleos de Atendimento à Mulher prestam acolhida, apoio psicossocial e orientação jurídica às mulheres em situação de violência. Diferenciam-se dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher pela sua estrutura física e localização – em geral, funcionam em espaços menores que os Centros de Referência de Atendimento à Mulher e em municípios de menor porte.

■ *Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180:* A Central de Atendimento à Mulher⁷ é um serviço da Secretaria de Políticas para as Mulheres (Presidência da república) que auxilia e orienta as mulheres em situação de violência por meio do número de utilidade pública 180. As ligações podem ser feitas gratuitamente de qualquer parte do território nacional. Cabe à Central o encaminhamento da mulher para os serviços da rede de atendimento mais próxima, assim como prestar informações sobre os demais serviços disponíveis para o enfrentamento à violência.

7. A Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180 foi criada pela Secretaria de Políticas para as Mulheres em 2005 e conta com atendentes que cobrem o período de 24 horas diárias, inclusive nos feriados e finais de semana - ocasiões em que o número de ocorrências de violência contra a mulher aumenta. As atendentes da Central são capacitadas permanentemente em questões de gênero, legislação e políticas governamentais para as mulheres.

Serviços de Segurança e Defesa Social

Inclui serviços de Segurança Pública e de garantia dos direitos, tais como: Ministério Público Federal, Ministério Público Estadual e do Distrito Federal:

■ **Polícia Civil e Militar:** A Delegacia comum também deve registrar toda e qualquer ocorrência oriunda de uma mulher em situação de violência. São os profissionais da Polícia Militar que muitas vezes, fazem o primeiro atendimento ainda na residência ou em via pública, realizando então o primeiro atendimento e encaminhando para outros serviços da rede.

■ **Instituto Médico Legal:** O IML desempenha um papel importante no atendimento à mulher em situação de violência, principalmente às vítimas de violência física e sexual. Sua função é decisiva na coleta de provas que serão necessárias ao processo judicial e à condenação do agressor. É o IML quem faz a coleta ou validação das provas recolhidas e demais providências periciais do caso.

Além da definição dos serviços no sistema da rede de atendimento, a SPM elaborou documentos-base para nortear a implementação dos serviços, como por exemplo: as diretrizes gerais para a implementação dos serviços especializados e as Normas Técnicas de Padronização dos Serviços (Norma Técnica de Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher, 2005, 2010; Norma Técnica do Centro de Referência de Atendimento à Mulher, 2005).

As 'Diretrizes Gerais para implementação dos Serviços da Rede de Atendimento' têm por base a Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres e objetivam auxiliar na elaboração de projetos referentes aos serviços especializados e no planejamento de ações e atividades a serem executadas nos estados e municípios. São contemplados no documento das *Diretrizes Gerais* os seguintes serviços: Centros de Referência de Atendimento à Mulher, Casas-Abrigo, Defensorias/Núcleos Especializados de Atendimento à Mulher, Núcleos de Gênero no Ministério Público, Serviços de

Responsabilização e Educação do Agressor, Delegacias Especializa-
das de Atendimento à Mulher.

CAPACITAÇÃO DOS/DAS AGENTES DA REDE DE ATENDIMENTO

O fortalecimento da rede de atendimento passa não somente pela ampliação dos serviços especializados, mas também pela formação permanente dos/as agentes públicos, de modo a assegurar um atendimento qualificado e humanizado às mulheres em situação de violência e de evitar a revitimização¹ destas nos serviços. A capacitação dos agentes públicos constitui uma das ações prioritárias do Pacto Nacional pelo Enfrentamento à Violência contra as Mulheres, que tem investido - por meio de diferentes órgãos federais (em especial, Secretaria de Políticas para as Mulheres, Ministério da Justiça, Ministério da Saúde, Ministério da Educação, Ministério do Desenvolvimento Agrário e Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome) – na formação de diversos agentes, tais como: juízes/as; promotores/as de justiça; profissionais da saúde; trabalhadores/as da assistência social; profissionais da segurança pública; professores/as da rede pública; gestores/as de políticas para as mulheres, da assistência social e da saúde, entre outros.

A capacitação da rede de atendimento também visa garantir a capilaridade do atendimento, ampliando o acesso das mulheres aos serviços. Aqui, cabe citar uma das principais ações de garan-

1 A revitimização deve ser compreendida como reflexo da **violência institucional**, ou seja, da violência “praticada, por ação e/ou omissão, nas instituições prestadoras de serviços públicos (...) É perpetrada por agentes que deveriam garantir uma atenção humanizada, preventiva e reparadora de danos. Uma forma comum de violência institucional ocorre em função de práticas discriminatórias, sendo as questões de gênero, raça, etnia, orientação sexual e religião um terreno fértil para a ocorrência de tal violência” (Taquette, 2007). Mulheres em situação de violência são, por vezes, ‘revitimizadas’ nos serviços quando são julgadas; não têm sua autonomia respeitada; são forçadas a contar a história de violência inúmeras vezes; são discriminadas em função de questões de raça/etnia, de classe e geracionais.

2. A capacitação dos profissionais dos CRAS e CREAS no tema da violência contra as mulheres consiste numa iniciativa conjunta da Secretaria de Políticas para as Mulheres, Ministério do Desenvolvimento Social e Ministério da Justiça. Foram disponibilizados recursos da ordem de R\$ 10 milhões para capacitar 7.864 psicólogos/as, assistentes sociais e advogados/as dos CRAS e CREAS de todas as Unidades da Federação.

tia de capilaridade – a capacitação de profissionais da Assistência Social² (em especial dos Centros de Referência de Assistência Social/CRAS e Centros de Referência Especializados de Assistência Social/CREAS de todo país) na temática de gênero e de violência contra as mulheres. Estes serviços sócio-assistenciais estão distribuídos em quase todo território nacional, num total de 4.328 municípios com CRAS e 1.098 com CREAS. Os Centros de Referência de Assistência Social/CRAS e Centros Especializados de Referência de Assistência Social/CREAS foram priorizados entre os demais serviços sócio-assistenciais (que incluem abrigos para crianças e mulheres, casas de acolhimento provisório, casas-abrigo, entre outros), dada a proximidade desses serviços com a população de mulheres e por integrarem a rede de atendimento à mulher em situação de violência. Ressalte-se que os Centros de Referência de Assistência Social/CRAS constituem uma das portas de entrada para as mulheres em situação de violência, sendo responsáveis pelo encaminhamento e acolhimento das demandas das mulheres em situação de vulnerabilidade e que os Centros Especializados de Referência de Assistência Social/CREAS consistem em um importante espaço de atendimento, podendo ser incorporados ao rol de serviços especializados.

Além da capacitação dos/das profissionais da assistência social, cabe citar as ações de formação dos (as) juízes(as) (Jornadas da Lei Maria da Penha), dos(as) promotores(as) de justiça, dos(as) profissionais de saúde (para a constituição da rede de atenção às mulheres em situação de violência), dos(as) policiais civis (por meio do curso de especialização da RENAESP; assim como os convênios firmados com Estados e Municípios no âmbito do Pacto Nacional.

É importante ressaltar que todas as iniciativas de formação dos/as profissionais da rede de atendimento são realizadas no âmbito do Pacto Nacional pelo Enfrentamento à Violência contra as Mulheres, em parceria com os órgãos do Governo Federal mais diretamente envolvidos com o atendimento às mulheres (saúde, justiça, assistência social e segurança pública), tais como: Minis-

tério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, Ministério da Justiça, Ministério da Saúde, Conselho Nacional de Justiça e Conselho Nacional dos Procuradores Gerais de Justiça.

Com vistas a padronizar as ações de capacitação dos profissionais da Rede de Enfrentamento à Violência Contra as Mulheres, a SPM elaborou em 2007, após o lançamento do Pacto Nacional, uma matriz de conteúdo mínimo para a formação de agentes públicos responsáveis pelo atendimento às mulheres em situação de violência. Essa matriz tem sido divulgada por meio de editais e termos de referência para implementação do Pacto Nacional pelo Enfrentamento à Violência contra as Mulheres em Estados e Municípios e é composta por sete módulos, a saber: a) conceito de Gênero; b) conceito de violência contra as mulheres e tipologias; c) rede de enfrentamento à violência contra as mulheres; d) apoio psicossocial às mulheres em situação de violência; e) Lei Maria da Penha; f) direitos sexuais, direitos reprodutivos e violência contra as mulheres; g) tráfico de mulheres.

REFERÊNCIAS

BRASIL. *Lei nº 11.340 de 07 de agosto de 2006*. Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher, altera o Código de Processo Penal, o Código Penal e a Lei de Execução Penal; e dá outras providências. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. *Pesquisa de Informações Básicas Municipais/MUNIC*. Rio de Janeiro: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 2010.

BRASIL. Presidência da República. *Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres*. Brasília: Secretaria de Políticas para as Mulheres, 2007a. Mimeografado.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres (SPM). *Pacto Nacional pelo Enfrentamento da Violência contra a Mulher – Agenda Social – 15 de agosto de 2007*. Brasília: Secretaria de Políticas para as Mulheres, 2007b. Mimeografado.

BRASIL. Presidência da República. *Portaria SPM no 34, de 17 de junho de 2008*. Institui a Câmara Técnica do Pacto Nacional pelo Enfrentamento à Violência contra a Mulher. Brasília, 2008.

BRASIL. Presidência da República. *Portaria SPM no 23, de 31 de março de 2009*. Estabelece procedimentos, critérios e prioridades para a implementação e execução das ações do Pacto Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres, no exercício de 2009. Brasília: Secretaria de Políticas para as Mulheres, 2009.

HEILBORN, Maria Luiza & Sorj, Bila. “Estudos de gênero no Brasil”. In MICELI, Sérgio (org.): *O que ler na ciência social brasileira (1970-1995) – Sociologia*, pp. 183-221. São Paulo: Editora Sumaré/ANPOCS, 1999.

TAQUETTE, Stela R. (Org.) *Mulher Adolescente/Jovem em Situação de Violência*. Brasília: Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres, 2007.

DIRETRIZES GERAIS PARA IMPLANTAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DOS SERVIÇOS DA REDE DE ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA CONTRA AS MULHERES

CENTROS DE REFERÊNCIA DE ATENDIMENTO À MULHER

CONCEITUAÇÃO

O Centro de Referência de Atendimento à Mulher presta acolhida, acompanhamento psicológico e social, e orientação jurídica às mulheres em situação de violência, visando à ruptura da situação de violência e à construção da cidadania das mulheres, por meio de atendimento intersetorial e interdisciplinar.

As ações do Centro de Referência devem pautar-se no questionamento das relações de gênero, base das desigualdades sociais e da violência contra as mulheres e devem voltar-se ao enfrentamento de todas as formas de violência contra as mulheres (violência doméstica, violência sexual, tráfico de mulheres, assédio sexual e moral, etc).

OBJETIVOS DO TRABALHO A SER DESENVOLVIDO

Objetivo Geral:

Prestar acolhimento e acompanhamento psicológico, social e orientação jurídica às mulheres em situação de violência, de modo

a fortalecer sua autoestima e possibilitar que essas mulheres se tornem protagonistas de seus próprios direitos, ampliando seu nível de entendimento sobre as relações de gênero.

Objetivos Específicos:

1. Acolher as mulheres em situação de violência, orientando-as sobre os diferentes serviços disponíveis para a prevenção, apoio e assistência em cada caso particular.

2. Promover o atendimento especializado e continuado às mulheres em situação de violência.

3. Articular os meios que favoreçam a inserção da mulher no mundo do trabalho e em programas de capacitação para o trabalho e geração de renda, quando couber.

5. Garantir à mulher assistida as condições de acesso aos Programas de Educação formal e não formal, quando couber.

6. Propiciar, à mulher assistida, os meios para obter o apoio jurídico necessário a cada caso específico.

7. Prestar informação e orientação por meio de atendimento telefônico às mulheres.

PRESSUPOSTOS

A violência contra as mulheres é uma violação dos direitos humanos e se expressa de diferentes formas: violência doméstica, violência sexual, tráfico de mulheres, assédio sexual entre outras.

A violência contra as mulheres é um fenômeno social complexo e multifacetado que requer uma abordagem interdisciplinar e intersetorial.

As mulheres são sujeitos de direitos e protagonistas do processo de enfrentamento da violência em todos os equipamentos da rede.

A violência contra as mulheres assenta-se nas desigualdades sociais (em especial, as de gênero) que estruturam a sociedade.

ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO

1. Atendimento especializado de orientação e informação por meio de telefone e por pessoas qualificadas para encaminhar a mulher a todos os serviços que o Estado/Município lhe ofereça;

2. Organização e manutenção de uma rede de informações básicas, tais como os endereços e nomes dos responsáveis pelos serviços especializados, assim como de entidades de apoio e assessoria do Estado/Município;

3. Prestação de atendimento psicológico, social e jurídico às mulheres, individualmente ou em grupos;

4. Prestação de atendimento de caráter emergencial de encaminhamento aos serviços especializados, sempre que necessário;

5. Organização e manutenção de cadastro dos casos atendidos;

6. Organização de banco de dados do atendimento, com vistas à prestação de contas, periódicas, a quem couber;

7. Organização e atualização permanente da base de dados para a tele-informação;

8. Organização e manutenção de sistemática de acompanhamento e avaliação dos serviços prestados;

9. Realização periódica de palestras e seminários com vistas à formação em gênero e à prevenção da violência contra a mulher;

10. Capacitação permanente da equipe técnica multidisciplinar, garantindo a qualidade do atendimento prestado;

11. Atualização permanente das informações sobre os direitos da mulher, bem como da discussão sobre relações de gênero e violência.

PADRÃO MÍNIMO DE IMPLEMENTAÇÃO

Para a estruturação do espaço físico, equipamentos e recursos humanos necessários para o funcionamento do Centro de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência, deverá ter por base a população a ser atendida e a meta estabelecida no projeto.

Recursos Humanos:

1. A constituição e o fortalecimento de uma equipe interdisciplinar é parte do desenvolvimento de estratégias de ação, que qualificam os profissionais e os preparam para um acolhimento e abordagem humanizada, baseada em condutas adequadas e informadas pelos aspectos éticos e de compromisso com o resgate da autoestima e cidadania das mulheres atendidas,

2. A agenda de funcionamento do Centro deve prever reuniões da equipe para estudos de casos, formação e atualização dos profissionais e outros procedimentos que se façam necessários.

3. A prática interdisciplinar é indispensável, devendo orientar-se, prioritariamente, para o atendimento jurídico, psicológico e social.

4. O equipamento deverá contar com uma equipe interdisciplinar permanente (coordenadora do serviço, psicóloga(s) e assistentes sociais), equipe de apoio técnico e segurança necessária.

Recursos Permanentes:

1. Recursos em Informática para o atendimento *on-line*, armazenamento de dados etc.

2. Veículo para o transporte em situações de emergência, visitas domiciliares.

3. Recursos audiovisuais para trabalho em grupo, palestras, oficinas, seminários.

4. Equipamentos (móveis, aparelhos eletrônicos, etc) para estruturação e garantia de espaço confortável e agradável para assistidas e servidores.

5. Material de escritório e pedagógico para utilização no expediente.

6. Material pedagógico e jogos educativos para o acolhimento de crianças enquanto a mulher está em atendimento.

Espaço Físico:

1. Recepção/Sala de Espera: espaço físico de agradável ambientação, cuja área possa comportar uma mesa de atendimento ou equipamento equivalente, uma ou duas cadeiras.

2. Sala da Direção/Administração: sala para abrigar a direção e o pessoal responsável pela administração do Centro, com mesas de trabalho, espaços para arquivos e cadeiras para visitas.

3. Salas de Atendimento: para atendimento das usuárias, conforme a metodologia e dinâmica de atendimento proposta e eventuais atendimentos exclusivos.

4. Salão multiuso: sala com área suficiente para abrigar reuniões com as mulheres usuárias do centro, para palestras, cursos, oficinas, lazer e/ou atendimentos em grupo.

5. Espaço para brinquedoteca.
 6. Copa: espaço para preparo de lanches, refeição rápida, café.
 7. Almojarifado/depósito: sala para estocagem de material, equipamentos e material de limpeza e higiene do Centro.
 8. Banheiros: masculinos e femininos para usuárias e para funcionários.
- * Espaço com garantia de acessibilidade para pessoas com deficiência.

CASA-ABRIGO

CONCEITUAÇÃO

As Casas-Abrigo são locais seguros que oferecem abrigo protegido e atendimento integral a mulheres em situação de violência doméstica sob risco de morte iminente. Constitui um serviço temporário e em geral de caráter sigiloso, no qual as usuárias poderão permanecer por período determinado (mínimo três meses), durante o qual deverão reunir condições necessárias para retomar o curso de suas vidas.

O atendimento deve pautar-se no questionamento das relações desiguais de gênero, que legitimam a violência contra as mulheres.

Vale ressaltar que o serviço de Casa-Abrigo deverá atender exclusivamente mulheres em situação de *violência doméstica* e deverá, preferencialmente, trabalhar na perspectiva de consórcio entre municípios (conforme previsto na Lei 11.107/2005- Lei dos Consórcios Públicos).

Em 2009, a casa-abrigo passa a ser incluída na tipificação dos serviços sócio-assistenciais como um serviço da proteção social especial da alta complexidade, sob a denominação de “*serviço de acolhimento institucional para mulheres em situação de violência*” (Resolução CNAS nº. 109, de 11 de novembro de 2009). Por ter sido fruto de uma discussão política entre o Ministério do Desenvolvimento Social e a Secretaria de Políticas para as Mulheres, as diretrizes gerais para implementação das casas-abrigo, previstas nos termos de referência da SPM, foram mantidas. Essa incorporação

na tipificação representa um importante instrumento para garantir a sustentabilidade e manutenção do serviço, que passa a ser formalmente considerado como integrante da rede sócio-assistencial.

OBJETIVOS DO TRABALHO A SER DESENVOLVIDO

Objetivo Geral:

Garantir a integridade física e psicológica de mulheres em risco de morte e de seus filhos de menor idade – crianças e/ou adolescentes, favorecendo o exercício de sua condição cidadã; resgatando e fortalecendo sua autoestima e possibilitando que se tornem protagonistas de seus próprios direitos.

Objetivos Específicos:

1. Promover atendimento integral e interdisciplinar às mulheres e seus filhos de menor idade, em especial nas áreas psicológica, social e jurídica.
2. Promover condições objetivas de inserção social da mulher, conjugando as ações da Casa-Abrigo com programas de saúde, emprego e renda, moradia, creches, profissionalização dentre outros.
3. Prover suporte informativo e acesso a serviços, instruindo as mulheres para reconhecerem seus direitos como cidadãs e os meios para efetivá-los.
4. Proporcionar ambiente e atividades propícias para que as mulheres possam exercer sua autonomia e recuperar sua autoestima.

PRESSUPOSTOS

1. A violência doméstica e de gênero não respeita fronteiras de classe, religião, raça/etnia ou geração.
2. Não basta proporcionar meios de sobrevivência para que ocorra o rompimento da relação violenta, há que se trabalhar para o empoderamento e resgate da autoestima das mulheres abrigadas.
3. A violência deve ser compreendida a partir do conceito de gênero e tem por base as relações desiguais de poder entre mulheres e homens.
4. É base da autonomia e do empoderamento da mulher o fortalecimento e o resgate de sua cidadania.

5. A acolhida deve ser qualificada e respeitosa, sem julgamento de qualquer natureza, sem discriminação de raça, etnia ou classe social.

6. A autogestão do abrigo como espaço de convivência é importante para promover a construção de autonomia e o empoderamento das mulheres.

7. É fundamental possibilitar um espaço adequado e próprio das crianças.

8. O acompanhamento do grupo pela equipe de profissionais deve garantir o atendimento diferenciado para a mulher e os (as) filhos (as) que a acompanham.

AÇÕES PROGRAMÁTICAS

1. Educação e promoção da saúde física e mental das mulheres e suas filhas e filhos menores sem violência, incluindo atividades pedagógicas, esportivas, lúdicas e de lazer.

2. Promoção de inserção profissional, por meio da articulação com rede de parceiros da área social e de atividades internas voltadas para a capacitação profissional, a fim de preparar as mulheres para a inclusão no mercado de trabalho.

3. Acesso à justiça com vistas à garantia de seus direitos, incluindo o acesso à documentação, quando couber.

4. Promoção de estratégias de acesso à moradia.

5. Promoção de inserção escolar e ações pedagógicas recreativas para os (as) filhos (as) das mulheres abrigadas, garantindo permanência das crianças e/ou adolescentes em escolas, creches etc.

6. Promoção do acesso à escola às mulheres que assim o desejarem.

7. Promoção de estratégias de inclusão das mulheres egressas das Casas-Abrijo nos programas sociais do governo, quando couber.

ESTRATÉGIAS DE AÇÃO E METODOLOGIA

Metodologia Geral

1. Interdisciplinaridade: Organização da equipe e estrutura-

ção da intervenção de forma interdisciplinar, visando a uma assistência integral.

2. Capacitação da equipe: promoção da capacitação, educação continuada e supervisão da equipe interdisciplinar dentro da ótica da violência de gênero.

3. Abordagem crítica em questões de gênero: repensar as relações de gênero, a cultura machista, a violência social e o poder dos homens sobre as mulheres, revisando valores e promovendo o diálogo e a negociação nas relações.

4. Abordagem de grupo: promoção de oficinas, onde as mulheres possam trabalhar coletivamente a situação de violência vivida e reconstruir sua autoestima.

5. Autogestão: promoção de gestão participativa e tomada de decisões coletivas na organização dos serviços, por parte da equipe do abrigo protegido, em conjunto com as mulheres acolhidas. As usuárias devem ter espaço reservado para discutir suas atividades diárias, sugerindo temas e questões que considerem mais interessantes e adequadas ao seu momento de reflexão. Este processo deve ser desenvolvido com a participação direta das usuárias, propondo-se um código de convivência, através de regimento interno, e avaliações sobre o ambiente, atividades e resultados.

6. Constituição de redes: articulação dos serviços, através do estabelecimento de uma rede de parcerias, tais como: Delegacias Especializadas no Atendimento à Mulher, Conselhos de Direitos da Mulher, Centros de Atendimento à Mulher, Rede de Saúde, Hospitais, Conselhos Tutelares, Defensoria Pública, Agências de Emprego, Polícia Militar e rede social, dentre outros.

Segurança e Sigilo

1. Desde a criação das Casas-Abrigo, o sigilo tem sido um pré-requisito para a implantação e existência do serviço. Todavia, nos últimos anos, essa exigência tem trazido uma série de dificuldades para a implementação e manutenção das casas-abrigo no território nacional, tais como: a mudança constante de endereços (para garantir o sigilo); a impossibilidade de construção de um imóvel próprio e a conseqüente necessidade de aluguel de imóveis particulares (que,

por vezes, não possuem condições de acessibilidade), etc. Outra discussão se refere ao fato de que sigilo não necessariamente garante a segurança, uma vez que esta está ligada a uma série de outras condições para além do sigilo do endereço¹. Por exemplo, em municípios de menor porte, por vezes, não é possível garantir o sigilo de uma casa-abrigo por longo período de tempo. Também ocorrem situações de quebra de sigilo por parte de (ex)-residentes ou pelo fato de o agressor tomar conhecimento do endereço do serviço, entre outros.

2. Assim, em 2010, a SPM divulgou as “*Diretrizes Nacionais para o Abrigamento às Mulheres em situação de Violência*”, em que foi rediscutida a obrigatoriedade do sigilo, desde que sejam asseguradas a proteção e segurança da mulher e seus filhos, por meio de outras estratégias que incluem: a) a garantia de policiais militares ou guarda municipal feminina para realizar a segurança do serviço; b) a institucionalização das casas-abrigo (criação por lei, que inclua a definição de responsabilidades e obrigações quanto à segurança do serviço); c) a formalização de parcerias por meio de acordos de cooperação técnica e outros documentos legais, d) maior articulação com a comunidade, no sentido de comprometer os atores sociais locais com o enfrentamento da violência contra as mulheres e com a proteção das mulheres abrigadas; e) a garantia de sistemas/tecnologia de segurança nos serviços; f) exigência do registro de boletim de ocorrência para permanência na Casa-Abrigo no sentido de caracterizar a necessidade de “proteção” da mulher abrigada (e de seus filhos) por parte do Estado; g) a não divulgação do endereço do serviço em documentos de acesso ao público e a não utilização de placas de identificação do serviço.

É importante notar que a não-obrigatoriedade do sigilo não impede que haja serviços que mantenham o caráter sigiloso, visto que esse quesito deve ser estabelecido a partir das realidades locais.

3. Para que se viabilize o acesso à Casa-Abrigo, as informações e divulgação pública devem ser prestadas prioritariamente pelos Centros de Referência, Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher, Defensorias Públicas, serviços de saúde, Promotorias, Conselhos Tutelares, Conselhos Municipais da Criança

1. Segundo o Dicionário Aurélio, sigilo significa “segredo” e sigiloso; “secreto, sigilado”. Segurança, por sua vez, diz respeito ao “estado, qualidade ou condição de seguro” e seguro significa “livre de perigo”, “livre de risco; protegido, acautelado, garantido”. Assim, o sigilo pode ser visto como um dos quesitos para a garantia de segurança, mas não pode ser confundido com a condição de estar “livre de riscos ou protegida”.

e do Adolescente, organismos governamentais de políticas para as mulheres e outras organizações da sociedade civil comprometidas com a questão da mulher e direitos humanos.

4. A proteção pessoal da mulher e de seus filhos menores de idade, fora dos limites físicos da Casa-Abrigo é de competência da Polícia local.

PADRÃO MÍNIMO DE IMPLEMENTAÇÃO

Recursos Humanos:

1. A constituição e o fortalecimento de uma equipe interdisciplinar estão vinculados ao desenvolvimento de estratégias de ação que qualifiquem os profissionais e os preparem para um acolhimento e abordagem humanizados, baseados em condutas adequadas.

2. A prática interdisciplinar exige um diálogo constante da equipe.

3. Equipe interdisciplinar permanente: Profissionais de nível superior que atendam as áreas de saúde física, mental e promoção de cidadania. Sugestão de quadro mínimo: coordenadora do serviço; psicóloga; assistente social; pedagoga ou profissional da área de educação infantil.

5. Equipe de apoio técnico: Profissionais de nível superior, que deem suporte à área de saúde, nutrição, orientação e assistência jurídica às moradoras da Casa-Abrigo. Estes profissionais poderão estar vinculados a outros serviços, atuando em tarefas específicas junto a Casa-Abrigo. Sugestão básica: Nutricionista; Enfermeira e Advogada.

6. Equipe operacional: Profissionais de nível médio e / ou básico que atuem no provimento da infraestrutura. Sugestão de quadro mínimo: Agente Administrativo; Cozinheira; Auxiliar de Conservação e Limpeza; Segurança e Motorista.

7. A segurança do serviço deve ser efetuada pela Polícia Militar ou Guarda Municipal.

Recursos Materiais:

1. Imóvel de dimensões adequadas com 10 m² por pessoa, conforme normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), para abrigar o número estabelecido de mulheres e seus fi-

lhos de menor idade, em local que favoreça a segurança e o sigilo.

2. Localização do abrigo, de preferência em área residencial, não contando com presença aparente de guaritas, placas de identificação, oferecendo um ambiente discreto e propício.

3. Espaço para dormitórios, onde a mulher possa acomodar seus pertences pessoais, mantendo o vínculo familiar e garantindo sua privacidade.

4. Espaços de convivência coletiva (salas de reuniões, grupos e oficinas).

5. Espaços para o refeitório e cozinha coletiva.

6. Espaço para recreação das crianças, preferencialmente contando com áreas externas.

7. Local adequado ao atendimento de primeiros socorros, guarda de medicamentos e outras ações de profilaxia em saúde.

8. Espaço para lavanderia coletiva.

9. Dependências sanitárias compatíveis com o número de pessoas abrigadas.

10. Adequação da estrutura do imóvel aos portadores de necessidades especiais, garantindo a acessibilidade.

11. Espaço adequado para a equipe técnica e administrativa, resguardando o sigilo relativo às usuárias do serviço.

12. Infra-estrutura administrativa de comunicação e de transporte.

* Espaço com garantia de acessibilidade para pessoas com deficiência.

DEFENSORIA/NÚCLEO ESPECIALIZADO DA MULHER

CONCEITUAÇÃO

Conforme preceitua a norma do artigo 134 da Constituição Federal, “A Defensoria Pública é instituição essencial à função jurisdicional do Estado, incumbendo-lhe a orientação jurídica e a defesa, em todos os graus, dos necessitados, na forma do art. 5º, LXXIV”. Desse modo, a implantação dos serviços de Núcleo

ou Defensoria da Mulher deve estar pautada na política pública de atendimento às mulheres em situação de violência que necessitem de assistência jurídica integral e gratuita e na utilização dos meios jurídicos existentes para a defesa da mulher.

O Núcleo ou Defensoria Especializado na Defesa das Mulheres em Situação de Violência constitui o espaço de atendimento jurídico à mulher em situação de violência (em especial aos casos de violência doméstica e familiar conforme previsto na Lei 11.340/2006). Esse serviço deverá também promover o acesso da mulher à justiça; articular os serviços que, direta ou indiretamente, contribuem para o fortalecimento da mulher e propiciar as condições para a conquista da cidadania das mulheres por meio do acesso aos direitos.

OBJETIVOS DO TRABALHO A SER DESENVOLVIDO

Objetivo Geral:

Os Núcleos ou Defensorias da Mulher devem exercer o importante papel de defensor das mulheres em situação de violência (em qualquer uma de suas modalidades - violência doméstica, sexual, tráfico de mulheres, assédio sexual, etc) e de vulnerabilidade social.

Objetivos Específicos:

Prestar assistência jurídica integral e gratuita, utilizando os meios jurídicos existentes para a defesa das mulheres em situação de violência;

Promover o acesso das mulheres à justiça;

Propiciar às mulheres em situação de violência espaços de debate acerca de temas pertinentes ao Direito e à cidadania.

PRESSUPOSTOS

1. A violência doméstica de gênero não respeita fronteira de classe, raça/etnia, orientação sexual ou geração.

2. A violência contra a mulher ocorre de diversas formas, sendo as mais usuais as lesões corporais, ameaça, vias de fato, estupro e atentado violento ao pudor, dentre outras. Esses crimes desencadeiam várias ações judiciais, representações criminais, separações judiciais e consensuais, investigações de paternidade, pedidos

de alimentos e execução de alimentos, dissoluções de sociedade de fato, busca e apreensão de menores, autorizações para aborto nos casos de estupro, medidas cautelares como separação de corpos e afastamento do marido ou companheiro do lar, regulamentação de visitas de filhos, homologação de acordos, entre outras.

3. O reconhecimento dos aspectos relacionais da violência impõe uma escuta não-julgadora e, portanto, não-preconceituosa.

ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO

1. Orientação e informação jurídica preferencialmente por profissional da área do direito, que poderá se dar por meio telefônico ou pessoalmente.

2. Organização e manutenção de uma rede de informações básicas, tais como os endereços e nomes dos responsáveis pelos serviços especializados, assim como de entidades de apoio e assessoria do Estado/Município.

3. *Não é atribuição da Defensoria da Mulher a prestação de atendimento psicológico, social e jurídico às mulheres, individualmente ou em grupos.* Quando for diagnosticada a necessidade de acompanhamento psicossocial, a mulher deverá ser encaminhada aos demais serviços da Rede de Atendimento (Centros de Referência, CRAS, CREAS, serviços de saúde) responsáveis pela assistência psicológica e social.

4. Promoção de debates e palestras sobre direito, cidadania e violência de gênero para mulheres de comunidades próximas ao serviço.

5. Divulgação de leis e tratados nacionais e internacionais de proteção às mulheres.

6. Produção de material educativo sobre direitos e legislação específica de combate à discriminação de gênero e à violência contra as mulheres.

7. Prestação de atendimento de caráter emergencial e/ou plantão de encaminhamento específico da usuária no que se refere às questões jurídicas.

8. Organização e manutenção de cadastro dos casos atendidos.

9. Organização de banco de dados do atendimento, com vistas à prestação de contas, periódicas, a quem couber.

10. Organização e atualização permanente da base de dados para a tele-informação.

11. Organização e manutenção de sistemática de acompanhamento e avaliação dos serviços prestados.

12. Capacitação permanente da equipe técnica e de apoio garantindo a qualidade do atendimento prestado.

13. Atualização permanente das informações sobre os direitos da mulher, bem como da discussão sobre relações de gênero e violência.

14. Acolhida qualificada e respeitosa, sem pré-julgamento de qualquer natureza e discriminação de raça, etnia, orientação sexual ou classe.

PADRÃO MÍNIMO DE IMPLEMENTAÇÃO

Para a estruturação do espaço físico, equipamentos e recursos humanos necessários para o funcionamento da Defensoria Pública, adota-se como parâmetro o número de habitantes por município e a área de cobertura prevista na região. Os Núcleos ou Defensorias da Mulher serão implantados em imóveis de fácil acesso e satisfatória estrutura para abrigar salas de atendimento individualizado, copa e cozinha, sala de espera e banheiros.

Recursos Humanos:

1. Uma Defensora Pública ou Defensor Público.
2. Assistentes da área jurídica e/ou Estagiários.
3. Recepcionista.
4. Telefonista.
5. Secretária, 01 (uma) Recepcionista.
6. Auxiliar de Serviços Gerais.
7. Motorista.

Recursos Permanentes:

1. Recursos em Informática para o atendimento *on-line*, armazenamento de dados, etc.
2. Veículo para o transporte em situações de emergência, visitas domiciliares.

3. Recursos audiovisuais para trabalho em grupo, palestras, oficinas, seminários.

4. Equipamentos (móveis, aparelhos eletrônicos, etc) para estruturação e garantia de espaço confortável e agradável para assistidas e servidores.

5. Material de escritório e pedagógico para utilização no expediente.

Espaço Físico:

1. Recepção/Sala de Espera: Espaço físico de agradável ambientação, cuja área possa comportar uma mesa de atendimento ou equipamento equivalente, uma ou duas cadeiras.

2. Sala da Defensora.

3. Salas de Atendimento: Para atendimento das usuárias, conforme a metodologia e dinâmica de atendimento proposta e eventuais atendimentos exclusivos.

NÚCLEOS DE GÊNERO NOS MINISTÉRIOS PÚBLICOS

CONCEITUAÇÃO

O Núcleo de Gênero constitui o espaço de garantia dos direitos humanos das mulheres, por meio da fiscalização da aplicação de leis voltadas ao enfrentamento das desigualdades de gênero e da violência contra as mulheres (com ênfase na aplicação da Lei 11.340/2006) e da fiscalização dos serviços de atendimento à mulher (em especial dos serviços de atendimento à mulher em situação de violência, conforme previsto no art. 26 da Lei 11.340/2006).

OBJETIVOS DO TRABALHO A SER DESENVOLVIDO

Objetivo Geral:

Os Núcleos de Gênero dos Ministérios Públicos deverão atuar, prioritariamente, na garantia da transversalidade de gênero nas ações do Ministério Público, na conscientização sobre os efeitos pessoais e sociais negativos da violência contra as mulheres, no reconhecimento dos direitos e garantias das mulheres e na correta

aplicação das leis e tratados internacionais relativos às mulheres e ao enfrentamento da violência de gênero.

PRESSUPOSTOS

1. A violência contra a mulher constitui uma violação dos direitos humanos das mulheres.

2. Cabe ao Estado Brasileiro a aplicação das leis e tratados internacionais voltados para o enfrentamento às desigualdades de gênero e da violência contra as mulheres.

3. A atuação do Ministério Público, na área de direitos humanos e, especialmente no que tange aos direitos das mulheres, deve se orientar pelo princípio da igualdade e pelo respeito à diversidade, à equidade, à laicidade do Estado, à universalidade das políticas públicas, à justiça social, à transparência dos atos públicos, à participação popular e ao controle social.

ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO

- propor e executar políticas institucionais relacionadas à questão de gênero;

- promover a articulação com os demais membros e servidores do Ministério Público no tratamento de questões relativas às mulheres e à violência de gênero, incentivando o intercâmbio de informações com os demais operadores do direito nas temáticas referentes à garantia dos direitos das mulheres;

- organizar e apoiar campanhas relacionadas com sua área de atuação, que promovam a conscientização sobre os efeitos pessoais e sociais negativos da violência contra as mulheres;

- criar e fortalecer os mecanismos institucionais que garantam a implementação eficaz dos direitos e garantias das mulheres;

- propor e desenvolver ações, programas e atividades, em parceria com organizações da sociedade civil e do Estado, que promovam o reconhecimento dos direitos das mulheres, bem como sua efetiva implementação;

- acompanhar, por meio de relatórios de autoridades policiais e administrativas, a estatística de ocorrências sobre crimes e

outras ofensas à Ordem Jurídica relacionados à violência contra as mulheres;

- propor a elaboração e/ou alteração das normas em vigor, bem como o acompanhamento e apresentação de alterações de projetos de leis pertinentes à sua área de atuação;

- propor à Procuradoria-Geral de Justiça a celebração de convênios e acordos de cooperação técnico-científica, de interesse de sua área de atuação, bem como zelar pelo cumprimento das obrigações deles decorrentes;

- subsidiar os órgãos da Administração com sugestões de temas relativos aos direitos humanos das mulheres e à violência contra as mulheres para o programa do concurso de ingresso e de capacitação dos membros;

- produzir, organizar e disseminar dados, estudos, pesquisas, publicações e seminários, internos e externos, acerca das temáticas relativas aos direitos humanos das mulheres e ao enfrentamento da violência contra as mulheres, desenvolvendo estudos, pesquisas, promovendo palestras no âmbito do Ministério Público ou fora dele, bem como sugerindo aos órgãos e instituições competentes a implementação de outros mecanismos de aperfeiçoamento técnico em suas áreas;

- representar o Ministério Público em eventos ligados aos direitos humanos das mulheres e ao enfrentamento da violência contra as mulheres;

- colaborar com órgãos e entidades públicas e privadas, especialmente na promoção de campanhas educativas e preventivas, bem como na implementação de programas e projetos que visem ao aperfeiçoamento dos direitos e serviços ligados à sua área de atuação;

- expedir recomendações a órgãos e entidades públicas e privadas, com vistas ao aperfeiçoamento e desenvolvimento das atividades positivas e pró-ativas ligadas à garantia dos direitos das mulheres e ao enfrentamento da violência contra as mulheres;

- fiscalizar os estabelecimentos públicos e particulares de atendimento à mulher em situação de violência doméstica e familiar e adotar, de imediato, as medidas administrativas ou judiciais

cabíveis no tocante a quaisquer irregularidades constatadas (conforme previsto no Art. 26, inc. II da Lei 11.340/2006).

- receber representações, notícias de crime e quaisquer outros expedientes relativos à violência contra a mulher, por escrito ou oralmente, dando-lhes o encaminhamento devido;

- exercer, juntamente com as promotorias especializadas de violência doméstica/familiar contra a mulher, o controle externo da atividade-fim policial perante a Delegacia Especial de Atendimento à Mulher;

- fornecer apoio técnico especializado aos demais membros do Ministério Público em questões relativas à aplicação da Lei Maria da Penha;

- requisitar informações, exames, perícias e documentos de autoridades da Administração Pública Direta ou Indireta, bem como de entidades privadas e outras instituições que se entender relevantes.

PADRÃO MÍNIMO DE IMPLEMENTAÇÃO

Os Núcleos de Gênero deverão, preferencialmente, estar vinculados ao gabinete do Procurador Geral de Justiça e deverão ser coordenados por um(a) promotor(a) de justiça.

Recursos Humanos recomendados:

1. Promotor (a) de Justiça.
2. Assistentes da área jurídica e/ou Estagiários.
3. Assistente Técnico com especialização nas questões de direitos das mulheres e gênero.
4. Secretária, 01 (uma) Recepcionista.
5. Apoio Administrativo.
6. Auxiliar de serviços gerais.
6. Motorista.

Recursos Permanentes:

1. Recursos em Informática para o atendimento *on-line*, armazenamento de dados, etc.
2. Veículo para a fiscalização dos serviços.
3. Recursos audiovisuais para trabalho em grupo, palestras, oficinas, seminários.

DELEGACIA ESPECIALIZADA DE ATENDIMENTO À MULHER

CONCEITUAÇÃO

As Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (DEAMs) compõem a estrutura da Polícia Civil, órgão integrante do Sistema de Segurança Pública de cada Estado, cuja finalidade, conforme previsão constitucional, é o estudo, o planejamento, a execução e o controle privativo das funções de Polícia Judiciária, bem como a apuração das infrações penais, com exceção das militares e aquelas de competência da União. A Polícia Civil compete, portanto, desempenhar a primeira fase da repressão estatal, de caráter preliminar à persecução processual penal, oferecendo suporte às ações de força ordenadas pela autoridade judiciária².

As Delegacias Especializadas desenvolvem ações complementares tendo competências concorrentes com as Delegacias de base territorial e, por essa razão, devem atuar em estreita parceria, potencializando a ação policial na área territorial da respectiva especializada. A competência especializada das DEAMs dá-se em razão da matéria, isto é, da tipologia do crime a ser investigado, no caso específico, crimes que envolvam a violência de gênero. Nesse sentido, as DEAMs têm uma atribuição muito específica, a dizer, especializada em razão da matéria e da finalidade para a qual foram criadas.

Vale destacar que, segundo o projeto Modernização da Polícia Civil - elaborado pelo Governo Federal, destaca-se o papel da polícia não apenas como órgão repressor, mas educador e aberto à audição do público usuário. Segundo o documento, os novos desafios da Polícia Civil e, portanto também das DEAMs, estão focalizados para a: a) Profissionalização; b) Prevenção; c) Educação e Cidadania; d) Investigação.

OBJETIVO DO TRABALHO A SER DESENVOLVIDO

As atividades das DEAMs têm caráter preventivo e repressivo, devendo realizar ações de prevenção, apuração, investigação e enquadramento legal, as quais devem ser pautadas no respeito

2. Modernização da Polícia Civil Brasileira: aspectos conceituais, perspectivas e desafios. Brasília: Ministério da Justiça, SENASP, 2005, p.21.

aos direitos humanos e aos princípios do Estado Democrático de Direito.

PRESSUPOSTOS

A atuação das DEAMs deve estar pautada em princípios básicos, a saber:

Princípio da primazia dos direitos humanos: reconhecimento da violência doméstica como uma violação aos direitos humanos das mulheres.

Princípio da igualdade, não discriminação e do direito a uma vida sem violência: a igualdade e não discriminação requer o reconhecimento do direito de viver livre de violência.

Princípio do atendimento integral: inclui o acesso à justiça e às políticas públicas de assistência destinadas às mulheres.

Princípio da celeridade: os atos judiciais e processuais destinados a prevenir a violência devem ser expeditos.

Princípio do acesso à justiça: o acesso à justiça inclui o direito de ter advogada(o), ou defensor (a) público, assistência judiciária gratuita, o direito de obter medidas protetivas de urgência e de ser notificada dos atos processuais que envolvem o agressor. Inclui, ainda, o direito de ser informada sobre os serviços existentes, sobre a rede de atendimento, tais como centros de referência, abrigo, atendimento especializado na área da saúde física e mental, núcleos da mulher da Defensoria Pública e do Ministério Público, dentre outros serviços.

ATRIBUIÇÕES

Todo ato de violência cometido contra a mulher, conforme definido no artigo 7º da Lei 11.340/2006, que configure crime ou contravenção penal deve, prioritariamente e respeitando-se as áreas circunscritas de atuação, ser de atribuição de investigação e apuração das DEAMs. Dentre esses, destacam-se os crimes contra a vida, contra a liberdade pessoal, contra a honra e aqueles tipificados no capítulo intitulado “das lesões corporais”, todos constantes do Código Penal Brasileiro, assim como o crime de tortura (Lei nº 9.455/1997).

A Lei Maria da Penha prevê novas atribuições para as Delegacias de Polícia Civil - dentre as quais as DEAMs - estabelecidas pela Lei 11.340/2006 estão dispostas no Capítulo III, artigos 10 a 12 e seus incisos.

O artigo 11 da Lei Maria da Penha determina às autoridades policiais a realização de todos os procedimentos policiais cabíveis para a elucidação do fato-crime (inquérito policial) e ainda:

I - garantir proteção policial, quando necessário, comunicando de imediato ao Ministério Público e ao Poder Judiciário;

II - encaminhar a mulher aos estabelecimentos de saúde e ao Instituto Médico Legal;

III - fornecer transporte para a ofendida e seus dependentes para abrigo ou local seguro, quando houver risco de vida;

IV - acompanhá-la para a retirada de seus pertences quando necessário;

V - informá-la de seus direitos e sobre os serviços disponíveis.

A informação sobre os serviços disponíveis e o consequente encaminhamento à Rede de Serviços de Atendimento à Mulher em Situação de Violência requer não apenas o conhecimento formal da rede, mas a inter-relação e participação efetiva de todos os serviços da rede, incluindo as DEAMs.

A atividade investigativa é parte fundamental do inquérito policial e deve, portanto, ser empreendida e coordenada pela autoridade policial responsável pelo inquérito. Face à especificidade do fenômeno da violência de gênero, o atendimento deve ser regido pelo direito a privacidade.

É importante ressaltar que, embora a Lei Maria da Penha trate dos crimes relacionados à violência doméstica e familiar, a atribuição investigativa da DEAM não se limita a esses crimes.

Recursos Humanos:

O quadro mínimo para implantação de uma Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher deve se basear no número de habitantes dos municípios e nos horários de atendimento do serviço (dado que algumas DEAMs atuam em regime de plantão 24 horas).

Equipamentos:

Os equipamentos mínimos, necessários ao funcionamento de uma Delegacia Especializada, são classificados por categorias. A relação deve observar a inovação tecnológica de modo a que se obtenha o melhor e mais avançado equipamento.

a. **Comunicação** – Neste item estão especificados os seguintes equipamentos: 01 Central fixa de rádio, 01 Central telefônica, 02 rádios HT e 01 telefone fax;

b. **Transporte** – Estão especificados 01 camburão (com cela), 02 veículos caracterizados e 02 veículos sem caracterização;

c. **Armamento** – Neste item, a especificação é destinada para cada policial em exercício na Delegacia, sendo necessário pistola 40 PT 940, revólver, algemas e colete balístico. A munição deve ser, no mínimo, de 50 cartuchos para cada arma; além disso, é importante o manuseio de instrumentos de tecnologia menos letais.

d. **Informática** – A especificação prevê no mínimo 04 computadores e 04 impressoras, sendo 01 multifuncional e 02 modelo deskjet, com previsão de rede lógica e Internet, com acesso ao In-foseg; computador portátil, implantação de sistema informatizado para coleta e análise de dados estatísticos, registros, informações, software para banco de dados.

e. **Diversos** – Neste item, os equipamentos especificados devem observar o avanço tecnológico, incluindo: 01 TV LCD, de no mínimo 29 polegadas, 01 vídeo e DVD, 01 máquina fotográfica digital, 04 mini gravadores, 01 bebedouro refrigerado, 01 filmadora, 01 fogão, 01 geladeira, ventiladores e detector de metal, equipamento de datashow, e ar condicionado. Além disso, materiais de consumo, panfletos de divulgação e informação, cartilhas e outros materiais informativos.

Espaço Físico:

As DEAMs devem estar localizadas, preferencialmente, em áreas próximas a outros serviços que compõe a rede de atendimento, e que sejam bem providas pelos meios de transporte urbano. Suas instalações devem ser amplas, com fachadas bem iluminadas e sinalizadas de forma a facilitar o acesso da população e observar

as especificações constantes na legislação vigente, em especial, no que se refere à acessibilidade. A instalação das DEAMs deve compreender, no mínimo:

a. *Área para recepção* – A recepção deve ser composta por duas salas: uma para a espera das vítimas e outra para espera dos agressores;

b. *Área para registro* – O registro deve ser composto por cartório, sala de espera e sala de registro de ocorrências;

c. *Área para a assistência judiciária* – deve ser composta por duas salas, uma para advogadas (os) e outra para espera;

d. *Área para a equipe técnica* – A equipe técnica deve ter a seu dispor três salas: uma para a equipe de investigação, outra para comunicação e a última para reconhecimentos – com espelho gessel;

e. *Área para a coordenação* – A coordenação deve ser composta por três salas: uma para a delegada (o), outra de espera e uma de reunião;

f. *Área de apoio* – O apoio deve ser composto por uma sala para almoxarifado; uma sala de estar dos servidores; uma copa-cozinha; uma sala de equipamentos de proteção e armamento; e uma sala de detenção provisória;

g. *Áreas comuns* – A área comum das DEAMs deve ser composta por dois estacionamentos de veículos: um para o público em geral e outro para viaturas policiais; por um banheiro feminino e outro masculino; uma sala específica para crianças; vestiário masculino e vestiário feminino; alojamento masculino e feminino, sala de audiência e sala de reuniões.

DIRETRIZES GERAIS DOS SERVIÇOS DE RESPONSABILIZAÇÃO E EDUCAÇÃO DO AGRESSOR

SERVIÇO DE RESPONSABILIZAÇÃO E EDUCAÇÃO DO AGRESSOR

APRESENTAÇÃO

A presente proposta tem como objetivo apresentar conceitos, atribuições e objetivos dos *serviços de responsabilização e educação dos agressores* à luz da Lei 11.340/2006 (Lei “Maria da Penha”), conforme previsto nos artigos 35 e 45¹.

Este documento constitui o resultado de discussões realizadas por diferentes Ministérios e representantes da sociedade civil no workshop “Discutindo os Centros de Educação e Reabilitação do Agressor”, realizado no Rio de Janeiro em julho de 2008. O termo ‘serviço’ foi utilizado para se referir ao previsto do art. 45 da Lei Maria da Penha que é mais abrangente que o art. 35, que se refere a *Centros de Educação e de Reabilitação para os Agressores*.

O objetivo precípuo do *serviço de responsabilização e educação do agressor* é o acompanhamento das penas e decisões proferidas pelo juízo competente no que tange ao agressor. Portanto,

1. **Artigo 35.** A União, o Distrito Federal, os Estados e os Municípios poderão criar e promover, no limite das respectivas competências: V – centros de educação e de reabilitação para os agressores.

Artigo 45. O art. 152 da Lei nº 7210, de 11 de julho de 1984, passa a vigorar com a seguinte redação:

Art. 152. parágrafo único. Nos casos de violência doméstica contra a mulher, o juiz poderá determinar o comparecimento obrigatório do agressor a programas de recuperação e reeducação.

o serviço tem um caráter obrigatório e pedagógico e não um caráter assistencial ou de ‘tratamento’ (seja psicológico, social ou jurídico) do agressor.

CONCEITUAÇÃO

O *Serviço de Responsabilização e Educação do Agressor* é responsável pelo acompanhamento das penas e das decisões proferidas pelo juízo competente no que tange aos agressores, conforme previsto na Lei 11.340/2006 e na Lei de Execução Penal. Esses serviços deverão, portanto, ser vinculados aos *tribunais de justiça estaduais e do Distrito Federal ou ao executivo estadual e municipal (Secretarias de Justiça ou órgão responsável pela administração penitenciária)*.

Por meio da realização de atividades educativas e pedagógicas que tenham por base uma perspectiva feminista de gênero, o *Serviço de Responsabilização e Educação* deverá contribuir para a conscientização dos agressores sobre a violência de gênero como uma violação dos direitos humanos das mulheres e para a responsabilização pela violência cometida. Juntamente com as demais atividades preventivas - tais como realização de campanhas nacionais e locais, formação de professores e inclusão das questões de gênero e raça nos currículos escolares - o serviço poderá contribuir para a desconstrução de estereótipos de gênero; a transformação da masculinidade hegemônica; e a construção de novas masculinidades.

O *Serviço de Responsabilização e Educação do Agressor* constitui parte da Rede de Atendimento e de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres e deverá atuar de forma articulada com os demais serviços da rede (Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, promotorias especializadas, Casas-Abriço, Centro de Referência da Mulher, Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher, Defensorias/Núcleos Especializados da Mulher, Centros de Referência Especializados de Assistência Social, serviços de saúde, etc), no sentido de contribuir para a prevenção e o combate à violência contra as mulheres.

OBJETIVO DO TRABALHO A SER DESENVOLVIDO

Promover atividades pedagógicas e educativas, assim como o acompanhamento das penas e das decisões proferidas pelo juízo competente no que tange aos agressores, conforme previsto na Lei 11.340/2006 e na Lei de Execução Penal.

PRESSUPOSTOS

A construção social de gênero fundamenta-se, tradicionalmente, na desvalorização do feminino, na submissão e opressão das mulheres e nas desigualdades de poder entre os sexos. A cultura de desvalorização e opressão das mulheres legitima e perpetua a violência de gênero.

A violência contra as mulheres constitui uma violação dos direitos humanos e se funda nas desigualdades de gênero e numa cultura machista/sexista. Fatores tais como alcoolismo, uso de drogas e desemprego podem estar relacionados a episódios de violência doméstica, mas não constituem a causa do problema. Portanto, as explicações e as respostas à questão da violência doméstica não devem ter por base o pressuposto de uma ‘doença’ ou um ‘transtorno de personalidade’ do agressor. As políticas públicas de enfrentamento à violência de gênero devem orientar-se para a desconstrução de valores sexistas e machistas e para questões culturais e sociais, que não individualizem o problema.

A violência de gênero é um fenômeno social complexo e multifacetado que requer a ação articulada de diferentes áreas: saúde, educação, justiça, segurança, assistência social, cultura, etc. O acompanhamento dos agressores constitui parte das ações de enfrentamento à violência contra as mulheres, na medida em que - juntamente com ações educativas e preventivas ampliadas (tais como campanhas, formação de educadores, mudança dos currículos escolares) - contribui para a responsabilização dos homens pela violência cometida e para a desconstrução de estereótipos de gênero e de padrões hegemônicos de masculinidade.

A partir dessa perspectiva, os *Serviços de Responsabilização e Educação do Agressor* devem buscar o questionamento das relações

de gênero que têm legitimado as desigualdades sociais e a violência contra as mulheres, por meio de atividades educativas, reflexivas e pedagógicas vinculadas à responsabilização dos agressores.

ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO E ATRIBUIÇÕES

O Serviço de Responsabilização e Educação do Agressor deverá realizar as seguintes atividades:

1. Condução e facilitação de atividades educativas e pedagógicas em grupo que favoreçam uma conscientização por parte dos agressores quanto à violência cometida, a partir de uma perspectiva de gênero feminista e uma abordagem responsabilizante.

2. Fornecimento de informações permanentes sobre o acompanhamento dos agressores ao juízo competente, por meio de relatórios e documentos técnicos pertinentes.

3. Encaminhamento para programas de recuperação, para atendimento psicológico e para serviços de saúde mental, quando necessário.

4. Articulação com os demais serviços da Rede de Atendimento à Mulher em situação de violência, em especial com o sistema de justiça (Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, Ministérios Públicos, Centrais de Medidas Alternativas, Secretarias Estaduais/Municipais de Justiça, Poder Judiciário, etc).

5. Atualização permanente de banco de dados das atividades realizadas, com vistas à prestação de contas, periódicas, a quem couber.

6. Formação continuada da equipe técnica multidisciplinar, garantindo a qualidade do atendimento prestado.

8. Atualização permanente das informações sobre direitos humanos, relações de gênero, masculinidades e violência contra as mulheres, a partir de uma abordagem feminista.

No que tange à estrutura e organização do serviço, deverão ser observadas as seguintes recomendações gerais:

O Serviço de Responsabilização e Educação do Agressor poderá possuir sede própria ou estar vinculado diretamente ao poder judiciário ou ao executivo estadual. *Sob nenhuma hipótese*, o equipa-

mento poderá funcionar nos serviços especializados de atendimento à mulher, tais como: Casas-Abrigo, Centros de Referência, Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher, Defensorias Públicas da Mulher e Núcleos de Gênero dos Ministérios Públicos.

O serviço não constitui um espaço de ‘tratamento’ dos agressores e deverá se restringir ao acompanhamento dos homens processados criminalmente (apenados ou não), com base na Lei Maria da Penha. *Não cabe ao serviço* a realização de atividades referentes ao atendimento psicológico e jurídico dos agressores, à mediação, à terapia de casal e/ou terapia familiar e ao atendimento à mulher em situação de violência.

Vale ressaltar a necessidade de intercâmbio de informações permanente entre o serviço de responsabilização e educação do agressor e os serviços da Rede de Atendimento para discussão dos casos.

As diretrizes gerais para funcionamento do *serviço de responsabilização e educação do agressor* são de responsabilidade da SPM e dos demais Ministérios integrantes da Câmara Técnica do Pacto Nacional de Enfrentamento à Violência contra a Mulher. O financiamento dos serviços será realizado pelo Departamento Penitenciário Nacional do Ministério da Justiça.

No que diz respeito à avaliação e monitoramento, vale notar que:

A avaliação e o monitoramento do processo em âmbito nacional, regional e local deve ser parte integrante da intervenção. Ainda que as intervenções sejam produzidas por diferentes metodologias, é preciso definir indicadores de processo e de resultado que permitam ao Estado e à sociedade civil acompanhar os resultados e efeitos do serviço, da rede e da política no que se refere ao enfrentamento da violência contra a mulher.

A avaliação deve estar baseada em informações qualitativas e quantitativas, coletadas a partir da mulher, do homem e dos demais atores envolvidos.

RECURSOS HUMANOS

A equipe multidisciplinar deverá ter atuação interdisciplinar

e ser composta por, no mínimo: 1 coordenador/a; 2 profissionais de Ciências Sociais/ Pedagogia/ Psicologia ou Serviço Social, com experiência na condução de grupos e capacitados nas questões de gênero, feminismo e masculinidades; 2 estagiários (Direito, Pedagogia, Psicologia, Ciências Sociais e/ou Serviço Social); equipe de apoio técnico (1 auxiliar administrativo, 1 recepcionista); 1 motorista e profissionais de segurança.

A equipe deverá participar, ao ingressar no serviço, de um curso de capacitação, com carga horária mínima de 60 horas, nas questões de violência contra as mulheres, gênero e masculinidades.

A agenda de funcionamento do serviço deverá prever reuniões da equipe para estudos de casos, formação e atualização dos profissionais e outros procedimentos que se façam necessários;

A prática interdisciplinar é indispensável, devendo orientar-se, prioritariamente, para atividades pedagógicas e educativas com o agressor, a partir de uma abordagem responsabilizante e de uma perspectiva feminista de gênero.

Deverá ser realizada avaliação periódica das atividades desenvolvidas pelo serviço, por meio de reuniões de equipe, supervisão técnica e mecanismos de controle social.

EQUIPE DA SECRETARIA NACIONAL DE ENFRENTAMENTO
À VIOLÊNCIA CONTRA AS MULHERES

Secretária Nacional

Aparecida Gonçalves

aparecidagoncalves@spmulheres.gov.br

Diretora

Ane Cruz

anecruz@spmulheres.gov.br

Equipe

Gércia Nóbrega Lacerda

gercia.lecerda@spmulheres.gov.br

Benedita Riotinto

benedita.riotinto@spmulheres.gov.br

Coordenação de Monitoramento e Acompanhamento do Pacto Nacional

Susan Alves

susan.alves@spmulheres.gov.br

Assessora Técnica de Complexidade Intelectual

Luciana Santos

luciana.santos@spmulheres.gov.br

Gestor de Política Pública

Arthur Facó

arthur.feco@spmulheres.gov.br

Coordenação de Projetos

Ione França

ionefranca@spmulheres.gov.br

Assessora Técnica:

Marcília Ribeiro dos Santos

marcília.santos@spmulheres.gov.br

Assessor Administrativo:

Marcelo Barbosa

marcelo.barbosa@spmulheres.gov.br

Coordenação Geral de Ações Preventivas e Educativas

Coordenadora Geral:

Janeth Almeida

janeth.almeida@spmulheres.gov.br

Assessoras Técnicas:

Carla Ferraz

carla.ferraz@spmulheres.gov.br

Karla Rocha

karla.rocha@spmulheres.gov.br

Coordenação Geral de Fortalecimento da Rede de Atendimento

Coordenadora Geral:

Gláucia Helena de Souza

glauucia.souza @spmulheres.gov.br

Assessoras Técnicas:

Paloma Sanches

paloma.sanches@spmulheres.gov.br

Lara Aguiar

lara.aguiar@spmulheres.gov.br

Tahys Nogueira

tays.nogueira@spmulheres.gov.br

Coordenação da Central 180

Jadilza Araújo

jadilza.araujo@spmulheres.gov.br

Coordenação Geral de Acesso à Justiça e Garantia aos Direitos

Coordenadora Geral:

Ana Maria Iamarino

ana.iamarino@spmulheres.gov.br

Assessoras Técnicas:

Bruna Monteiro

bruna.monteiro@spmulheres.gov.br

Clarissa Carvalho

clarissa.carvalho@spmulheres.gov.br

Raquel Lima Oliveira e Silva

raquel.silva@spmulheres.gov.br

Ouvidoria

Ouvidora:

Ana Paula Gonçalves

anagoncalves@spmulheres.gov.br

Assessora Técnica:

Renata Sakai

renata.sakai@spmulheres.gov.br

Estagiárias:

Deborah Abreu

deborah.abreu@spmulheres.gov.br

Karyna de Souza Miranda

karyna.miranda@spmulheres.gov.br

Consultoras

Maria Angélica Fontão

Carmen Campos

A criação da Secretaria de Políticas para as Mulheres (SPM), em 2003, foi um passo decisivo para o fortalecimento das políticas públicas de enfrentamento à violência contra as mulheres. Com a criação da Secretaria, a elaboração de conceitos, diretrizes e normas, assim como as estratégias nacionais voltadas para o combate à violência, deixaram de ser ações isoladas. Nesta coleção, composta por seis volumes, a Secretaria sistematiza os principais conceitos que compõem as diretrizes e orientam a gestão dos equipamentos públicos voltados para o combate à violência. Esta coleção é, assim, um instrumento para que operadores e operadoras de direito e executores e executoras das ações de enfrentamento efetivem as políticas de Estado voltadas para a erradicação da violência contra mulheres no Brasil.

Iriny Lopes

Ministra da Secretaria de Políticas para as Mulheres

Secretaria de
Políticas para as Mulheres

