



Governo do Estado do Espírito Santo
Secretaria Estadual das Mulheres
Gerência de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres

ANEXO I - REFERÊNCIAS PARA COLABORAÇÃO

CONTRATAÇÃO DE ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL PARA GESTÃO DOS NÚCLEOS REGIONAIS E CENTROS DE REFERÊNCIA AO ATENDIMENTO DE MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA NAS MICRORREGIÕES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO.

1. OBJETO

O presente documento tem por objetivo subsidiar a Contratação de Organizações da Sociedade Civil (OSC) para Gestão de 06 (seis) Núcleos Regionais e 04 (quatro) Centros de Referência ao Atendimento de Mulheres em Situação de Violência nas Microrregiões do Estado do Espírito Santo.

2. PÚBLICO-ALVO

Mulheres em situação de violência residentes no Estado do Espírito Santo.

3. CONTEXTUALIZAÇÃO E JUSTIFICATIVA

3.1 INTRODUÇÃO

Os Centros de Referência são estruturas essenciais na prevenção e no enfrentamento às violências contra as mulheres. Constituem-se enquanto espaços de acolhimento / atendimento psicológico, social, orientação e encaminhamento jurídico à mulher em situação de violência, devendo proporcionar o atendimento e o acolhimento necessários à superação da situação de violência ocorrida, contribuindo para o fortalecimento da mulher e o resgate da sua cidadania (Brasil, 2006).

Na esteira de instrumentos internacionais que, ao longo do tempo, foram conferindo direitos às mulheres e deveres aos Estados signatários, como a Convenção pela Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra a Mulher da Organização das Nações Unidas (ONU) de 1984, a Declaração de Viena de 1993 e a Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher / Convenção de Belém do Pará, ratificada pelo Brasil em 1995, em 2006, o Brasil sanciona a Lei Nº 11.340, a denominada “Lei Maria da Penha”, criando mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher.

A Lei Maria da Penha, em seu artigo 35, define, por conseguinte, que a União, o Distrito Federal, os Estados e os Municípios poderão criar e promover “*centros de atendimento integral e multidisciplinar para mulheres e respectivos dependentes em situação de violência doméstica e familiar*”.



Governo do Estado do Espírito Santo
Secretaria Estadual das Mulheres
Gerência de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres

A partir do marco legal, a então Secretaria de Políticas para as Mulheres (SPM) do Governo Federal passa a realizar Conferências Nacionais de Políticas para as Mulheres que culminam na elaboração colegiada de Planos Nacionais de Políticas para Mulheres (PNPM). O atual PNPM 2013-2015, portanto, estipula em seu Plano de Ação, na Linha de Ação 4.1 a Ampliação e o Fortalecimento da Rede de Serviços Especializados de Atendimento às Mulheres em Situação de Violência. De modo que, dentre esses serviços, há a estipulação de ações de criação e de fortalecimento de Centros Especializados da Mulher em Situação de Violência (Ações 4.1.3 e 4.1.4).

Por sua vez, o Estado do Espírito Santo, através do Plano Estadual de Políticas para as Mulheres (PEPM, 2019) prevê, no Eixo 4, do *“Enfrentamento de todas as formas de violência contra as mulheres”*, as ações de *“Implantar Centros Especializados de atendimento à Mulher”* (4.1.04) e de *“Estimular por meio de cofinanciamento Centros Especializados Municipais de Atendimento à Mulher”* (4.1.05).

A implantação dos Centros de Referência também atende ao Pacto Estadual pelo Enfrentamento à Violência Contra as Mulheres (2019) no que diz respeito ao Eixo 2 da *“Ampliação e fortalecimento da rede de serviços para mulheres em situação de violência”*, em sua ação 2.1.1, da *“Implantação de Centros de Referência Regionais de Atendimento às Mulheres vítimas de Violência nas 10 Microrregiões”*.

Dessa forma, o Estado do Espírito Santo por meio da Secretaria Estadual de Direitos Humanos (SEDH), a partir do ano de 2021, definiu pela implantação de 10 Centros e Núcleos de Referência de Atendimento às Mulheres em situação de Violência, distribuídos nas Microrregiões Administrativas do Estado do Espírito Santo.

Em 2023, o Decreto Estadual Nº 5.264-R de 30 de dezembro de 2022, publicado em 01 de janeiro de 2023, instala a Secretaria de Estado Extraordinária de Políticas para Mulheres (SEPM). A qual passa em 31 de março de 2023, à condição permanente de Secretaria Estadual das Mulheres (SESM). Destarte, compete à SESM, dentre outras competências, a articulação de políticas e o planejamento e a implementação de ações voltadas à garantia de direitos, à proteção, ao acolhimento e à eliminação de todas as formas de discriminação e de violência contra as mulheres.

Nesse sentido, passa a competir à Secretaria Estadual das Mulheres a gestão sobre a implantação dos equipamentos de atendimento às mulheres em situação de violência, dentre eles, os Núcleos e Centros de Referência de Atendimento.

Também no ano de 2023, o Governo Federal instituiu o Programa Mulher Viver sem Violência, o qual tem como objetivo integrar e ampliar os serviços públicos existentes destinados às mulheres em situação de violência, por meio da articulação dos atendimentos especializados no âmbito da saúde, da segurança pública, da justiça, da rede socioassistencial e da promoção da autonomia financeira. O Programa integra a Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres. De modo que os Núcleos e Centros de Referência de Atendimento estão em consonância ao estabelecido a nível federal no que se refere às estratégias de os serviços públicos existentes destinados às mulheres em situação de violência.

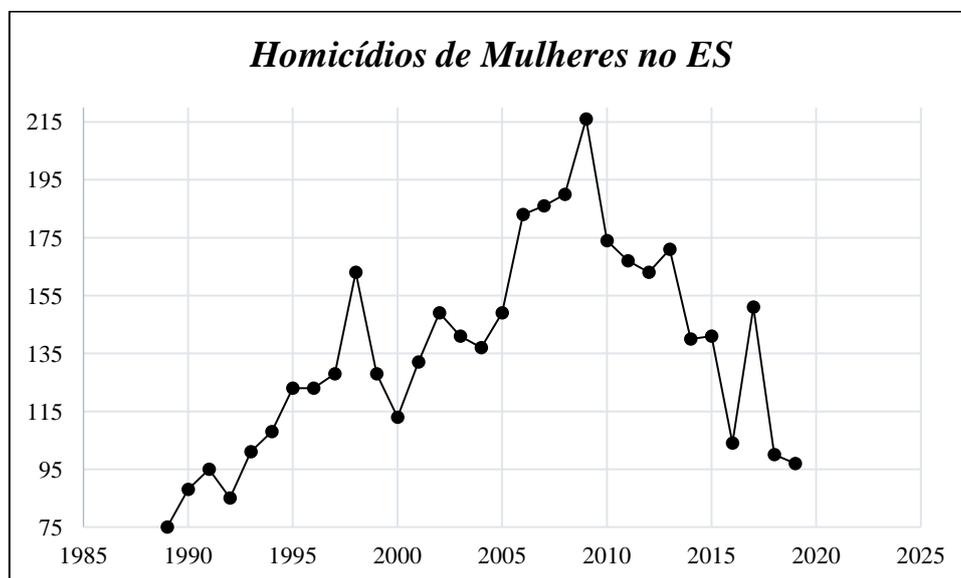


Governo do Estado do Espírito Santo
Secretaria Estadual das Mulheres
Gerência de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres

3.2 JUSTIFICATIVA

A definição pela criação de espaços de referência que ofereçam um serviço especializado no atendimento às mulheres decorre da complexidade do fenômeno da violência contra as mulheres, que constitui uma das principais formas de violação de seus direitos, atingindo-as em seus direitos à vida, à saúde, à integridade física, entre outras dimensões (PACTO ESTADUAL DE ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA CONTRA AS MULHERES, 2019, p.10). Na atualidade representa uma das principais ocorrências de violações aos Direitos Humanos.

Segundo os dados do Atlas da Violência por Gênero do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), os números de homicídios de mulheres no Estado do Espírito Santo, depois de aumentos significativos na década de 1990 e dos anos 2000, vem sofrendo uma leve diminuição a partir de 2010.

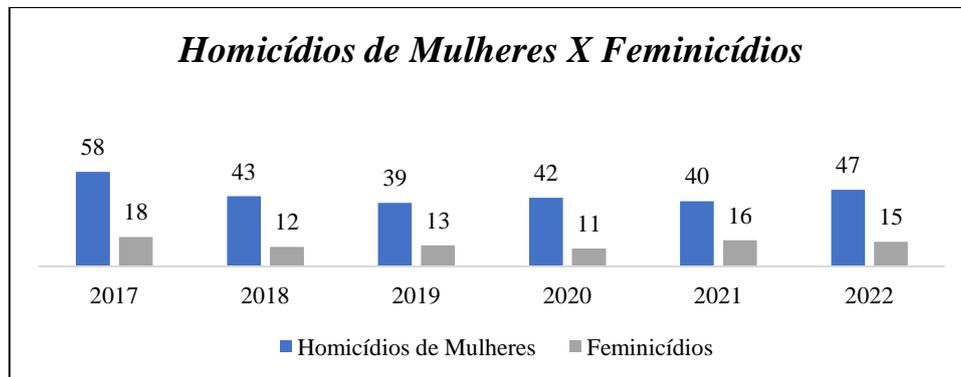


Ainda assim, de acordo com o Atlas da Violência de 2021, o Estado do Espírito Santo ocupa a 11ª posição no que se refere à Taxa de Homicídios por 100 mil Mulheres por Estado da Federação, tomando como referência o Ano de 2019. A Taxa de 4,7 casos para cada 100 mil mulheres em 2019 diminuiu 4 % se comparado ao Ano de 2018, cuja taxa era de 4,9 casos para cada 100 mil mulheres, publicado no Atlas da Violência de 2020.

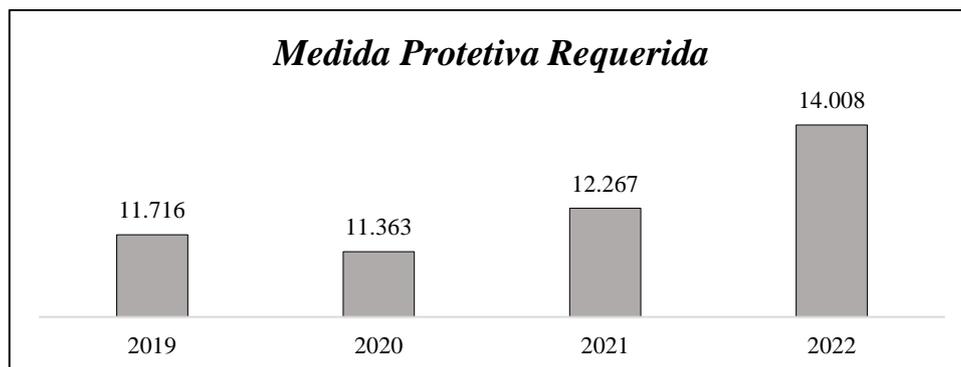
Entretanto, essa realidade não se manteve ascendente nos demais anos, talvez inclusive em decorrência da pandemia de COVID-19 vivenciada com maiores impactos nos anos de 2020 e 2021, em que o isolamento social contribuiu para o crescimento dos conflitos familiares e o aumento da violência doméstica (*www.acnur.org*). A partir de dados fornecidos pelos Boletins da Secretaria de Estado de Segurança Pública e Defesa Social (SESP), os homicídios de mulheres aumentaram a partir do ano de 2019, ainda que tenha havido uma leve diminuição em 2021. E os dados de feminicídio demonstram que, apesar de uma leve diminuição em 2020, também houve um aumento de casos em 2021 e 2022.



Governo do Estado do Espírito Santo
Secretaria Estadual das Mulheres
Gerência de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres



Adentrando os atributos das violências contra as mulheres, o número de Medidas Protetivas requeridas no Estado do Espírito Santo vem aumentando, o que tende a corroborar com a importância do fomento às políticas públicas de fortalecimento das redes de proteção às mulheres vítimas de violência, incluindo os sistemas repressivos e de Justiça. Isso porque o aumento da requisição de Medidas Protetivas não significa *per se* o aumento da violência, mas o aumento do acesso das mulheres em situação de violência doméstica e familiar à Justiça, também decorrente do acesso dessas mulheres às redes de enfrentamento à violência, nos seus mais diversos equipamentos e serviços.



Fonte: Relatórios de Violência Doméstica do Tribunal de Justiça do Espírito Santo.

Outro aspecto relevante a ser considerado é o recorte étnico/racial das mulheres vítimas de feminicídios, sendo que em 2022, 63,3% eram mulheres pardas; 16,7% eram brancas e 6,7% eram negras. (Fonte: Boletins SESP).

Quanto à Faixa Etária, tem havido um envelhecimento da mulher vítima de feminicídio, embora não haja um recorte único. Em 2020, a maior parte das vítimas de feminicídio tinham entre 25 e 29 anos (23%); em 2021, a maioria tinha entre 35 e 39 anos (42%); e, em 2022, a maioria também se enquadrava na idade de 35 e 39 anos (27%). (Fonte: Boletins SESP).

Há que se ressaltar que a violência contra as mulheres revela a desigualdade entre homens e mulheres e trata-se de uma construção histórica sustentada pelo sistema patriarcal. A violência contra as mulheres precisa então ser compreendida no contexto das relações desiguais de gênero, como forma de reprodução do controle do corpo feminino e das mulheres numa sociedade sexista e patriarcal.



Governo do Estado do Espírito Santo
Secretaria Estadual das Mulheres
Gerência de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres

“A violência contra as mulheres não pode ser entendida sem se considerar a dimensão de gênero, ou seja, a construção social, política e cultural da(s) masculinidade(s) e da(s) feminilidade(s), assim como as relações entre homens e mulheres. É um fenômeno, portanto, que se dá no nível relacional e societal, requerendo mudanças culturais, educativas e sociais para seu enfrentamento, bem como o reconhecimento de que as dimensões de raça/etnia, de geração e de classe contribuem para sua exacerbação.” (Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres, Brasília, 2011).

Nesse sentido, faz-se necessário que o Estado adote políticas públicas amplas e articuladas que combatam as discriminações de gênero e a violência contra as mulheres, interferindo nos padrões sexistas e machistas, promovendo o empoderamento das mulheres e garantindo um atendimento qualificado e humanizado àquelas em situação de violência. E ainda que englobem as diferentes modalidades pelas quais a violência se expressa.

3.3 ABRANGÊNCIA

A Lei Estadual Nº 9.768/2011 define 04 (quatro) Macrorregiões de Planejamento (Metropolitana, Norte, Sul e Central) que incorporam as Microrregiões da seguinte forma:

MACRORREGIÃO	MICRORREGIÃO
Metropolitana	Metropolitana, Sudoeste Serrana e Central Serrana.
Norte	Nordeste e Noroeste.
Central	Centro-Oeste e Rio Doce.
Sul	Central Sul, Caparaó e Litoral Sul.

Por sua vez, as 10 (dez) Microrregiões de Planejamento do Estado e seus respectivos municípios integrantes são elas:

MICRORREGIÃO	MUNICÍPIOS
Metropolitana	Cariacica, Serra, Viana, Vitória, Vila Velha, Fundão e Guarapari.
Central Serrana	Itaguaçu, Itarana, Santa Leopoldina, Santa Maria de Jetibá e Santa Teresa.
Sudoeste Serrana	Afonso Cláudio, Brejetuba, Conceição do Castelo, Domingos Martins, Laranja da Terra, Marechal Floriano e Venda Nova do Imigrante.
Litoral Sul	Alfredo Chaves, Anchieta, Iconha, Piúma, Itapemirim, Rio Novo do Sul, Marataízes e Presidente Kennedy.
Central Sul	Cacheiro de Itapemirim, Vargem Alta, Castelo, Atílio Vivacqua, Mimoso do Sul, Muqui, Apiacá e Jerônimo Monteiro.
Caparaó	Divino de São Lourenço, Dolores do Rio Preto, Guaçuí, Ibitirama, Muniz Freire, Irupi, São José do Calçado, Alegre, Bom Jesus do Norte, Iúna e Ibatiba.
Rio Doce	Aracruz, Ibiracú, João Neiva, Linhares, Rio Bananal e Sooretama.
Centro-Oeste	Alto Rio Novo, Baixo Guandu, Colatina, Pancas, Governador Lindenberg,



Governo do Estado do Espírito Santo
Secretaria Estadual das Mulheres
Gerência de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres

	Marilândia, São Domingos do Norte, São Gabriel da Palha, Vila Valério e São Roque do Canaã.
Nordeste	Conceição da Barra, Pedro Canário, São Mateus, Montanha, Mucurici, Pinheiros, Ponto Belo, Jaguaré e Boa Esperança.
Noroeste	Água Doce do Norte, Barra de São Francisco, Ecoporanga, Mantenópolis, Vila Pavão, Águia Branca e Nova Venécia.

Diante da territorialização apresentada, em 2021, optou-se pela implantação de Centros e Núcleos de Referência de Atendimento às Mulheres em situação de Violência, nos seguintes municípios capixabas por Microrregião:

MICRORREGIÃO	MUNICÍPIO DE IMPLANTAÇÃO	CENTRO / NÚCLEO
Metropolitana	Cariacica	Centro
Central Serrana	Santa Maria de Jetibá	Núcleo
Sudoeste Serrana	Afonso Cláudio	Núcleo
Litoral Sul	Anchieta	Núcleo
Central Sul	Cacheiro de Itapemirim	Centro
Caparaó	Alegre	Núcleo
Rio Doce	Linhares	Centro
Centro-Oeste	Colatina	Núcleo
Nordeste	São Mateus	Centro
Noroeste	Nova Venécia	Núcleo

A diferença entre os Núcleos e o Centros de Referência foram estabelecidas em razão do quantitativo de Equipe Técnica, além dos requisitos dos espaços físicos, de modo que os Centros de Referência possuem maior quantitativo de Equipe Técnica e maior estrutura física em relação aos Núcleos.

Atualmente, os 06 Núcleos e os 04 Centros das Microrregiões do Estado encontram-se em funcionamento e, a partir dessa experiência, considerando a necessidade da alteração de algumas atividades, metas e indicadores dos Planos de Trabalho em execução, a Secretaria Estadual das Mulheres (SESM) opta por um novo chamamento público.

As novas parcerias deverão dar continuidade à gestão dos 06 Núcleos e 04 Centros nos mesmos municípios em que eles já se encontram instalados. Ademais, orienta-se que sejam realizadas tratativas a fim de que, preferencialmente, os equipamentos sejam mantidos nos imóveis em que já foram instalados.



Governo do Estado do Espírito Santo
Secretaria Estadual das Mulheres
Gerência de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres

4 OBJETIVO GERAL

Contribuir para a erradicação de toda a forma de violência contra as mulheres, bem como do resgate e fortalecimento de sua cidadania, através da ampliação e fortalecimento da rede de serviços especializados de atendimento às mulheres em situação de violência no Estado do Espírito Santo.

4.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Devem ser considerados como objetivos específicos do projeto:

I. Proporcionar atendimento qualificado e humanizado, estimulando a ruptura da situação de violência e a construção da cidadania por meio de ações globais e de atendimento interdisciplinar (psicológico, social, jurídico, de orientação e informação) à mulher em situação de violência;

II. Promover ações de estímulo e fomento à inserção da mulher em situação de violência em programas educacionais, de qualificação profissional, geração de renda e inserção no mundo do trabalho;

III. Acompanhar e monitorar, junto aos órgãos de Segurança Pública e Justiça, a responsabilização do agressor;

IV. Estabelecer e fortalecer a articulação com a Rede de Serviços voltados para a Mulher em Situação de Violência, possibilitando o suprimento de demandas não possíveis de atendimento pelo Núcleo e/ou Centro de Referência, bem como de serviços complementares;

V. Realizar capacitação profissional especializada direcionada aos profissionais que compõem a Rede de Serviços para o atendimento às mulheres em situação de violência, contribuindo para a melhoria e qualificação contínua dos atendimentos;

VI. Elaborar e desenvolver campanhas e atividades educativas e de conscientização voltadas para a prevenção e a erradicação da violência contra a mulher, especialmente em escolas;

VI. Manter atualizado banco de dados sobre os tipos de violência e demais dados psicossociais, jurídico e econômico que possibilitem a análise do fenômeno da violência contra as mulheres e, que possam subsidiar gestores municipais, estaduais e federais responsáveis pela implementação da política de prevenção e enfrentamento da violência contra a mulher.

5 DIRETRIZES GERAIS

A implantação e a gestão dos Núcleos Regionais e dos Centros de Referência ao Atendimento de Mulheres em Situação de Violência devem seguir as diretrizes da “*Norma Técnica de Uniformização dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência*” da Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres, 2006. Além da Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres, 2011.



Governo do Estado do Espírito Santo
Secretaria Estadual das Mulheres
Gerência de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres

As Diretrizes Gerais, por conseguinte, dos Núcleos e Centros de Referência, conforme a “*Norma Técnica de Uniformização dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência*”, devem ser as seguintes:

- a) Abordagem Multidisciplinar;
- b) Segurança da Mulher e dos Profissionais;
- c) Identificação dos Tipos de Violência;
- d) Atuação em Rede;
- e) Recursos Humanos;
- f) Gestão do Equipamento;
- g) Diagnóstico e Avaliação da Rede de Atendimento;
- h) Formação de Recursos Humanos.

A) ABORDAGEM INTERDISCIPLINAR

O fenômeno da violência é complexo e multifacetado. Com a abordagem interdisciplinar, torna-se possível analisar as demandas através da troca e do compartilhamento dos diferentes saberes. Sendo assim, excetuando eventuais situações emergenciais, os atendimentos devem ser realizados pela equipe interdisciplinar, evitando com isso que as mulheres tenham que repetir sua história em diferentes ocasiões. A escuta deve ser ativa e realizada pelas áreas da assistência social, jurídica e psicológica, que se complementam na compreensão da violência vivida.

Os atendimentos por profissionais específicos serão feitos na medida da demanda, por questões técnicas para esclarecimentos de pontos específicos, ou por solicitação da mulher em atendimento. Contudo, como premissa interdisciplinar, os casos deverão ser acompanhados e discutidos em conjunto pelos profissionais durante as reuniões técnicas.

A atuação interdisciplinar deve nortear todos os atendimentos realizados. Os casos serão acompanhados em conjunto pela equipe interdisciplinar e as ações propostas avaliadas e readequadas nas reuniões técnicas. Também serão acompanhados individualmente, conforme as necessidades por área específica, bem com através das atividades em grupo.

B) GARANTIA DA SEGURANÇA DA MULHER E DOS PROFISSIONAIS

Os procedimentos e atendimentos devem ser pautados pela segurança tanto da mulher atendida quanto dos profissionais dos Núcleos e Centros de Referência. Na hipótese da presença do agressor no Núcleo e/ou Centro de Referência, devem-se deixar claros os limites que devem ser cumpridos e em caso de intimidação, deve ser acionada, se preciso for, a segurança policial.

Nesse sentido, a Coordenação de cada equipamento deverá criar e manter, junto ao sistema de justiça e segurança pública, um protocolo para diferentes situações que denotem risco à segurança da mulher e dos profissionais que atuam no atendimento, tais como:

- A presença intimidadora do agressor nas dependências do equipamento;
- Durante o acompanhamento da mulher para retirada de roupas e objetos pessoais da casa do agressor.



Governo do Estado do Espírito Santo
Secretaria Estadual das Mulheres
Gerência de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres

Deve-se ter um Plano Interno de Segurança no qual constem as medidas preventivas para que não ocorram situações de risco, bem como garantindo que as pessoas saibam os recursos e ações necessárias em uma situação de perigo.

C) IDENTIFICAÇÃO DOS TIPOS DE VIOLÊNCIA

A compreensão da violência contra a mulher como um fenômeno sócio-histórico e cultural, através do sistema patriarcal, em que homens atuam para a dominação e opressão das mulheres é norteadora das ações para prevenção e erradicação de toda a forma de violência contra a mulher. E essa opressão e dominação não se dão apenas na forma de violência física, mas também nas relações cotidianas em que as mulheres são desqualificadas em seu saber, seus conhecimentos, suas opiniões e ideias, nas oportunidades de trabalho, por serem mulheres.

Muitas vezes as mulheres não conseguem identificar que estão em situação de violência, porque a mesma não é física. Contudo, viver num contexto violento implica a produção de sinais e sintomas físicos e emocionais, que se tornam indicadores dessas situações. Esses indicadores físicos e emocionais também podem contribuir para sinalizar situações de violência doméstica, que em grande parte das vezes é regido pela dinâmica do segredo, da vergonha e dificuldade de a mulher relatar o ocorrido.

Dessa forma, como ação de prevenção e educação, os Núcleos e Centros de Referência devem dar publicidade aos diferentes tipos de violência, bem como dos possíveis indicadores. Além disso, nos atendimentos realizados, deve também, considerar na análise dos relatos, os possíveis sinais e indicadores de situações de violência, que em um primeiro momento podem não estar presentes no relato.

A “*Norma Técnica de Uniformização dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência*” estabelece 05 (cinco) Indicadores a serem utilizados na Identificação dos Tipos de Violência:

- Violência Física Visível;
- Doenças Sexuais e Gastrointestinais;
- Distúrbios Emocionais;
- Problemas Pessoais;
- Problemas no Trabalho.

Esses Indicadores devem ser coletados nos atendimentos, resguardando-se o sigilo e a privacidade das mulheres, compondo os dados locais sobre a situação da violência contra a mulher.

D) ARTICULAÇÃO EM REDE

O Núcleo e Centro de Referência deve desenvolver estratégias de integração e complementaridade entre serviços de atendimento à violência de gênero, para a criação ou fortalecimento de redes



Governo do Estado do Espírito Santo
Secretaria Estadual das Mulheres
Gerência de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres

municipais e/ou regionais de atenção a mulheres em situação de violência, buscando elaborar e propor a institucionalização de gestão da rede. O Núcleo e Centro deve exercer o papel de articulador dos serviços e dos organismos governamentais e não-governamentais que integram a rede de atendimento às mulheres em situação de vulnerabilidade social, em função da violência de gênero.

Considerando a perspectiva regionalizada de atendimento dos Núcleos e Centros de Referência, compreende-se como necessária uma ampla articulação microrregional de modo que os municípios se impliquem ao processo de promoção dos serviços que compõe a rede de atendimento às mulheres.

D.1 Diagnóstico da Rede de Atendimento

Dessa forma, torna-se primordial identificar e diagnosticar, mantendo atualizado, um cadastro contendo todos os serviços e instituições governamentais e não governamentais existentes na microrregião, o horário de funcionamento, procedimentos para atendimento e contato de referência.

Destaca-se nesse sentido, serviços oferecidos por equipamentos de Saúde, Assistência Social, Segurança Pública, Escolas Municipais e Estaduais e Programas Educacionais existentes (especialmente Programas de Aceleração e Fortalecimento da Aprendizagem), Serviços Ofertantes de Qualificação Profissional, Movimentos e Organizações de Mulheres, dentre outros, para constituir uma Rede articulada de serviços de atendimento às mulheres em situação de violência.

O Diagnóstico e Cadastro da Rede de Atendimento deve ser elaborado no primeiro mês da implantação do serviço, devendo ser mantido atualizado. E deve incluir os serviços oferecidos por todos os municípios daquela Microrregião.

D.2 Fortalecimento da Rede de Atendimento

A partir do Diagnóstico Inicial, as Equipes do Núcleo devem buscar desenvolver estratégias de articulação dos equipamentos e dos serviços da rede de atendimento para que as necessidades da mulher em situação de violência sejam prioritariamente consideradas, de forma geral e nos casos concretos, e para que o atendimento seja qualificado e humanizado.

Assim, devem ser promovidas Reuniões Ampliadas de Rede, de maneira regular e permanente, para que, de forma integrada, os atendimentos sejam articulados e consistentes.

Devem ser trabalhados por meio das Reuniões de Rede, conforme “*Norma Técnica de Uniformização dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência*”:

- a) Criação Participativa de Protocolos e Fluxos de Atendimento;
- b) Planos de Ação Locais de Prevenção e Enfrentamento da Violência contra as Mulheres;
- c) Realização de Seminários Intersectoriais para a Microrregião por Ano;
- d) Grupos de Trabalho e Projetos Conjuntos com Profissionais de várias Áreas.



Governo do Estado do Espírito Santo
Secretaria Estadual das Mulheres
Gerência de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres

D.2.1 Dos Protocolos e Fluxos de Atendimento

A criação participativa de Protocolos e Fluxos de Atendimento deve integrar equipamentos, serviços e atores das áreas da Saúde, Assistência Social, Segurança Pública e Educação, com vistas à implementação de uma Rede de Atendimento à Mulher.

Uma Rede de Atendimento à Mulher pressupõe a existência de uma política pública de atenção à violência de gênero, impulsionadora dos agentes locais e facilitadora ou mobilizadora das relações entre órgãos governamentais e não governamentais, que ao mesmo tempo atribua a um órgão específico o papel de articulador dos serviços, fomente a ações intersetoriais e crie condições favoráveis à implementação e à continuidade do trabalho. (*Norma Técnica de Uniformização dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência*)

O Núcleo e Centro de Referência deve desenvolver estratégias de integração e complementaridade entre serviços de atendimento à violência de gênero, para a criação ou fortalecimento de redes municipais e/ou regionais de atenção a mulheres em situação de violência, buscando elaborar e propor a institucionalização de gestão da rede. (*Norma Técnica de Uniformização dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência*)

Consideram-se essenciais e devem ser finalizados até o primeiro mês de vigência da parceria, os seguintes Fluxos de Atendimento:

- Fluxo de Referência e Contrarreferência na Rede Socioassistencial;
- Fluxo de Referência e Contrarreferência em Saúde para Mulher vítima de Violência Física Visível, incluindo a Violência Sexual;
- Fluxo de Atendimento e Encaminhamento que contemple os casos de urgência e fora do horário regular de trabalho.

Entende-se por Protocolos, a institucionalização dos Fluxos por meio de instrumentos firmados com as Prefeituras e/ou Secretarias Municipais, Delegacia e setores municipais da Defensoria Pública, Varas de Violência Doméstica, Núcleos Especializados da Promotoria Pública, dentre outros. Portanto, sugere-se que os Fluxos sejam formalizados por meio de Protocolos a serem assinados e publicizados pelos entes participantes. Podem ser fomentados Protocolos Municipais e/ou Microrregionais.

E) RECURSOS HUMANOS

E.1 QUANTITATIVO

A “*Norma Técnica de Uniformização dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência*” estabelece que o número de profissionais deverá ser estabelecido de acordo com a população demográfica do município e da região onde está inserido e com os dados quantitativos relativos à violência contra a mulher.



Governo do Estado do Espírito Santo
Secretaria Estadual das Mulheres
Gerência de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres

Deste modo, os 06 Núcleos de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência das Microrregiões Administrativas Noroeste, Sudoeste Serrana, Centro-Oeste, Central Serrana, Litoral Sul e Caparaó deverá ser composto pelo quantitativo abaixo discriminado:

- 01 (uma) Coordenadora Técnica-administrativa;
- 01 (uma) Auxiliar Administrativa;
- 01 (uma) Assistente Social;
- 01 (uma) Psicóloga;
- 01 (uma) Assistente Jurídica;
- 01 (uma) Educadora;
- 01 (uma) Auxiliar de Serviços Gerais;
- 01 (uma) Segurança;
- 01 (uma) Motorista.

E os 04 Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência das Microrregiões Administrativas Metropolitana, Central Sul, Rio Doce e Nordeste deverá ser composto pelo quantitativo abaixo discriminado:

- 01 (uma) Coordenadora Técnica-administrativa;
- 01 (uma) Auxiliar Administrativa;
- 02 (duas) Assistentes Sociais;
- 02 (duas) Psicólogas;
- 02 (duas) Assistentes Jurídicas;
- 01 (uma) Educadora;
- 01 (uma) Auxiliar de Serviços Gerais;
- 01 (uma) Segurança;
- 01 (uma) Motorista.

Tendo em vista que a maioria das mulheres em situação de violência sente-se mais confortável sendo atendida por profissionais do sexo feminino, os profissionais dos Núcleos e Centros de Referência devem ser preferencialmente mulheres.

Ademais, para fins de garantia do alinhamento das ações e atividades entre os Centros e Núcleos, entende-se pela necessidade de Supervisões Técnicas para os Centros e Núcleos, as quais deverão ter a sua área de atuação regionalizadas da seguinte forma:

	MICRORREGIÃO	CENTROS E NÚCLEOS
SUPERVISÃO 01	Metropolitana	Centro Cariacica
	Central Serrana	Núcleo Santa Maria de Jetibá
	Sudoeste Serrana	Núcleo Afonso Cláudio
SUPERVISÃO 02	Central Sul	Centro Cachoeiro de Itapemirim
	Litoral Sul	Núcleo Anchieta
	Caparaó	Núcleo Alegre



Governo do Estado do Espírito Santo
Secretaria Estadual das Mulheres
Gerência de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres

<i>SUPERVISÃO 03</i>	Rio Doce	Centro Linhares
	Centro-Oeste	Núcleo Colatina
<i>SUPERVISÃO 04</i>	Nordeste	Centro São Mateus
	Noroeste	Núcleo Nova Venécia

E.2 SELEÇÃO DE PESSOAL

As funções de Supervisora, Coordenadora, Assistente Social, Psicóloga, Assistente Jurídica e Educadoras devem ser contratados mediante processos seletivos específicos.

As funções de Auxiliar Administrativa, Auxiliar de Serviços Gerais, Segurança e Motorista podem ser contratados mediante processo seletivo específico ou mediante contratação de empresa terceirizada.

Abaixo, os **REQUISITOS MÍNIMOS** que devem ser estipulados pela OSC nas contratações:

<i>Tabela I – Requisitos Mínimos dos Profissionais</i>	
<i>Profissional</i>	<i>Requisitos Mínimos</i>
Supervisora	Profissional com curso de graduação completo nas áreas ciências humanas e/ou sociais, inscritos e ativos no referido conselho de classe (quando houver), com experiência comprovada de, pelo menos, três anos de trabalho com mulheres em situação de violência e/ou voltado para a defesa e promoção dos Direitos Humanos; na coordenação e supervisão de equipe multiprofissional e, que tenha aproximação com os princípios que regem o trabalho do Núcleo e/ou Centro de Referência.
Coordenadora Técnica-administrativa	Profissional com curso de graduação completo nas áreas ciências humanas e/ou sociais, inscritos e ativos no referido conselho de classe (quando houver), com experiência comprovada de, pelo menos, dois anos de trabalho com mulheres em situação de violência e/ou voltado para a defesa e promoção dos Direitos Humanos; na coordenação e supervisão de equipe multiprofissional e, que tenha aproximação com os princípios que regem o trabalho do Núcleo e/ou Centro de Referência.
Auxiliar Administrativa	Profissional com ensino médio completo e experiência comprovada de, no mínimo, dois anos de trabalho administrativo e que tenha aproximação com os princípios que regem o trabalho do Núcleo e/ou Centro de Referência.
Assistente Jurídica	Profissional com curso de graduação completo na área de Direito, com experiência comprovada de, pelo menos, um ano de trabalho com mulheres em situação de violência e/ou trabalho voltado para a defesa e promoção dos Direitos Humanos e que apresente aproximação com os princípios que regem o trabalho do Núcleo e/ou Centro de Referência.
Assistente Social	Profissional com curso de graduação completo na área de serviço social, inscrito e ativo no referido conselho de classe, com experiência comprovada de, pelo menos, um ano de trabalho com mulheres em situação de violência e/ou voltado para a defesa e promoção dos Direitos Humanos e apresente aproximação com os princípios que regem o trabalho do Núcleo e/ou Centro



Governo do Estado do Espírito Santo
Secretaria Estadual das Mulheres
Gerência de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres

	de Referência.
Psicóloga	Profissional com curso de graduação completo na área de Psicologia, inscrito e ativo no referido conselho de classe, com experiência comprovada de, pelo menos, um ano de trabalho com mulheres em situação de violência e/ou voltado para a defesa e promoção dos Direitos Humanos e apresente aproximação com os princípios que regem o trabalho do Núcleo e/ou Centro de Referência.
Educadora Social	Profissional com Ensino Médio completo e experiência mínima de um ano comprovada de trabalho com mulheres em situação de violência e/ou adolescentes e crianças e que apresente aproximação com os princípios que regem o trabalho nos Centros e Núcleos de Referência.
Segurança	Ser alfabetizada, apresentar certificação de conclusão de curso de formação de vigilantes e ter comprovada experiência no exercício da função registrada em Carteira Profissional de, no mínimo, um ano.
Motorista	Ser alfabetizada, possuir Carteira Nacional de Habilitação (CNH) válida no mínimo na categoria B e com registro de que exerce atividade remunerada (EAR).
Auxiliar de Serviços Gerais	Ser alfabetizada.
Social Media	Profissional com formação acadêmica em Comunicação Social ou Design Gráfico ou Artes Visuais ou Artes Plásticas ou áreas relacionadas (desejável, mas não obrigatória); experiência comprovada de, pelo menos, 01 (um) ano como Designer Gráfico ou função semelhante, preferencialmente em uma agência de marketing ou departamento interno; ter portfólio de trabalhos anteriores; domínio de softwares de design gráfico como Adobe Photoshop, Illustrator e InDesign; e que tenha aproximação com os princípios que regem o trabalho do Núcleo e/ou Centro de Referência.

As **ATRIBUIÇÕES POR PROFISSIONAL** estão elencadas no **ANEXO I**.

A **CARGA HORÁRIA DOS PROFISSIONAIS** deverá ser a seguinte:

<i>Tabela II – Carga Horária dos Profissionais</i>	
<i>Profissional</i>	<i>Carga Horária</i>
Supervisora	40 horas semanais
Coordenadora Técnica-administrativa	40 horas semanais
Auxiliar Administrativa	40 horas semanais
Assistente Jurídica	30 horas semanais
Assistente Social	30 horas semanais
Psicóloga	30 horas semanais
Educadora Social	40 horas semanais
Segurança	40 horas semanais
Motorista	40 horas semanais



Governo do Estado do Espírito Santo
Secretaria Estadual das Mulheres
Gerência de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres

Auxiliar de Serviços Gerais	40 horas semanais
Social Media	10 horas semanais

A comprovação do **TEMPO DE EXPERIÊNCIA DOS CARGOS** deverá se dar da seguinte forma:

Experiência profissional em empresa/instituição privada: a) cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), das folhas que contenham a identificação do trabalhador, número e série da CTPS e a identificação/anotação do contrato do trabalho; b) cópia de contrato, atestado ou declaração de serviço prestado.

Experiência profissional avulsa: cópia de contrato, atestado ou declaração de serviço prestado; portfólio que contenha imagens com descrição das atividades realizadas, folders, matéria e/ou reportagens divulgadas.

Experiência profissional em emprego público: será feita a comprovação por meio do envio de: a) cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS, das folhas que contenham a identificação do trabalhador, número e série da CTPS e a identificação/anotação do contrato do trabalho; b) certidão/declaração informando claramente a descrição do serviço realizado e o período de início e término, se for o caso. A certidão ou declaração deverá apresentar, no mínimo, as seguintes informações: nome empresarial ou denominação social do emitente; endereço e telefones válidos, CNPJ e inscrição estadual, identificação completa do profissional beneficiado; descrição do emprego exercido e principais atividades desenvolvidas; local e período (início e fim) de realização das atividades; assinatura e identificação do emitente (nome completo legível, acompanhado de função).

Experiência profissional em cargo público: será feita a comprovação por meio do envio de: a) na hipótese de contratação sob regime estatutário, o candidato deve enviar cópia do decreto de nomeação; b) certidão ou declaração do órgão público, informando claramente sobre o cargo ocupado e o serviço realizado, o período de início e término de ocupação no cargo. A certidão ou declaração deverá apresentar, no mínimo, as seguintes informações: designação do Órgão/Entidade da Administração Pública Direta, Autárquica ou Fundacional; endereço e telefones válidos; CNPJ; identificação completa do profissional; descrição do emprego/cargo público ou função exercida e principais atividades desenvolvidas; local e período (início e fim) de realização das atividades; assinatura e identificação do emitente (nome completo legível / emprego público ou função e matrícula no Órgão).

Artigo publicado com a temática de juventudes e/ou direitos humanos: Cópia do artigo e/ou certificado que comprove a publicação.

Ministrar congresso, curso, conferência, oficinas, palestras na área de políticas públicas de juventudes e/ou direitos humanos: Certificado e/ou declaração, com descrição de data e carga horária, emitido pelo contratante.

Participação em congresso, curso, conferência, oficinas, palestras na área de políticas públicas de juventudes e/ou direitos humanos: Certificado e/ou declaração, com descrição de data e carga horária, emitido pela organização.



Governo do Estado do Espírito Santo
Secretaria Estadual das Mulheres
Gerência de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres

E.3 GESTÃO DE PESSOAS

A Gestão de Pessoas deve evitar estruturas de pessoal excessivamente hierárquicas, permitindo a participação da equipe, mesmo que em diferentes graus, nos processos decisórios. Os mecanismos de comunicação interna e externa devem ser cuidados, a fim de promover uma troca de informações ágil, eficaz e com o resguardo de sigilo, evitando a revitimização institucional ou pelo(a) agressor(a) da mulher atendida.

A Coordenação dos Núcleos e dos Centros deverá realizar Reuniões de Equipe com periodicidade mínima quinzenal, idealmente toda semana.

O trabalho em equipe deve ser promovido e fortalecido, sendo estabelecidos pela coordenação mecanismos participativos de tomada de decisão, uma vez que esse tipo de estrutura garante que a interação e as relações entre os(as) profissionais sejam baseadas na solidariedade, igualdade, responsabilidade e no compromisso pessoal, afastando o risco do exercício do poder centralizado e autoritário.

As reuniões da Equipe Interdisciplinar têm como objetivo o acompanhamento e monitoramento dos atendimentos realizados. Possibilita o compartilhamento de saberes que nortearão as análises de cada situação bem como as ações a serem realizadas. Deve-se ressaltar que os aspectos ouvidos nos atendimentos individuais que requeiram sigilo profissional não deverão ser compartilhados, preservando a privacidade requerida no atendimento.

F) GESTÃO DO EQUIPAMENTO

F.1 Espaço Físico

O espaço a ser utilizado pelo Núcleo de Referência deve ser capaz de acomodar:

- a) Recepção;
- b) Coordenação;
- c) Equipe Técnica com 03 (três) profissionais;
- d) 01 (uma) Sala para atendimento individual;
- e) Sala Multifuncional (reuniões, atendimento em grupo e interdisciplinar);
- f) 02 (dois) Banheiros Femininos e 02 (dois) Banheiros Masculinos, no mínimo;
- g) Copa/Cozinha;
- h) Área externa verde.

O espaço a ser utilizado pelo Centro de Referência deve ser capaz de acomodar:

- a) Recepção;
- b) Coordenação;
- c) Equipe Técnica com 06 (seis) profissionais;
- d) 01 (uma) Sala para atendimento individual;
- e) Sala Multifuncional (reuniões, atendimento em grupo e interdisciplinar);
- f) 02 (dois) Banheiros Femininos e 02 (dois) Banheiros Masculinos, no mínimo;

Secretaria Estadual das Mulheres (SESM)

Av. Nossa Sra. da Penha, nº 1433, Santa Lucia, Vitória / ES. CEP: 29056-243.



Governo do Estado do Espírito Santo
Secretaria Estadual das Mulheres
Gerência de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres

- g) Copa/Cozinha;
- h) Área externa verde.

O espaço da recepção deve ser composto por, no mínimo, 05 (cinco) assentos confortáveis para o público atendido; 01 (um) mural com materiais relativos à prevenção e ao enfrentamento da violência contra a mulher; 01 (uma) mesa, 01 (uma) cadeira e 01 (computador) para o Auxiliar Administrativo que fará a recepção.

O espaço deve ser adequadamente iluminado e climatizado, além de possuir acessibilidade aos portadores de deficiências e necessidades especiais, conforme legislação específica. Deve ser sinalizado, com placa de identidade visual e, na medida do possível, estar localizado próximo aos serviços da Rede de Atendimento.

Os mobiliários e equipamentos a serem adquiridos pela OSC selecionada deverão ser suficientes e adequados para a acomodação da Equipe a ser contratada, compatíveis com o espaço físico a ser destinado ao Núcleo e/ou Centro Regional de Referência.

O Núcleo Regional e o Centro de Referência devem funcionar em dias e horários que atendam as demandas locais das mulheres, sem se restringir ao horário de funcionamento comercial padrão. Sobretudo, levando em conta que muitas mulheres trabalham durante o horário administrativo, sugere-se que o Núcleo e Centro tenha o horário estendido de funcionamento até às 20 horas.

As opções de funcionamento incluem, mas não se limitam ao atendimento das 09 às 18h, 10 às 19h, 11 às 20h nos dias de semana. Aos sábados, os Núcleos e Centros podem funcionar apenas no horário matutino.

A definição dos horários e dias de funcionamento deverá ser realizada em acordo com a Gerência de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres (GEVM).

F.2 Infraestrutura

A estrutura a ser utilizado pelo Núcleo e pelo Centro de Referência deve incluir, no mínimo:

- a) Telefone Fixo;
- b) 01 (um) Veículo;
- c) Internet;
- d) 01 (uma) Impressora;
- e) 01 (um) Computador para a Coordenação, 01 (um) Computador para o Auxiliar Administrativo, 01 (um) Computador cada membro da Equipe Técnica, 01 (um) Computador para o Educador Social, 01 (um) Computador para a Sala Multifuncional, totalizando 07 (sete) computadores;
- f) 01 (um) notebook para as atividades externas;
- g) 01 (um) data show;
- h) 01 (um) aparelho de TV;
- i) 01 (um) celular Smartphone com capacidade para fotos e armazenamento das mídias;
- j) 02 (dois) bebedouros refrigerados;
- k) 01 (uma) geladeira para uso das servidoras e servidores e potenciais encontros/ grupos;



Governo do Estado do Espírito Santo
Secretaria Estadual das Mulheres
Gerência de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres

- l) 01 (um) fogão para uso das servidoras e servidores e potenciais encontros/ grupos;
- m) ar-condicionado nas Salas da Coordenação e Auxiliar Administrativo, na Sala da Equipe Técnica; na Sala para atendimento individual e na Sala Multifuncional.

G) FORMAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS

A Formação profissional deve estar pautada por uma metodologia dialógica, interdisciplinar e holística que incentive a mobilização.

Todos(as) profissionais do Núcleo de Referência e do Centro devem participar de Formação Inicial que deverá ter 80 horas iniciais, no mínimo, divididas em 10 dias de formação, o que significa duas semanas seguidas de sessões progressivas de formação e supervisão. A Formação Inicial deve ser realizada pela Secretaria Estadual das Mulheres (SESM), com apoio da instituição parceira, em momento anterior à abertura do serviço para atendimento.

O Conteúdo Programático da Formação Inicial deve ter conteúdos mínimos, de acordo com os Módulos dispostos no ANEXO II.

Além da Formação Inicial, a Formação Continuada deve ser uma prioridade, sendo abrangente, de natureza técnica, operacional, gerencial e universal, dirigida ao conjunto dos(as) profissionais envolvidos no atendimento. A Formação Continuada poderá ser garantida por meio de Seminários direcionados às Equipes dos Centros de Referência e às Equipes das Redes do Território.

A Formação Continuada deve ser realizada pela Secretaria Estadual das Mulheres (SESM), com apoio da instituição parceira.

6 METODOLOGIA DE ATENDIMENTO

- 6.1 Do Acesso
- 6.2 Do Acolhimento Inicial
- 6.3 Do Atendimento Inicial
- 6.4 Dos Encaminhamentos Iniciais
- 6.5 Do Diagnóstico Preliminar
- 6.6 Do Plano de Atendimento Personalizado (PAP)
- 6.7 Dos atendimentos Individuais
 - 6.7.1 Do Acompanhamento Psicológico
 - 6.7.2 Do Acompanhamento Social
 - 6.7.3 Do Acompanhamento Jurídico
- 6.8 Do Desligamento
- 6.9 Das Ações Educativas Internas
- 6.10 Das Ações Educativas Externas

6.1 Do Acesso



Governo do Estado do Espírito Santo
Secretaria Estadual das Mulheres
Gerência de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres

O acesso aos serviços do Núcleo Regional e do Centro de Atendimento às Mulheres em Situação de Violência poderá ocorrer através de:

- Demanda espontânea;
- Encaminhamentos realizados por CRAS, CREAS, Delegacias, Hospitais, Unidades Básicas de Saúde, Escolas e quaisquer outros Equipamentos e/ou Instituições;
- Busca Ativa do Núcleo e Centro de Referência às mulheres que registraram ocorrências de Violência Doméstica e/ou Familiar nas Delegacias do município e da Microrregião;

6.2 Do Acolhimento Inicial

Ao adentrar o Núcleo e/ou Centro de Referência, a mulher será inicialmente atendida pelo Auxiliar Administrativo da Recepção. O profissional solicitará à mulher que aguarde o Acolhimento Técnico Inicial.

Observa-se que, no momento anterior à entrada da mulher ao Núcleo e/ou Centro, a própria admissão da mulher a ser realizada pela Vigilância Armada – que deverá estar localizada no portão de entrada do Núcleo e/ou Centro – deverá promover um acolhimento humanizado e respeitoso. De modo que a Vigilância Armada deverá receber a formação e o treinamento adequados, a fim de possuir as informações necessárias sobre o serviço, sendo estimulada a desenvolver um perfil acolhedor e prestimoso.

O Acolhimento Técnico Inicial poderá ser realizado por todos os profissionais da área técnica individualmente, em dupla ou em trio. A Coordenação também poderá realizar o Acolhimento Técnico Inicial na ausência ou indisponibilidade da Equipe Técnica.

Neste Acolhimento Técnico Inicial, devem ser dialogadas com as seguintes questões:

- Devem ser transmitidas informações gerais sobre o funcionamento do Núcleo e/ou Centro de Referência, havendo a elucidação de dúvidas;
- Deve ser verificado se a mulher tem interesse na continuidade do atendimento a ser realizado pela equipe interdisciplinar;
- Informar que no caso da continuidade do atendimento, caso a mulher tenha filhos e não tenha como deixá-los ao cuidado de outra pessoa durante a vinda ao Núcleo e/ou Centro de Referência para o atendimento, que a mesma poderá trazê-los, uma vez que serão oferecidas atividades lúdicas e educativas a serem realizadas por profissionais da equipe de educadoras(es);
- Assegurar à mulher o sigilo e a privacidade do atendimento realizado.

Caso a mulher demonstre o interesse em dar continuidade, deverá ser agendado o horário para o Atendimento Inicial.

É preciso que a Equipe Interdisciplinar tenha sensibilidade no Acolhimento Inicial no que se refere às circunstâncias emocionais da mulher a ser atendida. A mulher em situação de violência doméstica e/ou familiar pode buscar o Núcleo e/ou Centro em uma situação de instabilidade emocional em razão



Governo do Estado do Espírito Santo
Secretaria Estadual das Mulheres
Gerência de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres

da violência sofrida, por ela e/ou pelos filhos; da permanência de vínculos e/ou manutenção da convivência com o agressor; do medo pelo risco de vida, dentre tantos outros motivos.

A Equipe Interdisciplinar deve estar preparada para, em uma primeira abordagem, ouvir o relato de modo respeitoso e acolhedor, tranquilizando e acalmando a mulher, e realizando as devidas orientações e prestando as informações que forem possíveis de serem trabalhadas no momento específico. Ademais, especialmente os profissionais de Psicologia devem estar capacitados para realizarem intervenções e aconselhamentos em momentos de crise emocional aguda.

O atendimento deve ser pautado pela ética e respeito mútuo, adotando sempre uma postura de acolhimento, validando o sofrimento daquela mulher, não emitindo juízo de valor e afastando potenciais culpas. Também deve ser feita de modo a fortalecer o vínculo com o Núcleo e/ou Centro de Referência e conquistar a confiança da mulher atendida, reafirmando o sigilo e a privacidade dos atendimentos.

Como dispõe a *Norma Técnica de Uniformização dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência*

“A experiência da violência se constitui em um momento de crise para a vítima, a qual pode temer por sua vida, entrar em choque, negação, descrença, amortecimento e medo. Uma resposta efetiva em um momento de crise pode evitar ou minimizar o efeito traumático.”

Ainda no Acolhimento Técnico Inicial, nos casos em que as mulheres relatem uma situação de violência imediatamente anterior à busca do serviço, a Equipe deve orientar a mulher a buscar atendimento médico de urgência e a registrar boletim de ocorrência. No caso de a mulher ter sofrido violência sexual no período de até 72 horas antes, ela deve ser orientada a buscar serviço de saúde adequado, a fim de iniciar profilaxia das DST / AIDS, Hepatite B e de gravidez (quando necessário).

6.3 Do Atendimento Inicial

A fim de se evitar a revitimização, orienta-se que no Atendimento Inicial estejam presentes os 03 (três) profissionais da área técnica, Psicologia, Serviço Social e Direito, a fim de que, cada um, no âmbito de suas atribuições, faça os encaminhamentos e os registros necessários.

No atendimento inicial será ouvido o relato da situação de violência vivida pela mulher, com vistas a coletar elementos que possibilitem um diagnóstico preliminar e a definição dos primeiros encaminhamentos a serem dados. É primordialmente o momento em que se inicia a construção da necessária relação de confiança entre a mulher em atendimento com toda a equipe do Núcleo e/ou Centro de Referência. Sendo assim, deve-se durante o atendimento garantir:

Escuta Ativa: Ouvir o relato de modo respeitoso e não julgador. Neste sentido, é importante que a equipe psicossocial e jurídica presente no atendimento promova um ambiente acolhedor e que adotem postura empática.



Governo do Estado do Espírito Santo
Secretaria Estadual das Mulheres
Gerência de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres

Entrevista Aberta, Aprofundada e Semiestruturada: que permita à mulher em situação de violência relatar com maior fluidez e sem grandes interrupções, exceto aquelas necessárias para esclarecer ou melhor compreender algum aspecto.

Informações sobre os direitos da mulher em atendimento:

- a) Direito a um ambiente de aconselhamento seguro;
- b) Direito a privacidade e sigilo, com exceção de regras de notificações compulsórias;
- c) Direito de ser informada sobre e tomar decisões referentes aos atendimentos;
- d) Direito de optar ou não pela denúncia;
- e) Direito a uma investigação isenta de suas queixas;
- f) Direito a um atendimento qualificado, não julgador e respeitoso;
- g) Direito a escolher participar ou não de pesquisas que venham a ser realizadas pelo Núcleo e/ou Centro de Referência;
- h) Direito de escolher aceitar ou não serviços de estagiários e/ou profissionais recém-formados;
- i) Direito de ser informada sobre a natureza, a segurança e o período de manutenção de arquivos referentes ao seu caso mantidos pelo Núcleo e/ou Centro de Referência;
- j) Direito a estar acompanhada por pessoa de sua escolha nos atendimentos;
- k) Direito a intérpretes, se necessário e/ou requisitado;
- l) Direito a ter seu caso transferido para outro profissional e,
- m) Direito de acesso aos arquivos referentes ao seu caso.

Como forma de contribuir para a construção do relato da entrevista a mesma poderá ser gravada digitalmente, caso a mulher atendida autorize.

6.4 Dos Encaminhamentos Iniciais

Ao final desse primeiro encontro, a equipe deve discutir com a mulher em atendimento as orientações e procedimentos iniciais que se fizerem necessários e que comporão o Plano de Atendimento Personalizado (PAP) a ser elaborado em conjunto.

Cabe ressaltar que atender ou não a orientação dada, naquele ou em outro momento, é uma escolha da mulher atendida.

Nesta etapa deverão ser realizados os seguintes encaminhamentos e orientações básicas:

Registro de Ocorrência na Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher: Deve ser explicado o procedimento e os possíveis desdobramentos e encaminhamentos a partir do registro da ocorrência, caso ainda não tenha sido realizado.

Serviço de Saúde: No caso de relato de violência sexual ocorrida até 72 horas anteriores ao atendimento, a equipe deve orientar a mulher sobre os serviços de profilaxia do vírus HIV e da contracepção de emergência e, encaminhá-la imediatamente a um serviço de saúde que possa prestar este tipo de atendimento. No caso de violência sexual com mais 72 horas de ocorrência, informar à mulher sobre seus direitos, em especial o do abortamento legal, caso haja confirmação de gravidez.



Governo do Estado do Espírito Santo
Secretaria Estadual das Mulheres
Gerência de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres

Orientações Gerais: Quanto aos cuidados com a segurança, fornecimento de telefones e contatos para possíveis emergências, dentre outras identificadas a priori. Deverá ser explicado os próximos procedimentos e encaminhamentos que serão feitos para a implementação do plano personalizado de atendimento.

Os documentos de encaminhamento para os serviços e entidades e/ou órgãos deverão ser tramitados institucionalmente, por meio de formulário próprio de encaminhamento, não devendo a mulher atendida levar nenhum documento com ela.

Dever ser esclarecida qualquer dúvida remanescente e encaminhada a mulher atendida para a Recepção do Núcleo e/ou Centro de Referência para o agendamento do retorno.

A equipe da Recepção deverá informar os detalhes sobre as formas de acesso aos serviços da Rede de Atendimento para os quais possa ter sido orientada a procurar.

Cabe ressaltar que tanto a equipe interdisciplinar quanto a recepção devem se assegurar da precisão da informação sobre os outros serviços da Rede fornecida para a mulher atendida, telefonando previamente para o serviço e certificando-se sobre sua disponibilidade.

6.5 Do Diagnóstico Preliminar

Após o Atendimento Inicial, a Equipe Interdisciplinar realizará uma análise técnica conjunta do caso apresentando, considerando as impressões de cada área profissional para a análise da dinâmica do caso como um todo e elaborar um relatório Diagnóstico Preliminar. Com isso será possível compreender como os aspectos sociais, psicológicos e jurídicos, identificados nesse primeiro momento, podem impactar sobre as outras áreas.

Nesse momento, a equipe deverá identificar as necessárias complementações de informações a serem obtidas em cada área profissional e com isso orientar a dinâmica dos atendimentos e acompanhamentos subsequentes.

Finalizada a análise técnica, a equipe interdisciplinar fará novo atendimento para fazer a devolutiva do diagnóstico inicial, aprofundar no diagnóstico da situação, identificando as demandas e aspectos que serão tratados em outros atendimentos, inclusive os particularizados por área específica.

A partir da proposta inicialmente elaborada após o diagnóstico preliminar o mesmo será discutido em conjunto com a mulher atendida e ajustado no que for necessário, devendo conter as demandas identificadas e a necessidade de diferentes atendimentos e serviços, bem como sendo definido, em conjunto com a mulher atendida, o Plano de Atendimento Personalizado (PAP).

6.6 Do Plano de Atendimento Personalizado (PAP)



Governo do Estado do Espírito Santo
Secretaria Estadual das Mulheres
Gerência de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres

A partir do Acolhimento e do Atendimento Inicial, observados os aspectos sociais, psicológicos e jurídicos que vão compor o Diagnóstico Preliminar, deverá ser elaborado em conjunto com a mulher atendida, o Plano de Atendimento Personalizado (PAP).

O PAP norteará todo o acompanhamento no Núcleo e/ou Centro e deve ser cuidadosamente elaborado para atender às necessidades específicas e garantir a segurança, bem-estar emocional e físico da mulher e seus dependentes. Cada mulher atendida tem suas próprias necessidades e desafios, portanto, o plano deve ser ajustado de acordo com a situação específica.

Dentre as possibilidades de acompanhamentos e encaminhamentos necessários, os seguintes devem ser considerados:

- **Plano Inicial Individualizado de Segurança:** Deve ser realizada uma avaliação detalhada da situação de segurança da mulher, identificando os riscos e as medidas de proteção necessárias para minimizar ameaças imediatas, incluindo o fornecimento de ordens de restrição contra o agressor. A mulher também deve receber orientações sobre como agir em emergências, números de telefone de emergência e pontos de encontro seguros.

- **Acompanhamento Psicológico:** Deve ser ofertado suporte emocional para ajudar a mulher a lidar com a situação da violência sofrida, bem como a seus dependentes. Deve ainda ser pactuado com a mulher a periodicidade dos atendimentos Psicológicos.

- **Acompanhamento Social:** Devem ser identificadas as demandas necessárias, realizando a avaliação socioeconômica da usuária, visando a garantia de direitos e a necessidade de inserção em programas de transferência de renda e outros serviços socioassistenciais. Também deve ser identificado se a mulher recebe algum benefício, se já recebeu no passado e motivo da suspensão do mesmo. Também devem ser identificadas passagens pela rede do(s) município(s).

- **Acesso à Justiça:** Deve ser informado sobre os direitos legais da vítima, incluindo opções de denúncia, assistência jurídica gratuita e acompanhamento do processo judicial, caso deseje prosseguir com ações legais.

- **Abrigamento:** Deve ser avaliado se a mulher possui um ambiente seguro, onde ela possa permanecer temporariamente se não puder ficar em casa. Em caso negativo, devem ser articuladas as possibilidades de abrigamento.

- **Recursos Financeiros:** A mulher deve ser orientada sobre eventuais auxílios, havendo suporte na busca de emprego, se necessário, para que ela possa se tornar independente economicamente. Importante resgatar o histórico relativo à vida escolar e cursos de qualificação profissional atual e anteriores. Relatar brevemente se existe vínculo empregatício atual, se já trabalhou anteriormente, motivos que a levaram a estar desempregada, se já trabalhou informalmente como autônoma ou até mesmo sem registro.



Governo do Estado do Espírito Santo
Secretaria Estadual das Mulheres
Gerência de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres

- **Acesso aos Serviços de Saúde:** Garantir que a vítima receba assistência médica e acesso a profissionais de saúde para avaliar quaisquer lesões físicas e fornecer suporte adequado. Identificar se faz algum tratamento de saúde, se faz uso de medicação, doença crônica, entre outros.

- **Relações Conjugais e Familiares:** Importante identificar a composição familiar atual. Se tiver filhos, verificar se estão em fase escolar. Se existe contato com pais, avós, irmãos e parentes próximos. Se houve rompimento ou se há fragilidade nesses vínculos. Também identificar os motivos. Em relação à conjugalidade, resgatar o histórico da relação identificando tempo, formalidade, regime de bens, fatos importantes que trouxeram mudanças importantes no relacionamento.

- **Suporte para os Dependentes:** Se aplicável, ou seja, se a mulher possuir filhos ou tiver a curatela de outras pessoas ou for responsável por pais idosos ou incapacitados, a mulher pode receber suporte apropriado para lidar com as demandas necessárias.

- **Impactos da Violência:** Importante identificar os fatos desde o início da violência e fator específico, bem como os tipos de violência. Relatar de forma cronológica observando o perfil do agressor. É importante iniciar uma sensibilização sobre o que a violência causa na vida desta mulher, para impactá-la na tomada de decisões futuras.

É importante que, em cada uma dessas áreas, seja realizado após o Diagnóstico Preliminar, uma reflexão com a mulher sobre os direcionamentos referentes aos seus projetos de vida, no sentido de não apenas identificar as demandas, mas, sobretudo, definir encaminhamentos para cada uma delas.

6.7 Dos Atendimentos Individuais

6.7.1 Do Acompanhamento Psicológico

O Acompanhamento Psicológico deverá ter como objetivo acolher o sofrimento emocional da mulher em situação de violência, promovendo reflexões que possibilitem à mulher internalizar o fato de que a violência deve ser inaceitável e insustentável em qualquer tipo de relacionamento, por mais que possa estar presente no padrão de tecido social em que ela está inserida.

A(o) profissional de Psicologia deverá realizar acompanhamento psicológico terapêutico contínuo, quando demandados pela mulher, entendendo que as intervenções realizadas nos atendimentos psicológicos poderão ter efeitos terapêuticos na medida em que buscam a compreensão do sofrimento das mulheres atendidas em razão da violência sofrida, e visam o rompimento do Ciclo de Violência e o favorecimento da capacidade da mulher para gerir com autonomia os desafios da vida.

A mulher deve ser instrumentalizada a combater possíveis sintomas de depressão e ansiedade e, por meio do acompanhamento, devem ser trabalhados conteúdos relacionados ao resgate da autoestima e da promoção de resiliência.

A profissional de Psicologia tem autonomia técnica em definir as ferramentas e as abordagens no acompanhamento, resguardadas as orientações do Código de Ética Profissional.



Governo do Estado do Espírito Santo
Secretaria Estadual das Mulheres
Gerência de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres

Entretanto, de acordo com as “*Norma Técnica de Uniformização dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência*”:

“A mediação familiar é inadequada na situação de violência doméstica, uma vez que a mulher agredida e o agressor estão em papéis desiguais no que se refere ao exercício de poder pessoal.”

Além disso, sobretudo o profissional de Psicologia deve estar tecnicamente preparado para realizar aconselhamento em momentos de crise, visto que pelas peculiaridades do equipamento, os Núcleos e Centros podem ser procurados pelas mulheres em situações agudas de labilidade emocional.

6.7.2 Do Acompanhamento Social

O Acompanhamento Social deverá ter como objetivo fornecer orientações e promover a inserção da mulher atendida e de seus dependentes nos programas e serviços da Rede Socioassistencial. A Assistente Social deve manter uma permanente articulação com os Centros de Referência da Assistência Social e demais equipamentos.

O(a) técnico(a) responsável pelo atendimento social deverá manter contato permanente com as coordenadorias das casas abrigos e dos serviços de alojamento temporário a fim de possibilitar o pronto encaminhamento da mulher atendida, caso entenda que o grau de risco à sua integridade física tenha sido agravado.

A profissional de Serviço Social tem autonomia técnica em definir as ferramentas e a abordagem no acompanhamento, resguardadas as orientações do Código de Ética Profissional.

As profissionais de Psicologia e do Serviço Social devem avaliar conjuntamente, orientadas pela Coordenação, acerca da necessidade de realização de Atendimento Psicossocial.

6.7.3 Do Acompanhamento Jurídico

O Acompanhamento Jurídico deverá ter como objetivo o aconselhamento à mulher referente à questões legais, como divórcio, medida protetiva, guarda dos filhos, bem como outros assuntos referentes à vida civil.

O profissional não assumirá capacidade postulatória para praticar atos processuais em juízo representando a mulher em situação de violência, mas deverá atuar como um assistente jurídico em relação às suas demandas legais. Da mesma forma, a profissional deverá realizar ações de promoção de conteúdos de cidadania para as mulheres atendidas, quando demandado pela Coordenação, objetivando a conscientização das mesmas.

6.8 Do Desligamento

O desligamento do serviço de atendimento especializado somente se dará quando for verificada a superação da situação de violência, o fortalecimento de mecanismos psicológicos e sociais que tornem viáveis à autodeterminação ou por manifestação expressa da mulher em atendimento.



Governo do Estado do Espírito Santo
Secretaria Estadual das Mulheres
Gerência de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres

6.9 Das Ações Educativas Internas

As Ações Educativas Internas possibilitam que mulheres em situação de violência se reconheçam nas experiências vividas por outras mulheres e que compreendam que a violência não acontece apenas com ela, ou porque merece. Permitem compreender a dimensão sócio-histórica e cultural na qual a violência contra a mulher se insere.

As Ações Educativas Internas serão realizadas para as mulheres em atendimento no Núcleo e/ou Centro de Referência, seja para aquelas que residem no município de localização do Núcleo/Centro, seja para aquelas que residem nos demais municípios de abrangência da Microrregião, mas que acessaram o equipamento de alguma forma. O Núcleo/Centro poderá articular-se para a realização das atividades em grupo, por meio do acesso das mulheres em situação de violência aos CREAS, CRAS e Delegacias, dentre outros equipamentos.

Também podem ocorrer direcionados para mulheres que não se encontram em situação de violência, sendo abordados uma variedade de tópicos e questões relevantes, como o fortalecimento da autoestima, autoconfiança e autossuficiência; o compartilhamento de experiências e a construção de redes de apoio; a discussão de temas relevantes, como gênero, igualdade, carreira, equilíbrio entre vida profissional e pessoal, saúde mental, relacionamentos; desenvolvimento pessoal e profissional; dentre outros.

As Ações Educativas Internas com as mulheres atendidas pelo Núcleo/Centro podem se constituir enquanto Rodas de Conversa, Oficinas Temáticas e Exibições de Filmes seguidas de Debates.

As Rodas de Conversa objetivam criar um espaço de escuta e respeito em que as participantes são encorajadas a compartilhar suas histórias, vivências e desafios com outras mulheres que passaram ou estão passando por situações semelhantes. Essa troca de experiências pode ser reconfortante e ajudar na compreensão de que não estão sozinhas.

Também objetivam fornecer informações sobre seus direitos e opções para sair da situação de violência, bem como incentivá-las a tomar decisões mais assertivas em suas vidas. Devem oferecer orientações práticas, como estratégias de segurança pessoal, dicas de como lidar com situações de risco e informações sobre os recursos disponíveis na comunidade, como abrigos e serviços de assistência.

As mulheres que participam das Rodas de Conversa têm a oportunidade de construir redes de apoio com outras participantes e com os profissionais envolvidos. Essa rede pode se tornar um importante suporte ao longo do processo de superação da violência. Muitas mulheres em situação de violência doméstica sentem-se isoladas e envergonhadas. As rodas proporcionam um ambiente livre de julgamentos, onde podem encontrar acolhimento e compreensão.

As Oficinas Temáticas, por sua vez, constituem-se em momentos coletivos com as mulheres atendidas em que são abordados temas específicos relacionados ao ciclo da violência, padrões abusivos e



Governo do Estado do Espírito Santo
Secretaria Estadual das Mulheres
Gerência de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres

relacionamentos saudáveis; direitos legais como medidas protetivas, divórcio, guarda dos filhos; acionamento de redes de apoio, procedimentos de denúncia e busca de ajuda; administração financeira; entre outros.

Ou seja, enquanto as Rodas de Conversa assumem um caráter de diálogo aberto (embora direcionado), as Oficinas Temáticas são expositivas.

As Exibições de Filmes seguidas de Debates objetivam promover momentos de reflexão junto às mulheres atendidas a partir das histórias vivenciadas por outras personagens. Orienta-se que sejam utilizadas, pela ludicidade, como uma forma de aproximar as mulheres do equipamento. Para tanto, os Núcleos/Centros podem oferecer pipoca e refrigerantes.

Devem ser realizadas, no mínimo, 02 (duas) Ações Educativas Internas (Rodas de Conversa, Oficinas Temáticas ou Exibições de Filmes seguidas de Debates) por mês, o que totaliza 20 (vinte) Ações Educativas Internas no 1º ano de execução, com exceção dos 02 (dois) meses da implantação do equipamento no primeiro ano; e 24 (vinte e quatro) Ações Educativas Externas nos demais anos de execução.

6.10 Das Ações Educativas Externas

“Um dos aspetos essenciais na erradicação da violência contra a mulher diz respeito à necessidade de investimento em educação como forma de mudança da cultura do patriarcado. Dessa forma, a disseminação de conhecimentos sobre a dinâmica, tipos e o impacto da violência contra a mulher são elementos essenciais para a desestruturação de preconceitos que fundamentam a discriminação e a violência contra a mulher (BRASIL, 2006, p.12).”

Nesse sentido, devem ser realizadas Ações Educativas Externas de conscientização sobre a violência contra as mulheres direcionadas às comunidades dos municípios de abrangência do Núcleo, especialmente em escolas, mas também em outros equipamentos existentes, como igrejas, associações e outros.

As Ações Educativas Externas também podem ser caracterizadas enquanto Rodas de Conversa, Oficinas Temáticas e Exibições de Filmes seguidas de Debates. E ainda podem assumir o caráter de eventos, como em Palestras, Encontros etc.

Considera-se que as escolas se constituem em locus privilegiado na prevenção da violência contra a mulher e na disseminação de informações e reflexões no combate ao sexismo. Deste modo, as escolas devem ser privilegiadas na realização das Ações Educativas Externas.

Para efeito das Metas no que se refere às Ações Educativas Externas, prevemos que sejam realizadas, no mínimo, 02 (duas) Ações Educativas por mês, o que totaliza 20 (vinte) Ações Educativas Externas no 1º ano de execução, com exceção dos 02 (dois) meses da implantação do equipamento no primeiro ano; e 24 (vinte e quatro) Ações Educativas Externas nos demais anos de execução.



Governo do Estado do Espírito Santo
Secretaria Estadual das Mulheres
Gerência de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres

7 DO MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

O monitoramento e a avaliação das atividades pactuadas no Termo de Colaboração serão realizados tendo como referências as metas e os indicadores apresentados a seguir e através das observações *in loco* das equipes da Gerência de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres (GEVM), pelos Relatórios Mensais e pelos Relatórios Anuais elaborados pela OSC.

Ao longo do desenvolvimento da parceria, deverão ser elaborados quatro tipos de Relatórios: Relatórios Mensais, Relatórios Bimensais, Relatório Anual e Relatório Final.

7.1 Relatórios Mensais

Os Relatórios Mensais devem ser elaborados mensalmente no formato A4 em meio digital e encaminhados à GEVM até o 5º dia útil através do sistema EDOCS do Estado do Espírito Santo, seguindo os modelos definidos no ANEXO X do Edital.

Tem a finalidade de manter a GEVM informada a respeito do andamento das diversas fases da execução dos serviços e atividades, destacando os fatores que influenciaram possíveis desvios entre o planejamento e a execução dos trabalhos e as medidas cabíveis a serem tomadas para correção de rumo.

7.2 Relatórios Bimensais

Os Relatórios Bimensais devem ser elaborados a cada 02 meses no formato A4 em meio digital e encaminhados à GEVM até o 5º dia útil através do sistema EDOCS do Estado do Espírito Santo.

Os Relatórios Bimensais devem seguir o modelo dos Relatórios Mensais, adicionando-se a eles os documentos inerentes à prestação de contas financeira da parceria, os quais devem ser disponibilizados em plataforma própria de prestação de contas.

7.3 Relatórios Anuais

Os Relatórios Anuais devem ser elaborados anualmente no formato A4 em meio digital e encaminhados em até 60 (sessenta) dias após o término de cada ano, durante todo o período de execução do projeto. Deve ser encaminhado à GEVM através do sistema EDOCS do Estado do Espírito Santo, seguindo os modelos definidos no ANEXO X do Edital.

Tem a finalidade de prestar contas dos recursos gastos e de informar acerca do atingimento parcial das metas estabelecidas.

7.4 Relatório Final



Governo do Estado do Espírito Santo
Secretaria Estadual das Mulheres
Gerência de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres

O Relatório Final deve ser elaborado no formato A4 em meio digital e encaminhado em até 60 (sessenta) dias após o término da parceria. Deve ser encaminhado à GEVM através do sistema EDOCS do Estado do Espírito Santo, seguindo os modelos definidos no **ANEXO X** do Edital.

Tem a finalizar de apresentar uma consolidação dos serviços e atividades realizadas trazendo considerações gerais sobre cada etapa concluída, problemas surgidos durante a execução, análise das metas físicas e financeiras alcançadas, observações e conclusões sobre eventual divergência entre o projeto contratado e o efetivamente executado, com apreciação de variações do custo, além de considerações finais a respeito de assuntos que a entidade contratada julgue oportuno e relevante. Ainda, deve constar avaliação quanto ao alcance dos objetivos, lições aprendidas e uma indicação sobre práticas exitosas.

Desta forma, a prestação de contas deverá ocorrer bimensalmente, a cada ano e ao final da parceria. A OSC deverá realizar a Prestação de Contas por meio de sistema eletrônico a ser adquirido por ela, devendo disponibilizar o acesso aos servidores da SESM que sejam responsáveis pela avaliação financeira.

8 DAS METAS E INDICADORES DE AVALIAÇÃO

ITEM	META – DESCRIÇÃO	PRAZO	INDICADOR
01	Estruturar o Núcleo Regional e/ou Centro de modo a estar apto para o atendimento das mulheres vítimas de violência*.	02 meses	Espaço locado, equipamentos e móveis instalados e em funcionamento; serviços e servidores contratados.
02	Diagnóstico e Cadastro da Rede de Atendimento	1º mês	Diagnóstico entregue.
03	Elaborar Plano Interno de Segurança.	1º mês	Plano entregue.
04	05 Fluxos de Referência e Contrarreferência na Rede Socioassistencial (01 para cada município da Microrregião)	02 meses	Fluxos pactuados.
05	05 Fluxos de Referência e Contrarreferência em Saúde para Mulher vítima de Violência Física Visível, incluindo a Violência Sexual (01 para cada município da Microrregião)	02 meses	Fluxos pactuados.
06	05 Fluxos de Atendimento e Encaminhamento que contemple os casos de urgência e fora do horário regular de trabalho (01 para cada município da Microrregião)	02 meses	Fluxos pactuados.
07	Realizar 02 Ações Socioeducativas Externas voltadas para a prevenção e erradicação das violências contra as mulheres por mês.	12 meses	Número de Ações Educativas Externas realizadas.
08	Realizar 02 Ações Socioeducativas Internas	12 meses	Número de Ações Educativas



Governo do Estado do Espírito Santo
Secretaria Estadual das Mulheres
Gerência de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres

	com mulheres em situação de violência e/ou com mulheres da comunidade por mês.		Internas realizadas.
09	Realização de 02 (dois) Seminários Intersectoriais para a Microrregião	12 meses	Número de Seminários realizados.
10	Inserir 25% das mulheres atendidas em programas educacionais ou de qualificação profissional ou de geração de renda.	12 meses	Número de Mulheres inseridas.
11	Realizar o acolhimento e/ou atendimento (individualizado) às mulheres em situação de violência, totalizando o mínimo de 50% das mulheres que realizaram Registro de Violência Doméstica no Ano anterior naquela Microrregião.	12 meses	Número de acolhimentos + Número de atendimentos realizados.
12	Elaborar e manter atualizada planilha em <i>excel</i> com os dados das mulheres atendidas, conforme requisitos discriminados abaixo.	12 meses	Planilha elaborada e atualizada.

*Tratando-se de serviços continuados, deve-se planejar cuidadosamente a transição entre as OSC's executantes, de modo a assegurar que não haja a descontinuidade dos atendimentos. Se houver a necessidade de prorrogação do prazo de 02 meses de estruturação do Núcleo/Centro, poderá ser concedido 01 mês de prorrogação para a estruturação, desde que devidamente justificado e fundamentado à GEVM.

8.1 Alinhamento Conceitual sobre as Metas e Indicadores

Entende-se por Acolhimento:

- Atendimento individual inicial realizado presencialmente na sede do Núcleo/Centro pela Equipe Técnica e/ou Coordenação;
- Atendimento individual presencial realizado pela Equipe Técnica e/ou Coordenação que porventura ocorra após a realização das Ações Educativas Externas, quando as equipes podem ser procuradas pelo público participante;
- Contato Telefônico realizado pela Equipe Técnica e/ou Coordenação com mulher em situação de violência que objetiva prestar orientações sobre como funciona o serviço, sendo realizada uma primeira sensibilização ao acesso.

Entende-se por Atendimento:

- Atendimento individual presencial na sede do Núcleo/Centro realizado pela Equipe Técnica e/ou Coordenação, em caráter de acompanhamento, intervenção, resolução de demanda específica ou outras questões;
- Atendimento individual on-line realizado pela Equipe Técnica e/ou Coordenação, em caráter de acompanhamento, intervenção, resolução de demanda específica ou outras questões;
- Contato Telefônico realizado por Mulher acompanhada pelo Núcleo/Centro que objetiva o acesso às informações de caráter técnico e/ou o diálogo acerca de alguma demanda individual.

Secretaria Estadual das Mulheres (SESM)

Av. Nossa Sra. da Penha, nº 1433, Santa Lucia, Vitória / ES. CEP: 29056-243.



Governo do Estado do Espírito Santo
Secretaria Estadual das Mulheres
Gerência de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres

Entende-se por Ações Educativas Externas:

- Rodas de Conversa, Oficinas Temáticas, Exibições de Filmes seguidas de Debates e Encontros (Palestras e outras denominações) ocorridos externamente ao Núcleo/Centro.

Entende-se por Ações Educativas Internas:

- Rodas de Conversa, Oficinas Temáticas, Exibições de Filmes seguidas de Debates ocorridos internamente no Núcleo/Centro.

- Entende-se por Seminários:

Os Seminários consistem em eventos maiores do que os Encontros, e geralmente são abertos ao público em geral.

A Planilha de Dados em excel deve conter os seguintes dados, de cada mulher atendida, no mínimo:

- Nome; Nome Social (se houver); Data de Nascimento; Naturalidade; Cor/Raça; Orientação Sexual; Identidade de Gênero; Estado Civil; Município, Bairro; Filhos (Sim ou Não); Quantidade de Filhos; Caracterização do Agressor (Marido, Companheiro, Namorado, Pai, Avô, Tio, Irmão, Outro); Tipo de Violência (Física, Moral, Patrimonial, Psicológica, Sexual); Atendimento de Urgência (Sim ou Não); Sequelas Físicas (Sim ou Não); Registro de Boletim de Ocorrência (Sim ou Não); Representação Criminal (Sim ou Não); Medida Protetiva de Urgência (Sim ou Não).

- Programas Educacionais, de Qualificação Profissional ou de Geração de Renda podem ser compreendidos enquanto retorno à escolarização; inserção em EJA ou CEEJA; inserção em Curso Pré-Vestibular ou preparatório para ENEM; inserção em Curso Superior; inserção em Curso Profissionalizante; inserção em Curso preparatório para Concurso Público; acesso a Emprego Formal ou Informal; outras possibilidades devem ser avaliadas previamente pela GEVM

- A métrica da contabilização do Número de Acolhimentos e Atendimentos Anual e Mensal deve ser contabilizada como segue.

Tomamos como referência para a demonstração do cálculo da métrica o Núcleo da Microrregião Central Serrana, em Santa Maria de Jetibá.

Segundo dados da Secretaria de Estado da Segurança Pública (SESP), no Ano de 2022, tiveram 24 (vinte e quatro) Registros de Violência Doméstica em Itaguaçu; 24 (vinte e quatro) Registros em Itarana; 18 (dezoito) em Santa Leopoldina; 113 (cento e treze) em Santa Maria de Jetibá e 51 (cinquenta e um) em Santa Teresa; o que totalizou 230 (duzentos e trinta) Registros de Violência Doméstica em 2022 na Microrregião Central Serrana.

Deste modo, considerando a Meta 11 de Acolhimento e/ou Atendimento (individualizado) de, no mínimo, 50% das mulheres que realizaram Registro de Violência Doméstica no Ano anterior, o atingimento da Meta em 2023 se daria com o Acolhimento / Atendimento de 115 mulheres no Ano e 10 (9,58) mulheres ao mês.

Obs¹.: Os Atendimentos deverão ser contabilizados por mulher atendida, ainda que a mesma tenha sido atendida por dois, três ou quatro profissionais ao mesmo tempo.

Secretaria Estadual das Mulheres (SESM)

Av. Nossa Sra. da Penha, nº 1433, Santa Lucia, Vitória / ES. CEP: 29056-243.



Governo do Estado do Espírito Santo
Secretaria Estadual das Mulheres
Gerência de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres

Obs².: As Ações Educativas Internas ou Externas não devem ser contabilizados enquanto Atendimentos Individuais.

Obs³.: Os dados do Indicador 11 (onze) devem somar os números de Atendimentos e Acolhimentos.

Obs⁴.: Contatos Telefônicos realizados para Busca Ativa, Agendamento de Atendimento/Acolhimento e questões pontuais não devem ser contabilizados enquanto Atendimentos ou Acolhimentos.

9 DO PLANO DE TRABALHO

A Proposta e o posterior Plano de Trabalho, a serem apresentados pelas OSC's interessadas, deverão observar as diretrizes constantes deste documento na sua formulação e as exigências da Lei nº 13.019, de 2014, e do Decreto nº 8.726, de 2016.

O Plano de Trabalho deverá seguir o modelo do **ANEXO IV**, devendo conter, inclusive, o detalhamento das metas estabelecidas, as atividades planejadas e o cronograma de desembolso. Ainda, poderão ser previstas atividades complementares necessárias ao planejamento e acompanhamento do processo de implantação, que deverão guardar aderência com a execução do projeto e estar detalhadas no Plano de Trabalho.

10 DIVULGAÇÃO DAS ATIVIDADES

Os Núcleos e Centros de Referência deverão incluir nas atividades a serem realizadas, as ações voltadas para divulgação dos serviços oferecidos e dos que integram a Rede de Atendimento à Mulher em situação de violência.

Neste sentido, devem ser utilizadas diferentes estratégias e meios para a divulgação, tais como:

- Canais de comunicação oficiais do Governo do Estado do Espírito Santo,
- Mídias Sociais;
- Rádio e Televisão;
- Distribuição de material de divulgação para a comunidade em geral, gestores públicos e profissionais de serviços, Poder Judiciário, Ministério Público, Conselhos de Direitos, organizações não governamentais, igrejas e quaisquer outros serviços e entidades que possam contribuir na difusão dos Núcleos/Centros.

Cabe destacar a importância de assegurar a acessibilidade de linguagem (Braille e Libras) nos diversos materiais institucionais dos Núcleos e Centros de Referência.

Outras orientações sobre a divulgação das atividades dos Núcleos e Centros constam do Plano de Comunicação, constante do Anexo I.C destas Referências.



Governo do Estado do Espírito Santo
Secretaria Estadual das Mulheres
Gerência de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres

11 PRAZO PARA EXECUÇÃO

O prazo total para a execução do objeto da parceria é de 12 (doze) meses, passível de prorrogação, desde que o período total de vigência não exceda 05 (cinco) anos, conforme inciso VI do art. 42, da Lei Nº 13.019/2014.

12 DOS RECURSOS FINANCEIROS

Para a execução do objeto do Termo de Colaboração, a Administração Pública destinará o montante de até R\$10.822.841,04 (dez milhões, oitocentos e vinte e dois mil, oitocentos e quarenta e um reais e quatro centavos) a cada 12 (doze) meses, a ser liberado conforme Lotes e Cronograma de Desembolso pactuado, que guardará consonância com as metas da parceria, e que servirá como valor de referência para apresentação das Propostas.

13 DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes da execução do objeto do Termo de Colaboração a ser celebrado correrão através da dotação orçamentária estadual prevista no Programa de Trabalho 14.422.0010.2331 - Promoção e Articulação Transversal para Prevenção, Enfrentamento e Combate à Violência contra Mulheres e Meninas; Elemento de Despesa 335041.

14 SETOR SOLICITANTE

SECRETARIA ESTADUAL DAS MULHERES (SESM) – Gerência de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres

Av. Nossa Sra. da Penha, nº 1433, Santa Lucia, Vitória / ES. CEP: 29056-243.

15 RESPONSABILIDADE TÉCNICA E ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

Thais Barbosa Medeiros

Subgerente de Gestão de Serviços

Fabiana da Silva Araújo Malheiros

Gerente de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres

16 APROVAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

APROVO este Termo de Referência para Termo de Colaboração.

Vitória, ____ de _____ de 2023.

Sonia Cleia Damasceno
Subsecretaria de Políticas para Mulheres

Secretaria Estadual das Mulheres (SESM)

Av. Nossa Sra. da Penha, nº 1433, Santa Lucia, Vitória / ES. CEP: 29056-243.



Governo do Estado do Espírito Santo
Secretaria Estadual das Mulheres
Gerência de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres

APROVO este Termo de Referência e AUTORIZO o início do procedimento para celebração do
Termo de Colaboração.

Vitória, ___ de _____ de 2023.

Jaqueline Moraes da Silva Avelina
Secretária de Estado das Mulheres

ANEXO I.A – ATRIBUIÇÕES DAS EQUIPES

SUPERVISORA(O): Supervisionar a gestão das atividades dos Núcleos e Centros de Referência em consonância às orientações da Gerência de Enfrentamento às Violências contra as Mulheres (GEVM), promovendo o alinhamento de fluxos e procedimentos entre os equipamentos; orientar e dar suporte técnico à Coordenação sempre que necessário; monitorar e acompanhar as metas estabelecidas nos Planos de Trabalho, reportando à GEVM o não cumprimento e cuidando das providências necessárias para saneamento; supervisionar a elaboração e aprovar os relatórios mensais e anuais dos Núcleos e Centros de Referência sob sua responsabilidade, encaminhando-os à GEVM; participar da seleção de equipe dos Núcleos e Centros de Referência sob sua responsabilidade; coordenar as formações para os membros da equipe sempre que necessário; supervisionar a produção de dados e indicadores pelos Núcleos e Centros, sistematizando-os em indicações de políticas públicas para a GEVM; ministrar cursos e/ou palestras voltadas para conscientização sobre temática de aderência ao trabalho do Núcleo/Centro de Referência, bem como para qualificação de profissionais da rede de serviços; realizar outras atividades inerentes ao cargo.

COORDENADOR(A) TÉCNICO-ADMINISTRATIVO: Implantar, orientar, propor e acompanhar a execução das atividades do Núcleo e/ou Centro de Referência; manter articulação contínua com os equipamentos e serviços que compõe a Rede de Serviços de atendimento às mulheres em situação de violência; orientar e dar suporte à equipe técnica sempre que necessário; acompanhar ou delegar representação do Núcleo e/ou Centro de Referência nas reuniões de rede; monitorar e acompanhar as metas estabelecidas, propondo readequações, se necessário; elaborar os relatórios mensais e anuais do Núcleo e/ou Centro de Referência; participar da seleção de equipe; zelar pela manutenção do espaço e equipamentos; contribuir na organização e coordenação da mobilização para a implantação e desenvolvimento do Núcleo/Centro de Referência; monitorar a atualização contínua do Banco de Dados, sistematizando os dados e produzindo relatórios e dados estatísticos sobre a situação de violência contra a mulher; coordenar, sistematizar e acompanhar, de maneira constante, a identificação de demandas das mulheres em situação de violência e dos jovens e potencialidades locais; elaborar junto com a equipe técnica a agenda e o cronograma de atividades; ministrar cursos e/ou palestras voltadas para conscientização sobre temática de aderência ao trabalho do Núcleo/Centro de Referência, bem como para qualificação de profissionais da rede de serviços; realizar outras atividades inerentes ao cargo.

AUXILIAR ADMINISTRATIVO: Dar apoio ao coordenador técnico-administrativo do Núcleo e/ou Centro de Referência; enviar, receber e elaborar documentos administrativos; atendimento geral,



Governo do Estado do Espírito Santo
Secretaria Estadual das Mulheres
Gerência de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres

incluindo telefones e e-mails; recepcionar público em geral; dar suporte à equipe técnica na verificação e agendamento de atendimentos junto a outros serviços da Rede; organizar e arquivar as listas de presenças das atividades; estruturar e organizar arquivos de documentos; prestar serviço auxiliar de controle financeiro; preencher formulários, planilhas e documentos; entre outras atividades inerentes ao cargo.

ADVOGADA(O): Trabalhar de forma interdisciplinar com os demais profissionais que atuam no Núcleo e/ou Centro de Referência; atender de forma individual as mulheres, a partir da necessidade de orientação e acompanhamento jurídico; realizar acompanhamento e orientação às atividades dos Educadores Sociais; analisar os casos em atendimento com a equipe interdisciplinar que possibilitará a elaboração do Plano de Atendimento Personalizado; compor e/ou acompanhar o desenvolvimento da rede de serviços públicos do território; promover a integração do Núcleo e/ou Centro de Referência à rede visando ao alcance do encaminhamento qualificado aos serviços ofertados fora do Núcleo/Centro de Referência e disponíveis no território e fora dele; ministrar cursos e/ou palestras voltadas para conscientização sobre temática de aderência ao trabalho do Núcleo/Centro de Referência, bem como para qualificação de profissionais da rede de serviços; elaborar relatórios qualitativos e quantitativos de atendimentos e de avaliação do serviço prestado dentre outras atividades inerentes ao cargo.

ASSISTENTE SOCIAL: Trabalhar de forma interdisciplinar com os demais profissionais que atuam no Núcleo e/ou Centro de Referência; atender de forma individual as mulheres, sempre que necessário, a partir da necessidade de identificar as demandas necessárias, realizando a avaliação socioeconômica da usuária, visando a garantia de direitos e necessidade de inserção em programas de transferência de recursos, aos quais elas tenham direito, tais como: cestas básicas, fotos para documentos, fraldas geriátricas, vale-transporte, dentre outros; realizar acompanhamento e orientação das atividades dos Educadores; ministrar cursos e/ou palestras voltadas para conscientização sobre temática de aderência ao trabalho do Núcleo e/ou Centro de Referência, bem como para qualificação de profissionais da rede de serviço; elaborar relatórios qualitativos e quantitativos de atendimentos e de avaliação do serviço prestado dentre outras atividades inerentes ao cargo.

PSICÓLOGA(O): Trabalhar de forma interdisciplinar com os demais profissionais que atuam no Núcleo e/ou Centro de Referência; atender de forma individual, sempre que necessário, com o objetivo de contribuir para o resgate da autonomia e da autoestima da mulher, bem como o desenvolvimento da resiliência; realizar acompanhamento psicológico terapêutico contínuo, quando demandados pela mulher; realizar acompanhamento e orientação das atividades dos Educadores; ministrar cursos e/ou palestras voltadas para conscientização sobre temática de aderência ao trabalho do Núcleo e/ou Centro de Referência, bem como para qualificação de profissionais da rede de serviços; elaborar relatórios qualitativos e quantitativos de atendimentos e de avaliação do serviço prestado dentre outras atividades inerentes ao cargo.

EDUCADOR SOCIAL: Acompanhar e organizar atividades com as crianças, filhos e filhas das mulheres, durante o período de atendimento das mesmas; Elaborar planejamentos, relatórios e instrumentos avaliativos das atividades; Realizar e sistematizar registro das atividades; entre outras atividades inerentes ao cargo.



Governo do Estado do Espírito Santo
Secretaria Estadual das Mulheres
Gerência de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres

VIGILÂNCIA ARMADA: Exercer vigilância nas dependências do Núcleo/Centro, observando a entrada e a saída de pessoas e bens, a fim de evitar roubos, atos de violência e outras infrações à ordem e à segurança; Tomar as medidas necessárias para evitar danos, redigindo ocorrências das anormalidades ocorridas; Acolher, de maneira humanizada, prestando as devidas informações sobre os serviços, as mulheres que se apresentarem ao local; entre outras atividades inerentes ao cargo.

MOTORISTA: Dirigir e conservar os veículos automotores pertencentes ao Núcleo e/ou Centro, manipulando os comandos de marcha e direção em respeito ao Código de Trânsito Brasileiro; Verificar as condições de funcionamento do veículo antes de sua utilização, sendo elas: pneus, água do radiador, bateria, nível de óleo, sinaleiros, freios, embreagem e nível de combustível; Reportar à Coordenação quaisquer necessidades de manutenção do automóvel, bem como de documentação; Realizar as anotações de quilometragem e itinerários; Controlar os períodos de revisão do veículo; Recolher o veículo após a sua utilização, em local previamente determinado; Manter o veículo limpo, interna e externamente; entre outras atividades inerentes ao cargo.

SOCIAL MEDIA: Criação de artes e layouts para as redes sociais (stories, posts, anúncios) e para impressão (folheto, banners, cartazes); Colaborar com a equipe de marketing para entender os requisitos do projeto e garantir que os designs atendam aos objetivos de comunicação e marketing; Manter-se atualizado com as tendências de design gráfico, mídias sociais e técnicas de impressão; Adaptar designs existentes para diferentes plataformas e formatos, mantendo a consistência da marca; Participar de reuniões criativas para discutir ideias e conceitos para novos projetos.

ANEXO I.B – CONTEÚDOS MÍNIMOS DA FORMAÇÃO INICIAL

Módulo I – Compreensão do fenômeno da violência de gênero em sua perspectiva sócio-histórica e cultural, incluindo: definição, prevalência do fenômeno, formas de violência contra a mulher, ciclo da violência, impacto em longo prazo da violência, estratégias do agressor.

- As bases da violência de gênero: patriarcado, racismo e desigualdade social.
- Conceitos de Gênero, Identidade de Gênero, Sexualidade, Sexo, Igualdade e Equidade de Gênero.
- A divisão sexual do trabalho, os papéis e estereótipos de gênero
- Conceito de Violência e as diferentes formas de Violência contra as Mulheres (Violência Física, Moral, Psicológica, Sexual, Política, Institucional, Patrimonial, Exploração Sexual e Tráfico de Pessoas).
- A Violência Doméstica e Intrafamiliar.
- O Ciclo da Violência Doméstica no Contexto Conjugal e as estratégias do agressor.
- A evolução histórica dos direitos das mulheres.
- O papel dos movimentos feministas na garantia dos direitos das mulheres.
(O Código Eleitoral de 1932 e o direito ao voto e a participação da mulher na política;



Governo do Estado do Espírito Santo
Secretaria Estadual das Mulheres
Gerência de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres

O Estatuto da Mulher Casada de 1962 e a conservadora modernização dos direitos das mulheres; A Consolidação das Leis Trabalhistas e os direitos das mulheres trabalhadoras; A Convenção para a Eliminação de todas as Formas de Discriminação contra a Mulher (1979); A Constituição Brasileira de 1988; A Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência Contra a Mulher (Convenção De Belém Do Pará) (1994).)

Módulo II – Legislação específica que assegura os direitos das mulheres.

- A Lei Maria da Penha (Lei nº 11.340/2006) e a Violência Doméstica.
- A alteração do código penal e a inclusão do feminicídio como qualificadora do homicídio.
- Lei 8.072/1990 e alterações, que incluíram o estupro, o atentado violento ao pudor e a exploração sexual de crianças e adolescentes como crimes hediondos.
- Lei Federal nº 12.845/2013 que dispõe sobre o atendimento obrigatório e integral de pessoas em situação de violência sexual.
- Lei Estadual nº 11.147/2020 que dispõe sobre a notificação compulsória de eventos de violência.
- Lei 14.192/2021 e a violência política de gênero.
- Lei Nº 14.550/2023 que dispõe sobre as medidas protetivas de urgência e estabelece que a causa ou a motivação dos atos de violência e a condição do ofensor ou da ofendida não excluem a aplicação da lei.

Módulo III – Construindo trabalho em rede com equipamentos e órgãos locais, nacionais e internacionais.

- Conceito de Política Pública e Política para Mulheres.
- O Pacto Estadual pelo Enfrentamento à Violência contra as Mulheres: Eixos Estratégicos, Prioridades e Ações.
- O Plano Estadual de Política para as Mulheres: eixos estratégicos e ações.
- Os Centros de Referência de Atendimento às Mulheres em Situação de Violência e a Política de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres.
- Articulação em Rede. Conhecendo e articulando a rede de enfrentamento local.
- As políticas setoriais de assistência, educação e saúde e o papel no enfrentamento à violência contra as mulheres.
- O acesso ao sistema de justiça e segurança. A atuação da Defensoria Pública, Judiciário e Ministério Público.
- O papel da comunidade local, dos órgãos de controle social e dos movimentos sociais organizados de mulheres na prevenção e enfrentamento à violência contra as mulheres.



Governo do Estado do Espírito Santo
Secretaria Estadual das Mulheres
Gerência de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres

- Conceituação de transversalidade, intersectorialidade e rede.
- Distinção entre multidisciplinaridade e interdisciplinaridade.
- A Interseccionalidade.
- Distinção entre rede de atendimento e rede de enfrentamento.
- Mapeamento de serviços, organizações sociais e órgãos de controle social.

Módulo IV – Comunicação empática e as estratégias para acolhimento da mulher em situação de violência.

- Premissas básicas para o atendimento às mulheres em situação de violência: o acolhimento como função de toda equipe; evitando revitimização das mulheres atendidas; a comunicação empática.
- O Manual de Diretrizes, Normas e Procedimentos como guia orientador.
- Acolhimento inicial e informações gerais.
- Diagnóstico inicial e primeiros encaminhamentos.
- Acompanhamento e monitoramento contínuo.
- As atividades em grupo.
- As reuniões técnicas.
- As campanhas, ações de divulgação, de capacitação, educativas e de prevenção.

Módulo V – Atuação em equipe interdisciplinar.

- O papel do Direito, da Psicologia e do Serviço Social na atuação em equipe interdisciplinar.
- Atribuições, Responsabilidades e Principais Ferramentas por Categoria Profissional.
- Empoderamento (resgate da autoestima, atribuição de responsabilidades, autodeterminação da mulher, escuta qualificada).

Módulo VI – Técnicas de entrevista, dinâmicas e intervenções em situação de crise.

- Técnicas de entrevista. Formulário de registro de dados x entrevista.
- Entrevista aberta ou não estruturada. Entrevista estruturada. Entrevista semi-estruturada.
- As etapas da entrevista.
- Cuidados necessários durante a condução da entrevista.
- Estratégias para o acolhimento (escuta atenta, qualificada e não julgadora).