



PREFEITURA DE SANTARÉM

SECRETARIA MUNICIPAL DE TRABALHO E ASSISTÊNCIA SOCIAL – SEMTRAS

DECRETO Nº 238/2014 - ANEXO

**PROTOCOLO DE ATENDIMENTO À
MULHER EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA
DO MUNICÍPIO DE SANTARÉM**

Santarém, Setembro de 2014.



PREFEITURA DE SANTARÉM

SECRETARIA MUNICIPAL DE TRABALHO E ASSISTÊNCIA SOCIAL – SEMTRAS

SUMÁRIO

1. Apresentação	3
2. Introdução	5
3. Justificativa	7
4. Violência	8
5. Competências	13
6. Fluxograma	17
7. Rede de Atendimento	18
8. Anexos	22



PREFEITURA DE SANTARÉM

SECRETARIA MUNICIPAL DE TRABALHO E ASSISTÊNCIA SOCIAL – SEMTRAS

I – APRESENTAÇÃO

Com o advento da Lei Federal nº. 11.340/06, de 07 de agosto de 2006 – Lei Maria da Penha, que criou mecanismos efetivos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher e reforçar o que está estabelecido nos termos do § 8º do art. 226 da Constituição Federal, na Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres e na Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher concretizamos grandes conquistas.

Tendo em vista a necessidade de implementar políticas públicas de enfrentamento à violência doméstica instituí-se ações integradas entre órgãos e instituições envolvidos na rede de atendimento as pessoas em situação de violência, razão que justifica a criação de um protocolo único de atendimento para toda a rede municipal identificar, encaminhar, tratar e acompanhar mulheres em situação de violência de gênero.

O presente protocolo de atendimento único tem o objetivo de detectar sinais e sintomas de agressão, desenvolver instrumentos de abordagem, acolhimento e avaliação do ambiente em que esta mulher está inserida. O protocolo visa também, manter a rede de atendimento com dados atualizados, manter a equipe gestora e equipe técnica capacitada para desenvolver um trabalho adequado e atender as reais necessidades da mulher vítima de violência.

O referido protocolo possibilitará maior integração das ações entre os órgãos, principalmente entre a Prefeitura Municipal de Santarém e o



PREFEITURA DE SANTARÉM

SECRETARIA MUNICIPAL DE TRABALHO E ASSISTÊNCIA SOCIAL – SEMTRAS

governo do Estado, criando assim uma rede de proteção eficiente no atendimento à mulher. Para tal desiderato será necessária a criação de um programa de sistema unificado que colherá todas as informações a respeito dos atendimentos pelos quais a mulher passou. O dito sistema mostrará para qual atendimento a mulher deverá ser encaminhada, gerando por conseguinte, um protocolo.

Zuíla de Nazaré Oliveira Lobato Wanghon

Secretária Municipal de Trabalho e Assistência Social de Santarém



PREFEITURA DE SANTARÉM

SECRETARIA MUNICIPAL DE TRABALHO E ASSISTÊNCIA SOCIAL – SEMTRAS

II – INTRODUÇÃO

No Brasil, assim como em diversos países do mundo, a violência constitui um sério problema de saúde pública por ser uma das principais causas de morbidade e mortalidade feminina. A violência constitui violação dos direitos humanos e das liberdades fundamentais, é um fenômeno que atinge mulheres de diferentes raças, etnias, religiões, escolaridade, idade, gerações e classes sociais. Desde a década de 70, os movimentos de mulheres usam estratégias para dar visibilidade e tornar a questão um problema social e de saúde pública. Tendo a violência doméstica e familiar uma incidência de quase 80% dos casos e é conhecida como violência de gênero que acomete a mulher, adolescente e criança do sexo feminino, marcada pela relação desigual entre homens e mulheres.

As políticas públicas destinadas a prevenir e erradicar a violência e a promover a igualdade na perspectiva de gênero requerem mudanças sociais não apenas no modo como as mulheres trabalham e cuidam de si e de suas famílias, mas também como as instituições se envolvem neste processo.

O protocolo de atendimento à mulher em situação de violência organiza o fluxo de atendimento onde a entrada desta mulher pode ser feito em qualquer local da rede, pois sempre em seguida será encaminhada ao Centro de Referência Especializado em Atendimento à Mulher em Situação de Violência, que fará o acolhimento e os



PREFEITURA DE SANTARÉM

SECRETARIA MUNICIPAL DE TRABALHO E ASSISTÊNCIA SOCIAL – SEMTRAS

procedimentos devidos a rede. O objetivo deste protocolo é reforçar as parcerias já existentes amarrando as ações e comprometendo cada parceiro na implementação deste programa. Convém ressaltar a necessidade dos órgãos envolvidos na rede se comprometam com protocolo, tendo treinamento adequado para obter resultados positivos.

O objetivo da Secretaria Municipal de Trabalho e Assistência Social de Santarém/SEMTRAS, reforçado pelas parcerias construídas para a implementação deste Programa, é dar um passo a frente em relação à caminhada para um novo tempo, onde as pessoas utilizarão todos os seus direitos e as mulheres participarão efetivamente do processo de desenvolvimento econômico, social, político, educacional e cultural do país.



PREFEITURA DE SANTARÉM

SECRETARIA MUNICIPAL DE TRABALHO E ASSISTÊNCIA SOCIAL – SEMTRAS

III – JUSTIFICATIVA

Conforme dados obtidos da rede de enfrentamento da Violência contra a Mulher, ou seja, do Centro de Referência Especializado em Atendimento à Mulher em Situação de Violência/Maria do Pará, Delegacia Especializada em Atendimento à Mulher/DEAM, PROPAZ, Vara de Violência Doméstica e Familiar, Promotoria de Justiça, Santarém é um dos municípios que apresentam dados alarmantes de violência contra a mulher.

A principal queixa apresentada pelas mulheres é a violência moral e psicológica, seguida da violência física, patrimonial e sexual. As mulheres afirmam que sofrem violência dentro do lar, sendo o agente da violência o companheiro com 50%, o marido com 35% e somente 15% dividido entre os familiares e terceiros. Portanto, os agressores normalmente são pessoas que interagem com a vítima no convívio familiar cotidiano, mantendo com elas relações de caráter conjugal ou de parentesco.

Todos os serviços devem estar aptos para prestar atendimento a mulher em situação de violência, cartilhas contendo instruções necessárias para serem distribuídas em todas as instituições da rede, inclusive com o endereço, contato e telefone da rede, as equipes que fazem parte diretamente do processo devem estar treinadas, os locais equipados, informações como, números de telefone de emergência, endereço dos componentes da rede proteção devem estar sempre em locais visíveis, e os demais recursos necessários para disponibilizar a



PREFEITURA DE SANTARÉM

SECRETARIA MUNICIPAL DE TRABALHO E ASSISTÊNCIA SOCIAL – SEMTRAS

população e informar quanto a continuidade de atendimento, buscando com isso minimizar o sofrimento.



PREFEITURA DE SANTARÉM

SECRETARIA MUNICIPAL DE TRABALHO E ASSISTÊNCIA SOCIAL – SEMTRAS

IV - VIOLÊNCIA

É imprescindível que os profissionais da rede estejam capacitados para identificar os diferentes sinais de violência

4.1 - VIOLÊNCIA DE GÊNERO E AS FORMAS DE VIOLÊNCIA

A violência de gênero é entendida como qualquer ameaça ação ou conduta que cause danos físicos, sexual, ou psicológico a mulher, em razão de sua condição feminina. Esta violência interpessoal ocorre tanto entre os membros da família parceiro íntimo (namorado, marido, companheiro etc.), quanto entre parentes ou pessoas de convívio doméstico e se manifesta em todas as esferas do convívio social, assumindo contornos diferentes quando se trata de uma questão de gênero .

Para o enfrentamento deste tipo de violência é necessária a integração das áreas envolvidas, como segurança pública, social, educacional, da justiça e da saúde.

As Unidades da rede devem identificar atender, diagnosticar, orientar e dar os devidos encaminhamentos quando detectar mulheres em situação de **violência física, sexual, psicológica, patrimonial e moral**, ocorrida:

- a) No âmbito da família;**
- b) Unidade Doméstica;**



PREFEITURA DE SANTARÉM

SECRETARIA MUNICIPAL DE TRABALHO E ASSISTÊNCIA SOCIAL – SEMTRAS

c) Ou em qualquer relação interpessoal.

Quer o agressor compartilhe , tenha compartilhado ou não a sua residência, incluindo-se , em outras formas , o estupro e abuso sexual.

São tipos de violência:

- a) **Violência física** consiste no uso da força física, arma ou objeto, de forma intencional, causando ou não dano, lesões internas ou externas no corpo. Inclui todas as manifestações de agressão que resultam em lesões corporais ou morte da mulher agredida.
- b) **A violência sexual** é qualquer conduta que a constranja a presenciar, manter ou a participar de relação sexual não desejada, mediante intimidação, ameaça, coação ou uso da força; comercializar ou utilizar, de qualquer modo, a sua sexualidade; a impeça de usar qualquer método contraceptivo ou que a force ao matrimônio, à gravidez, ao aborto ou à prostituição, mediante coação, chantagem, suborno ou manipulação; ou que limite ou anule o exercício de seus direitos sexuais e reprodutivos. A violência na prática é considerada crime mesmo se exercida por um familiar, seja ele pai, padrasto, companheiro ou marido. O estupro, ato libidinoso, abuso sexual na infância e adolescência, sexo forçado no casamento, assédio sexual, atentado violento ao pudor e abuso incestuoso são exemplos de violência sexual.
- c) **A violência psicológica** consiste na sujeição a agressões verbais constantes, ameaças, chantagem, privação de liberdade, humilhação, desvalorização, hostilidade, culpa, rejeição,



PREFEITURA DE SANTARÉM

SECRETARIA MUNICIPAL DE TRABALHO E ASSISTÊNCIA SOCIAL – SEMTRAS

indiferença, causando danos à autoestima, à identidade ao desenvolvimento e equilíbrio emocional da pessoa.

Pela Lei Federal nº 11.340/06, denominada Lei Maria da Penha, define também outros dois tipos de violência: patrimonial e moral.

- **A violência patrimonial** é entendida como qualquer conduta que configure retenção, subtração, destruição parcial ou total dos objetos da mulher, como instrumentos de trabalho, documentos pessoais, bens, valores e direitos ou recursos econômicos, incluindo os destinados a satisfazer suas necessidades.

- **A violência moral** é entendida como qualquer conduta que configure calúnia, difamação ou injúria.

4.2 SINAIS DE VIOLÊNCIA

As Mulheres em situação de violência são usuárias assíduas dos serviços de saúde. Em geral, não relatam a agressão sofrida e são tidas como hipocondríacas, poliqueixosas, apresentando queixas vagas e crônicas, com resultados normais em investigações e exames realizados.

Os Profissionais devem estar aptos a identificar as possíveis vítimas de violência, procurando conhecer a história de vida, pois o tratamento meramente sintomático manterá oculto o problema. Deve-se estar atento para relatos de acidentes frequentes, como também para a compatibilidade deste relato e a lesão observada.

Observa-se que ao serem questionadas sobre violência em casa, as mulheres dizem não, mas respondem afirmativamente a perguntas do tipo: você já foi agredida em casa por alguém da família? Já sentiu ou sente medo de alguém? Isso mostra que a escolha das palavras é um



PREFEITURA DE SANTARÉM

SECRETARIA MUNICIPAL DE TRABALHO E ASSISTÊNCIA SOCIAL – SEMTRAS

fator importante para reconhecer o problema da violência e falar dele abertamente.

Mesmo que num primeiro momento a mulher negue, o profissional diante das evidências deve agir de maneira cuidadosa, tentando estabelecer um diálogo e possibilitando assim um canal de ajuda.

A visita domiciliar permite a observação mais adequada para identificar, com mais segurança, a situação de violência.

4.3 SINAIS CLÍNICOS

Lesões físicas agudas: inflamações, queimaduras, contusões, hematomas e fraturas incluindo face, boca e dentes, qualquer tipo de lesão em cabeça ou pescoço provocadas por uso de armas, socos, pontapés, tentativas de estrangulamento e sacudidas.

Agressões sexuais: lesões das mucosas oral, anal e vaginal, manifestando-se com inflamação, irritação, arranhões, edema, perfuração ou ruptura. Doenças sexualmente transmissíveis (DST/AIDS), infecções urinárias e/ou vaginais e gravidez.

Manifestações tardias: dor no baixo ventre ou infecções, transtornos digestivos, como falta de apetite, náuseas, vômitos, cólicas e dores de estômago, perda de peso, dores de cabeça e dores musculares generalizadas, lesões ou manifestações por DST em região de boca.

4.4 SINAIS PSICOSSOMÁTICOS



PREFEITURA DE SANTARÉM

SECRETARIA MUNICIPAL DE TRABALHO E ASSISTÊNCIA SOCIAL – SEMTRAS

Stress pós-traumático - insônia, pesadelos, falta de concentração e irritabilidade.

Alterações psicológicas - choque, crise de pânico, ansiedade, medo, confusão, fobias, autorreprovação, sentimento de inferioridade, de fracasso e insegurança, sentimento de culpa, baixa autoestima, comportamento autodestrutivo, uso de álcool e drogas, depressão, desordens alimentares/obesidade, tentativas de suicídio e disfunções sexuais (vaginismo).

4.5 - PÚBLICO ALVO

Toda mulher independente da idade, residentes em Santarém, que vive em situação de violência.

4.6 - ASPECTOS ÉTICOS

Toda equipe envolvida na rede deve pautar-se pela ética, preservando o sigilo e garantindo a segurança das informações. O profissional deve desenvolver uma atitude compreensiva, evitando o julgamento e a crítica. Deve também respeitar o tempo e a decisão da usuária.



PREFEITURA DE SANTARÉM

SECRETARIA MUNICIPAL DE TRABALHO E ASSISTÊNCIA SOCIAL – SEMTRAS

V – COMPETÊNCIAS

COMPETÊNCIA DE CADA COMPONENTE DA REDE

PRÓPAZ-Integrado:

Realiza acolhimento psicossocial, e acompanhamento médico e psicológico.

Centro de Referência Especializado em Atendimento à Mulher em Situação de Violência- Maria do Pará:

Realizar o acolhimento e proporcionar atendimento necessário para a superação da situação de violência ocorrida, contribuindo para o fortalecimento da mulher e o resgate de sua cidadania e autoestima. O serviço verifica a situação concreta de violência, encaminha à Rede de Serviços, oferece orientações jurídicas, atendimento psicológico, social e pedagógico.

Delegacia Especializada em Atendimento à Mulher-DEAM:

Acolher de forma humanizada, ouvir a ofendida, registrar ocorrência policial, realizar perícia médico-legal e dar início à apuração do crime, lavrar e tomar a representação a termo se apresentada, para garantir proteção policial quando necessário, comunicando de imediato o Ministério Público e o Judiciário e encaminhar ao Centro de Referência Especializado em Atendimento à Mulher em Situação de Violência.



PREFEITURA DE SANTARÉM

SECRETARIA MUNICIPAL DE TRABALHO E ASSISTÊNCIA SOCIAL – SEMTRAS

Delegacia Civil:

Acolher de forma humanizada, ouvir a ofendida, lavrar o Boletim de Ocorrer e tomar a representação a termo se apresentada, garantir proteção policial quando necessário, comunicando de imediato o Ministério Público e o Judiciário e encaminhar ao Centro de Referência Especializado em Atendimento à Mulher em Situação de Violência.

Polícia Militar:

Atender a mulher em Situação de Violência, acolhendo a vítima e encaminhar para o Centro de Referência-Maria do Pará. Realizar prisão em flagrante sempre que houver qualquer das formas de violência doméstica contra a mulher no momento do atendimento.

Centro de Referência de Assistência Social-CRAS:

Prestar assistência conforme os princípios e as diretrizes previstos na Lei Orgânica da Assistência Social e identificar situações de violência e acolher as vítimas após, encaminhar para o Centro de Referência Maria do Pará;

Centro de Referência Especializado em Assistência Social-CREAS:

Promover atendimento das mulheres em situação de violência, orientando-as sobre os diferentes serviços para prevenção, apoio e assistência em cada caso particular, articular os meios de acesso da mulher aos programas de capacitação e geração de renda quando



PREFEITURA DE SANTARÉM

SECRETARIA MUNICIPAL DE TRABALHO E ASSISTÊNCIA SOCIAL – SEMTRAS

couber, após conforme o caso, encaminhar para o Centro de Referência-Maria do Pará.

Unidades Hospitalares:

Identificar as situações de violência e acolher as mulheres quando se tratar de procura direta ou encaminhada pela rede de proteção devendo, após o atendimento, informar e encaminhar para o Centro de Referência-Maria do Pará.

Centro de Perícia Criminal:

Realizar exames de corpo de delito e emitir laudos periciais dentro do prazo legal e capacitar equipes para coleta de informação, após registrar as informações no sistema encaminhar para o Centro de Referência Maria do Pará.

Defensoria Pública do Estado do Pará e Assistência Jurídica das Faculdades Integradas do Tapajós-AJUFIT:

Ajuizar ações cabíveis as necessidades jurídicas das mulheres, intentar queixa crime, quando se tratar de ação penal privada e a vítima não tiver recursos financeiros.

Abrigo Estadual:

Garantir abrigo à mulher em situação de violência e a seus filhos, além e acionar os demais serviços existentes.

Ministério Público do Estado do Pará:



PREFEITURA DE SANTARÉM

SECRETARIA MUNICIPAL DE TRABALHO E ASSISTÊNCIA SOCIAL – SEMTRAS

Intervir quando não for parte nas causas cíveis e criminais decorrentes da violência doméstica e familiar da mulher. Promover ação penal nos casos de ação pública incondicionada ou condicionada, neste ultimo caso, quando houver representação criminal da vitima.

Vara de Violência Doméstica e Familiar:

Processar e julgar ações judicias de violência doméstica e familiar.

CAPS II:

Quando identificada a violência de gênero, encaminhar para o Centro de Referência Especializado em Atendimento à Mulher.

Conselhos Tutelares:

Quando identificada a violência de gênero, encaminhar para o Centro de Referência Especializado em Atendimento à Mulher.

Escolas Públicas:

Quando identificada a violência de gênero, encaminhar para o Centro de Referência Especializado em Atendimento à Mulher.

Centro POP:

Quando identificada a violência de gênero, encaminhar para o Centro de Referência Especializado em Atendimento à Mulher.

Todos envolvidos na rede deverão registrar as informações a respeito do atendimento em um sistema de informação unificado.



PREFEITURA DE SANTARÉM

SECRETARIA MUNICIPAL DE TRABALHO E ASSISTÊNCIA SOCIAL – SEMTRAS

O Grupo Gestor

Assessoria de gênero - Raquel de Santana

PROPAZ - Dianny Brelaz

CREAS - Naide Castro

IFPA - Samai Serique

O Grupo Técnico

Representante jurídico - Susanie Stephanie Thalita Santana Costa

Secretaria de Saúde (casa de saúde da mulher, UPAS, Postos de Saúde)- Enfermeira Dinalria Nunes Cunha

Secretaria Municipal de Educação -



PREFEITURA DE SANTARÉM

SECRETARIA MUNICIPAL DE TRABALHO E ASSISTÊNCIA SOCIAL – SEMTRAS

VI – FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO

6.1- FLUXO DA NOTIFICAÇÃO DE VIOLENCIA CONTRA A MULHER



PREFEITURA DE SANTARÉM

SECRETARIA MUNICIPAL DE TRABALHO E ASSISTÊNCIA SOCIAL – SEMTRAS

VII. REDE DE ATENÇÃO À MULHER EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA

7.1 PAPEL DA REDE

A rede tem o objetivo de se organizar e promover a articulação dos setores governamentais e não governamentais envolvidos na elaboração de estratégias de atendimento, prevenção e enfrentamento da violência, com profissionais da área do atendimento capacitados para identificar as situações de violência sendo de ordem física, psicológica, sexual e casos de negligência. Sendo um modelo de atendimento ampliando e implantando de serviços, otimizando tempo, recursos humanos e materiais.

Refere-se a atuação articulada entre as instituições/serviços governamentais e não-governamentais e a comunidades, visando à ampliação e melhoria da qualidade do atendimento.

Fazem parte da rede equipes multiprofissionais (Assistentes Sociais, Enfermeiros, Médicos, Psicólogos, Advogados e etc.) de forma institucional (Secretarias de Saúde, Ação social, Educação, Delegacias, ONGs etc.), atuando nas áreas de organização do serviço.

Promovendo capacitações frequentes para a atuação dos envolvidos na captação e resolução do problema.



PREFEITURA DE SANTARÉM

SECRETARIA MUNICIPAL DE TRABALHO E ASSISTÊNCIA SOCIAL – SEMTRAS

COMPOSIÇÃO

A rede de atendimento é composta por:

- a) Serviços não especializados de atendimento à mulher: que em geral constituem porta de entrada da mulher são eles hospitais em geral, delegacias comuns, policia militar, policia federal, centros de referencia de assistência social – CRAS, ministério público, defensorias públicas, programa de saúde da mulher e outros;
- b) Serviços especializados de atendimento à mulher – aqueles que atendem as mulheres em situação de violência: centros de atendimento à mulher em situação de violência, casas abrigo, casas de acolhimento, delegacias especializadas.

7.2 CLASSIFICAÇÃO DAS REDES

TIPOS DE REDE

REDE SOCIAL ESPONTÂNEA: constituída pelo núcleo familiar, pela vizinhança, pela comunidade e pela Igreja. São consideradas as redes primárias, sustentadas em princípios como cooperação, afetividade e solidariedade.

REDES SÓCIO – COMUNITÁRIAS: constituída por agentes filantrópicos, organizações comunitárias, associações de bairros, entre outros que objetivam oferecer serviços assistenciais, organizar comunidades e grupos sociais



PREFEITURA DE SANTARÉM

SECRETARIA MUNICIPAL DE TRABALHO E ASSISTÊNCIA SOCIAL – SEMTRAS

REDE SOCIAL MOVIMENTALISTA: constituída por movimentos sociais de luta pela garantia dos direitos sociais (creche, saúde, educação, habitação, terra...).

Caracteriza-se por defender a democracia e a participação popular.

REDES SETORIAIS PÚBLICAS: são aquelas que prestam serviços e programas sociais consagrados pelas políticas públicas como educação, saúde, assistência social, previdência social, habitação, cultura, lazer, etc.

REDES DE SERVIÇOS PRIVADOS: constituída por serviços especializados na área de educação, saúde, habitação, previdência, e outros que se destinam a atender aos que podem pagar por eles.

REDES REGIONAIS: constituídas pela articulação entre serviços em diversas áreas da política pública e entre municípios de uma mesma região.

REDES INTERSETORIAIS*: são aquelas que articulam o conjunto das 43 organizações governamentais, não governamentais e informais, comunidades, profissionais, serviços, programas sociais, setor privado, bem como as redes setoriais, priorizando o atendimento integral às necessidades dos segmentos vulnerabilizados socialmente.

CENTRO DE REFERENCIA DE ATENDIMENTO À MULHER

CONCEITO



PREFEITURA DE SANTARÉM

SECRETARIA MUNICIPAL DE TRABALHO E ASSISTÊNCIA SOCIAL – SEMTRAS

Serviço público especializado que presta acolhida, acompanhamento psicológico e social, e orientação jurídica às mulheres em situação de violência (sexual, patrimonial, moral, física, psicológica, tráfico de mulheres, assédio sexual, assédio moral).

São equipamentos da política pública de prevenção e enfrentamento à violência contra a mulher, vinculam-se administrativamente ao órgão gestor das políticas para as mulheres do município em que estão localizadas.

As mulheres são as beneficiárias diretas dos centros de referência, as quais devem ser consideradas como sujeitos de direitos, e não meramente vítimas e vulneráveis, independentemente de sua cor, raça, etnia, situação socioeconômica, cultural e de orientação sexual.

Cabe ao Centro efetuar o atendimento, verificar o diagnóstico e elaborar os encaminhamentos necessários.



PREFEITURA DE SANTARÉM

SECRETARIA MUNICIPAL DE TRABALHO E ASSISTÊNCIA SOCIAL – SEMTRAS

VIII – ANEXOS

ANEXO I - FORMULARIO DE NOTIFICAÇÃO DE PROTOCOLO DE ATENDIMENTO ÀS VITIMAS DE VIOLÊNCIA SEXUAL NO MUNICÍPIO DE SANTARÉM.

ANEXO II – CONTATOS DAS INSTITUIÇÕES