

# 5 REDE DE ATENDIMENTO

## 5.1 Conceito de rede

Os governos federal, estadual, municipal e do Distrito Federal, assim como a sociedade civil, devem fomentar a prevenção, o combate à violência e a assistência às mulheres. Os entes devem atuar de forma integrada, em rede, para a superação de quaisquer isolamentos ou desarticulação entre os seus agentes.

A ação em rede pressupõe que cada um dos parceiros exerça as funções sob sua competência e responsabilidade, fazendo os encaminhamentos necessários aos demais serviços e órgãos, por meio da ação coordenada de diferentes áreas governamentais e com o apoio e monitoramento de organizações não governamentais e da sociedade civil como um todo, garantindo a integralidade do atendimento.

Conforme documento intitulado “Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres”, da Secretaria de Políticas para as Mulheres da Presidência da República, conceitua-se rede como a:

(...) atuação articulada entre as instituições/serviços governamentais, não governamentais e a comunidade, visando à ampliação e melhoria da qualidade do atendimento; à identificação e encaminhamento adequado das mulheres em situação de violência e ao desenvolvimento de estratégias efetivas de prevenção. A constituição da rede de atendimento busca dar conta da complexidade da violência contra as mulheres e do caráter multidimensional do problema, que perpassa diversas áreas, tais como: a saúde, a educação, a segurança pública, a assistência social, a cultura, entre outros.

O Poder Judiciário integra a rede de atendimento à mulher e, nessa qualidade, deve trabalhar de forma articulada com as demais instituições, sendo sua ação orientada pelo art. 8º da Lei n. 11.340/2006, *in verbis*:

Art. 8º A política pública que visa coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher far-se-á por meio de um conjunto articulado de ações da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e de ações não-governamentais, tendo por diretrizes:

I - a integração operacional do Poder Judiciário, do Ministério Público e da Defensoria Pública com as áreas de segurança pública, assistência social, saúde, educação, trabalho e habitação;

II - a promoção de estudos e pesquisas, estatísticas e outras informações relevantes, com a perspectiva de gênero e de raça ou etnia, concernentes às causas, às consequências e à frequência da violência doméstica e familiar contra a mulher, para a sistematização de dados, a serem unificados nacionalmente, e a avaliação periódica dos resultados das medidas adotadas;

III - o respeito, nos meios de comunicação social, dos valores éticos e sociais da pessoa e da família, de forma a coibir os papéis estereotipados que legitimem ou exacerbem a violência doméstica e familiar, de acordo com o estabelecido no inciso III do art. 1º, no inciso IV do art. 3º e no inciso IV do art. 221 da Constituição Federal;

IV - a implementação de atendimento policial especializado para as mulheres, em particular nas Delegacias de Atendimento à Mulher;

V - a promoção e a realização de campanhas educativas de prevenção da violência doméstica e familiar contra a mulher, voltadas ao público escolar e à sociedade em geral, e a difusão desta Lei e dos instrumentos de proteção aos direitos humanos das mulheres;

VI - a celebração de convênios, protocolos, ajustes, termos ou outros instrumentos de promoção de parceria entre órgãos governamentais ou entre estes e entidades não-governamentais, tendo por objetivo a implementação de programas de erradicação da violência doméstica e familiar contra a mulher;

VII - a capacitação permanente das Polícias Civil e Militar, da Guarda Municipal, do Corpo de Bombeiros e dos profissionais pertencentes aos órgãos e às áreas enunciados no inciso I quanto às questões de gênero e de raça ou etnia;

VIII - a promoção de programas educacionais que disseminem valores éticos de irrestrito respeito à dignidade da pessoa humana com a perspectiva de gênero e de raça ou etnia;

IX - o destaque, nos currículos escolares de todos os níveis de ensino, para os conteúdos relativos aos direitos humanos, à equidade de gênero e de raça ou etnia e ao problema da violência doméstica e familiar contra a mulher.

Recomenda-se que o juiz procure a rede de atendimento à mulher da sua Comarca, visando à coordenação de esforços, notadamente com as Delegacias de Defesa da Mulher, as casas-abrigo e os centros de referência.

Recomenda-se, ainda, que o juízo estabeleça fluxos ou protocolos de acompanhamento de vítimas e familiares abrigados.

A partir da interação dos serviços a seguir com o Juizado de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, podem surgir parcerias importantes, formalizadas por meio de convênios ou protocolos de intenções, construindo uma rede de atendimento.

Recomenda-se que sejam fomentadas parcerias com a segurança pública para monitoramento das medidas protetivas, atendimento das chamadas e prestação de socorro às vítimas em situação de ameaça ou de violência, por meio de dispositivos eletrônicos ou Patrulhas Maria da Penha.

Recomenda-se que seja fomentada parceria para implantação de questionário de avaliação de risco pelas Delegacias de Polícia, a ser respondido pela vítima, para subsidiar o(a) juiz(a) quando da apreciação do pedido de medidas protetivas.

## **5.2 Composição da rede**

No âmbito governamental, a Rede de Atendimento à Mulher em situação de violência é composta pelos seguintes serviços, entre outros:

### **Centros de Referência**

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

### **Casas-Abrigo**

As Casas-Abrigo são locais seguros que oferecem moradia protegida e atendimento integral a mulheres em risco iminente, em razão da violência doméstica.

É um serviço de caráter sigiloso e temporário, no qual as usuárias permanecem por um período determinado, durante o qual devem reunir as condições necessárias para retomar o curso de suas vidas.

### **Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher**

As Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (DEAMs) são unidades especializadas da Polícia Civil para atendimento às mulheres em situação de violência.

As atividades das DEAMs têm caráter preventivo e repressivo, devendo realizar ações de prevenção, apuração, investigação e enquadramento legal, as quais devem se pautar no respeito aos direitos humanos e nos princípios do Estado Democrático de Direito (Norma Técnica de Padronização – DEAMs, SPM:2006).

Com a promulgação da Lei Maria da Penha, as DEAMs passaram a desempenhar novas funções, que incluem, por exemplo, a apresentação ao juiz do requerimento de medidas protetivas de urgência formulado pela vítima, no prazo máximo de 48 horas.

Convém também destacar que, de acordo com o Guia de Avaliação de Risco para o Sistema de Justiça construído pela rede de enfrentamento à violência contra a mulher do Distrito Federal sob a coordenação do Núcleo de Gênero do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT), a aplicação do questionário correspondente e a subjacente avaliação de risco deverão ser realizadas, preferencialmente, pela Polícia Civil (...), no momento do registro do Boletim de Ocorrência, quando será colhido o termo de depoimento da mulher (disponível em: [http://www.mpdft.mp.br/portal/pdf/imprensa/cartilhas/Guia\\_avaliacao\\_risco\\_sistema\\_justica\\_MPDFT.pdf](http://www.mpdft.mp.br/portal/pdf/imprensa/cartilhas/Guia_avaliacao_risco_sistema_justica_MPDFT.pdf)).

## **Defensorias da Mulher**

As Defensorias da Mulher têm a finalidade de prestar assistência jurídica, orientar e encaminhar as mulheres em situação de violência.

É órgão do Estado, responsável pela defesa das cidadãs que não possuem condições econômicas de ter advogado contratado por seus próprios meios.

A consolidação de Defensorias da Mulher é entendida, portanto, como uma das formas de ampliar o acesso à Justiça e garantir às mulheres orientação jurídica adequada, bem como o acompanhamento de seus processos.

## **Promotorias da Mulher ou Núcleos de Gênero nos Ministérios Públicos**

O Ministério Público possui ampla atuação em sede de violência doméstica e familiar no âmbito processual e extraprocessual.

Intervém, quando não for parte, nas causas cíveis e criminais decorrentes da violência doméstica e familiar contra mulher. Requisita a força policial e serviços públicos, exercendo a fiscalização nos estabelecimentos públicos e particulares de atendimento à mulher em situação de violência doméstica e familiar, além de cadastrar os casos de violência doméstica.

Convém ressaltar sua atuação na elaboração e participação nas políticas públicas que visam coibir a violência doméstica e familiar contra a Mulher, além de possuir especial papel na defesa dos interesses e direitos transindividuais previstos na Lei Maria da Penha.

## **Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher**

Os Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher são órgãos da justiça ordinária com competência cível e criminal. São responsáveis por processar, julgar e executar as causas decorrentes da prática de violência doméstica e familiar contra a mulher.

## **Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180**

A Central de Atendimento à Mulher é um serviço do governo federal que auxilia e orienta as mulheres em situação de violência por meio do número de utilidade pública “180”.

As ligações podem ser feitas gratuitamente de qualquer parte do território nacional. O atendimento é ininterrupto, abrangendo inclusive feriados e finais de semana.

O “Ligue 180” foi criado pela Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres em 2005. As atendentes da Central são capacitadas permanentemente em questões de gênero, legislação e políticas governamentais para as mulheres.

Cabe à Central o encaminhamento da mulher aos serviços da rede de atendimento mais próxima, assim como prestar informações sobre os demais serviços disponíveis para o enfrentamento à violência.

A Central “Ligue 180” também recebe e encaminha as denúncias das mulheres em situação de violência, registra relatos de violência e situações de funcionamento inadequado dos serviços da rede, bem como sistematiza as informações geradas pelo atendimento para subsidiar a elaboração de políticas públicas.

## **Ouvidorias**

A Ouvidoria é o canal de acesso e comunicação direta entre a instituição e o(a) cidadão(ã).

É um espaço de escuta qualificada, que procura atuar em articulação com outros serviços de ouvidoria em todo o país, encaminhando as situações relatadas para os órgãos competentes em nível federal, estadual e municipal, além de proporcionar atendimentos diretos.

Portanto, a atuação da Ouvidoria visa fortalecer os direitos da cidadã, orientando-a e aproximando-a da instituição, estimulando a melhoria contínua da qualidade. Vale notar que a SPM possui o serviço de ouvidoria disponibilizado à população desde 2003.

## **Centros de Referência da Assistência Social (CRAS) e Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS)**

Os Centros de Referência da Assistência Social desenvolvem o PAIF (Programa de Atenção Integral à Família), os serviços básicos continuados e ações de caráter preventivo para famílias em situação de vulnerabilidade social (proteção básica).

Já os Centros de Referência Especializados de Assistência Social, por sua vez, são responsáveis pela proteção de famílias e indivíduos que tenham seus direitos violados e que vivam em situação de risco pessoal e social (proteção especial).

## **Serviço de Responsabilização e Educação do Agressor**

É o equipamento responsável pelo acompanhamento das penas e das decisões proferidas pelo juízo competente quanto aos agressores, conforme previsto na Lei n. 11.340/2006 e na Lei de Execução Penal.

Esses serviços devem, portanto, ser necessariamente vinculados ao sistema de justiça, entendido em sentido amplo (Poder Judiciário, Secretarias de Justiça Estadual e/ou Municipal).

Entre suas atribuições, podem-se citar: promoção de atividades educativas, pedagógicas e de grupos reflexivos, a partir de uma abordagem responsabilizante, e o fornecimento de informações permanentes sobre o acompanhamento dos agressores ao juízo competente, por meio de relatórios e documentos técnicos pertinentes.

## **Polícias Civil e Militar**

A Delegacia comum também deve registrar toda e qualquer ocorrência oriunda de uma mulher vítima de violência.

São os profissionais da Polícia Militar que, muitas vezes, fazem o primeiro atendimento, ainda na residência ou em via pública, encaminhando para outros serviços da rede.

## **Instituto Médico-Legal - IML**

O IML desempenha papel importante no atendimento à mulher em situação de violência, principalmente as vítimas de violência física e sexual.

Sua função é decisiva na coleta de provas necessárias ao processo judicial e condenação do agressor. É o IML quem coleta ou valida as provas recolhidas e demais providências periciais do caso.

## **Serviços de Saúde voltados ao atendimento dos casos de violência sexual**

A área da saúde, por meio da Norma Técnica de Prevenção e Tratamento dos Agravos Resultantes da Violência Sexual contra Mulheres e Adolescentes, tem prestado assistência médica, de enfermagem, psicológica e social às mulheres vítimas de violência sexual, inclusive quanto à interrupção da gravidez, prevista em lei nos casos de estupro.

## **Organismos governamentais de políticas para as mulheres - OPMs(Coordenadorias, Secretarias, Superintendências da Mulher)**

Essas estruturas têm a função de elaborar, articular e propor políticas públicas de atendimento à mulher no âmbito do Executivo Estadual e Municipal. Cumprem também o papel de articuladores das instituições e serviços governamentais e não governamentais que integram a rede de atendimento.