

	PREFEITURA MUNICIPAL DE SERRA ESTADO DO ESPÍRITO SANTO	<b>Norma de Procedimento</b>	<b>SPPM-NP 01</b>
---	---	------------------------------	-----------------------

**Assunto:****ATENDIMENTO DO CRAMVIS**

<b>Versão:</b> 03	<b>Data de elaboração:</b> 23/07/2015	<b>Data da Aprovação:</b> A partir da data de sua publicação	<b>Data da Vigência:</b> A partir da data de sua publicação
----------------------	--	---	--

<b>Ato de Aprovação:</b> 6.750/2024	<b>Unidade Responsável:</b> SEPPOM / GABINETE / DENVI
--	--

<b>Revisada em:</b> 22/07/2024	<b>Revisada por:</b> Departamento de Enfrentamento a Violência - DENVI
-----------------------------------	---

**Anexos:**

Anexo I - Fluxograma

**Aprovação:**

Assinatura digital do(a) Secretário(a)

Assinatura digital do(a) Controlador(a) Geral do Município

**1. Finalidade:**

Estabelecer os procedimentos para o atendimento das mulheres em situação de violência doméstica no Centro de Referência de Atendimento à Mulher Vítima de Violência de Serra - CRAMVIS da Secretaria de Políticas Públicas para as Mulheres – SEPPOM.

**2. Abrangência:**

Aplica-se aos servidores da SEPPOM.

**3. Base Legal e Regulamentar:**

- 3.1 Constituição Federal, art. 226, § 8º;
- 3.2 Lei Federal nº 11.340/2006 (Lei Maria da Penha);
- 3.3 Plano Nacional de Enfrentamento à violência contra a mulher;
- 3.4 Pacto Estadual pelo Enfrentamento à violência contra as mulheres;
- 3.5 Lei Municipal nº 3.855/2012 (Lei de criação da Secretaria Municipal de Políticas para mulheres).
- 3.6 Lei Municipal nº 5.526/2022 (Lei de criação do Centro de Referência de Atendimento à Mulher Vítima de Violência de Serra).
- 3.7 Norma Técnica de Uniformização do Centro de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência (Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres - Brasília, 2006)

## 4. Conceitos:

**4.1 Secretaria de Políticas Públicas para as Mulheres (SEPPOM):** objetiva formular, desenvolver, articular e coordenar as ações voltadas para as mulheres no município da Serra, executando medidas que garantam seus direitos.

**4.2 Centro de Referência de Atendimento à Mulher Víctima de Violência de Serra (CRAMVIS):** prestar orientação, acolhimento e acompanhamento psicológico, social e jurídico às mulheres em situação de violência doméstica e familiar, possibilitando o rompimento do ciclo da violência, proporcionando o fortalecimento e resgate de sua autoestima e cidadania, além de contribuir com a erradicação de toda forma de violência doméstica e familiar contra a mulher;

**4.3 Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher (DEAM):** fazer o registro da ocorrência de violência, apurar as informações e provas, solicitar medidas protetivas, de acordo com a Lei Maria da Penha, enviar esses dados ao Ministério Público ou à Justiça. Em caso de necessidade, fornecer transporte à mulher e seus dependentes para abrigo ou local seguro e acompanhá-la na retirada dos seus pertences.

**4.4 Centro de Referência de Atendimento à Mulher (CRAM):** são estruturas essenciais do programa de prevenção e enfrentamento à violência contra a mulher, uma vez que visa promover a ruptura da situação de violência e a construção da cidadania por meios de ações globais e de atendimento interdisciplinar à mulher em situação de violência.

**4.5 Juizado ou Varas de Violência Doméstica:** onde se processa, julgam e executam as causas decorrentes da prática de violência doméstica e familiar contra a mulher cabendo a este, decidir sobre as medidas protetivas e demais medidas de proteção.

**4.6 Violência doméstica e familiar:** qualquer ação ou omissão baseada no gênero que lhe cause morte, lesão, sofrimento físico, sexual ou psicológico e dano moral ou patrimonial.

**4.7 Casa Abrigo Estadual Maria Cândida Teixeira (CAES):** equipamento de alta complexidade para proteção da mulher em risco iminente de morte devido à situação de violência doméstica e familiar. Acolhe mulheres e seus filhos, até 14 anos, e os incapazes, em local sigiloso e por tempo máximo de três meses.

**4.8 Programa Acolhe:** esse programa tem por objetivo acolher e capacitar mulheres em situação de violência, oferecendo-lhes abrigo temporário na rede hoteleira responsável pelo projeto junto com o Instituto Avon. Tempo máximo de permanência no acolhimento é de 15 dias.

**4.9 Defensoria Pública do Estado do Espírito Santo:** orientação e atendimento jurídico as mulheres em situação de violência doméstica e familiar atendidas pelas técnicas do CRAMVIS, sendo realizada através de visitas periódicas e pré agendadas da defensoria Pública no CRAMVIS/SEPPOM (Termo de Convênio nº 6/2021).

**4.10 Departamento de Assistência Judiciária Municipal (DAJUM):** Orientação e assistência jurídica as mulheres em acompanhamento no CRAMVIS, referente aos processos de guarda, pensão alimentícia, divórcio e ou dissolução de união estável e partilha de bens.

## 5. Competência e Responsabilidades:

**5.1** Compete ao **CRAMVIS** prestar orientação, acolhimento e acompanhamento psicológico, social e jurídico às mulheres em situação de violência doméstica e familiar, no sentido de fortalecer sua autoestima e

possibilitar que estas se tornem protagonistas de seus próprios direitos, ampliando seu nível de entendimento sobre as relações de gênero. Contemplando as ações de prevenir e promover a ruptura da situação de violência, bem como contribui para o fortalecimento da mulher e o resgate da sua cidadania.

**5.2** As usuárias do CRAMVIS podem ter acesso ao serviço por meio de demanda espontânea ou encaminhada pelos serviços da rede de atendimento à mulher em situação de violência (DEAM, CREAS, 6ª Vara Criminal e outros). Sendo o atendimento realizado de segunda-feira à sexta-feira, de 8h às 18h e aos sábados de 8h às 12h sendo o agendamento realizado com antecedência.

## **6. Procedimentos:**

### **6.1 Recepcionista do CRAMVIS:**

**6.1.1** Recepciona os que chegam ao Centro de Referência, solicitando a identificação das pessoas e encaminhando-as ao setor desejado.

**6.1.2** Responsável pelo agendamento da mulher que deseja o atendimento no CRAMVIS, através da agenda do socialweb.

**6.1.3** Responsável por cadastrar a mulher como beneficiária no socialweb, preenchendo as informações dos dados pessoais da mulher.

**6.1.4** Scanear e ou fazer cópia dos documentos da usuária, boletim de ocorrência, medidas protetivas e outros que se fizerem necessários para o atendimento.

**6.1.5** Quando a usuária está acompanhada por filhos (crianças até 12 anos), a recepcionista as encaminha para a o espaço kids.

**6.1.6** Atende ao telefone da recepção, dando as informações básicas sobre o serviço e passando as ligações para os devidos setores do CRAMVIS e realizar por telefone os agendamentos conforme solicitados.

**6.1.7** Direciona a usuária para o atendimento da Assistente Social, da Psicóloga e do Jurídico.

**6.1.8** Confirmar junto às usuárias, um dia antes, os atendimentos agendados.

**6.1.9** Realizar busca ativa das mulheres encaminhadas pela DEAM e pela Secretaria de Saúde de Serra – SESA.

### **6.2 Atendimento Serviço Social:**

**6.2.1** Realizar o primeiro atendimento técnico com a usuária, visando conhecer as demandas, inserir a usuária no “Atendimento Seppom”, além de preencher o questionário técnico existente no sistema socialweb.

**6.2.2** Registrar no socialweb os encaminhamentos realizados.

**6.2.3** Faz o relatório de atendimento no socialweb.

**6.2.4** Havendo necessidade, encaminha a usuária a um dos órgãos da rede de atendimento à mulher em situação de violência doméstica, mediante o preenchimento do “Formulário de Encaminhamento”.

**6.2.5** Sendo necessário o atendimento jurídico, encaminha-se a usuária para o atendimento junto a Defensoria Pública do Estado e ou para o Departamento de Assistência Judiciária Municipal – DAJUM.

**6.2.6** Havendo necessidade de abrigo, a Assistente Social preenche o “Formulário Nacional de Avaliação de Risco Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher para Abrigamento” caso ela não tenha registrado o boletim de ocorrência. Tomam-se todas as medidas necessárias para que a mulher seja encaminhada para abrigo, preenchendo as documentações específicas para o encaminhamento da mulher e aciona a coordenação do CRAMVIS para realizar contato com a coordenação da casa abrigo estadual solicitando a vaga e adotando as providências necessárias para condução da mulher até o local indicado pela Casa Abrigo. A mulher encaminhada para o abrigo assina um termo de compromisso. Em caso de recusa, a mesma preenche uma declaração, justificando o motivo.

**6.2.7** Durante o atendimento à mulher, sendo identificada a necessidade de encaminhar a usuária para um acolhimento, já que a munícipe não tem onde ficar, mas não está ameaçada de morte, cabe ao assistente social realizar os procedimentos necessários para encaminhar a mulher para o programa de acolhimento, preenchendo todas as documentações necessárias e acionando a coordenação do CRAMVIS, para contatar e conduzir a usuária até o local de acolhimento.

**6.2.8** Havendo necessidade encaminha-se para o atendimento psicológico.

**6.2.9** Atender as mulheres em acompanhamento no CRAMVIS, possibilitando que elas tenham acesso a direitos, que pode representar o alcance da autonomia para a superação da situação de violência, conforme demanda apresenta pela mulher.

**6.2.10** Realizar visita domiciliar previamente agendadas.

**6.2.11** Registrar no “Relatório de Atividades” os atendimentos realizados.

**6.2.12** Realizar relatório estatístico dos dados.

**6.2.13** Desenvolver grupo, mensalmente, com as mulheres acompanhadas no CRAMVIS.

**6.2.14** Realizar as Notificações ao Ministério da Saúde no <https://esusvs.saude.es.gov.br/> (SINAN – Sistema de Informação de Agravos e Notificações).

### **6.3 Atendimento Psicológico:**

**6.3.1** Consiste no atendimento realizado por profissional da Psicologia, com objetivo de promover o resgate da autoestima e resiliência da mulher atendida.

**6.3.2** Faz relatórios de atendimento no socialweb.

**6.3.3** Havendo necessidade, encaminha a usuária a um dos órgãos da rede de atendimento à mulher em situação de violência, mediante o preenchimento do “Formulário de Encaminhamento.

**6.3.4** Sendo necessário o atendimento jurídico, encaminha-se a usuária para o atendimento junto a Defensoria Pública do Estado e ou para o Departamento de Assistência Judiciária Municipal – DAJUM.

**6.3.5** Durante o atendimento psicológico, sendo detectada a necessidade de encaminhar a usuária para a Casa Abrigo Estadual de proteção a mulher em risco eminente de morte, cabe a psicóloga preenche o “Formulário Nacional de Avaliação de Risco Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher para Abrigamento” caso ela não tenha registrado o boletim de ocorrência. Aceitando o abrigamento, tomam-se todas as medidas necessárias para que a mulher seja encaminhada para abrigamento, preenchendo todas as documentações necessárias para o encaminhamento da mulher e aciona a coordenação do CRAMVIS para realizar contato com a coordenação da casa abrigo estadual e condução da mulher até o local indicado pela Casa Abrigo. A mulher encaminhada para o abrigo assina um termo de compromisso. Em caso de recusa, a mesma preenche uma declaração, justificando o motivo.

**6.3.6** Durante o Atendimento psicológico, sendo identificada a necessidade de encaminhar a usuária para um acolhimento, já que a munícipe não tem onde ficar, mas não está ameaçada de morte, cabe a psicóloga realizar os procedimentos necessários para encaminhar a mulher para o programa de acolhimento, preenchendo todas as documentações necessárias e acionar a coordenação do CRAMVIS, para contatar e conduzir a usuária até o local de acolhimento.

**6.3.7** Havendo necessidade, encaminha-se novamente para a Assistente Social.

**6.3.8** Realizar visita domiciliar previamente agendadas.

**6.3.9** Registrar no “Relatório de Atividades” os atendimentos realizados.

**6.3.10** Realizar relatório estatístico dos dados.

**6.3.11** Desenvolver encontros mensais com as mulheres acompanhadas no CRAMVIS.

**6.3.12** Realizar as Notificações ao Ministério da Saúde no <https://esusvs.saude.es.gov.br/> (SINAN – Sistema de Informação de Agravos e Notificações).

### **6.4 Atendimento Jurídico:**

**6.4.1** Orientam e a mulher quanto a questões relacionadas à Vara de Família (pensão alimentícia, guarda dos filhos, regulamentação de visita, dissolução de união estável, partilha de bens, separação/divórcio e medidas protetivas).

**6.4.2** Registra na planilha online do CRAMVIS o “Registro do Atendimento Jurídico”.

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1zKYR6EEmfBsyKwckUyk01wWoi-15milyKuhS17Z65PE/edit#gid=1365975292>

**6.4.3** Ajuizar as ações de natureza civil e ou criminal, as mulheres acompanhadas pelas técnicas do CRAMVIS.

## **6.5 Coordenação do CRAMVIS:**

**6.5.1** Articula, acompanha e monitora a execução das atividades, o registro de informações e a avaliação das ações e projetos desenvolvidos pelo CRAMVIS.

**6.5.2** Possibilita a participação do CRAMVIS junto a rede de enfrentamento à violência contra a mulher.

**6.5.3** Define junto a equipe técnica, os meios e as ferramentas teórico-metodológicas de trabalho com as usuárias atendidas pelo CRAMVIS.

**6.5.4** Coordena reunião de equipe técnica para avaliação da eficiência e eficácia do serviço prestado pelo CRAMVIS junto às municipais.

**6.5.5** Acompanha o fluxo de atendimento através do “Relatório de Atividades” e do relatório estatístico, ambos realizados pelas técnicas.

**6.5.6** Quando houver abrigamento/acolhimento deverá a coordenação acionar a casa abrigo/programa acolhe verificando vaga para a usuária e viabilizar os meios para a realização do abrigamento.

**6.5.7** Realizar relatório estatístico dos dados.

**6.5.8** Apresenta à Diretora todas as ações, relatórios e demais atividades e serviços inerentes ao CRAMVIS.

## **6.6 Educador Social**

**6.6.1** Recepcionar as crianças que vem ao CRAMVIS com as mulheres que serão atendidas.

**6.6.2** Desenvolver atividades lúdicas com as crianças, enquanto a mãe e/ou a responsável estiver em atendimento.

**6.6.3** Solicitar e distribuir o lanche para as crianças que estão no espaço KIDS, enquanto aguarda o atendimento de sua mãe e/ou responsável.

**6.6.4** Cuidar para que o espaço esteja sempre organizado, limpo e higienizado para receber as crianças.

**6.6.5** Planejar e executar as atividades com as crianças de acordo com a faixa etária de cada um.

**6.6.6** Solicitar a coordenação do CRAMVIS todo material necessário para o desenvolvimento das atividades com as crianças.

**6.6.7** Quando não tiver crianças no espaço KIDS, cabe a Educadora Social dar suporte a coordenação do CRAMVIS no setor administrativo.

---

## **7. Considerações Finais:**

**7.1** Por se tratar de uma prestação de serviço subjetiva, a ordem das ações não deve ser tida como prioritária, deve-se levar em conta principalmente a situação emocional que cada usuária apresenta distintamente, cabendo às técnicas, Assistente Social e Psicóloga a avaliação individualizada e a eleição da ação prioritária para cada caso concreto.

**7.2** Processo deve conter obrigatoriamente:

**7.2.1** Prontuário eletrônico (<https://social.serra.es.gov.br/>) contém os dados pessoais, questionário técnico, os relatórios de atendimento e o Plano Individual de Acompanhamento da Mulher;

**7.2.2** Encaminhamentos;

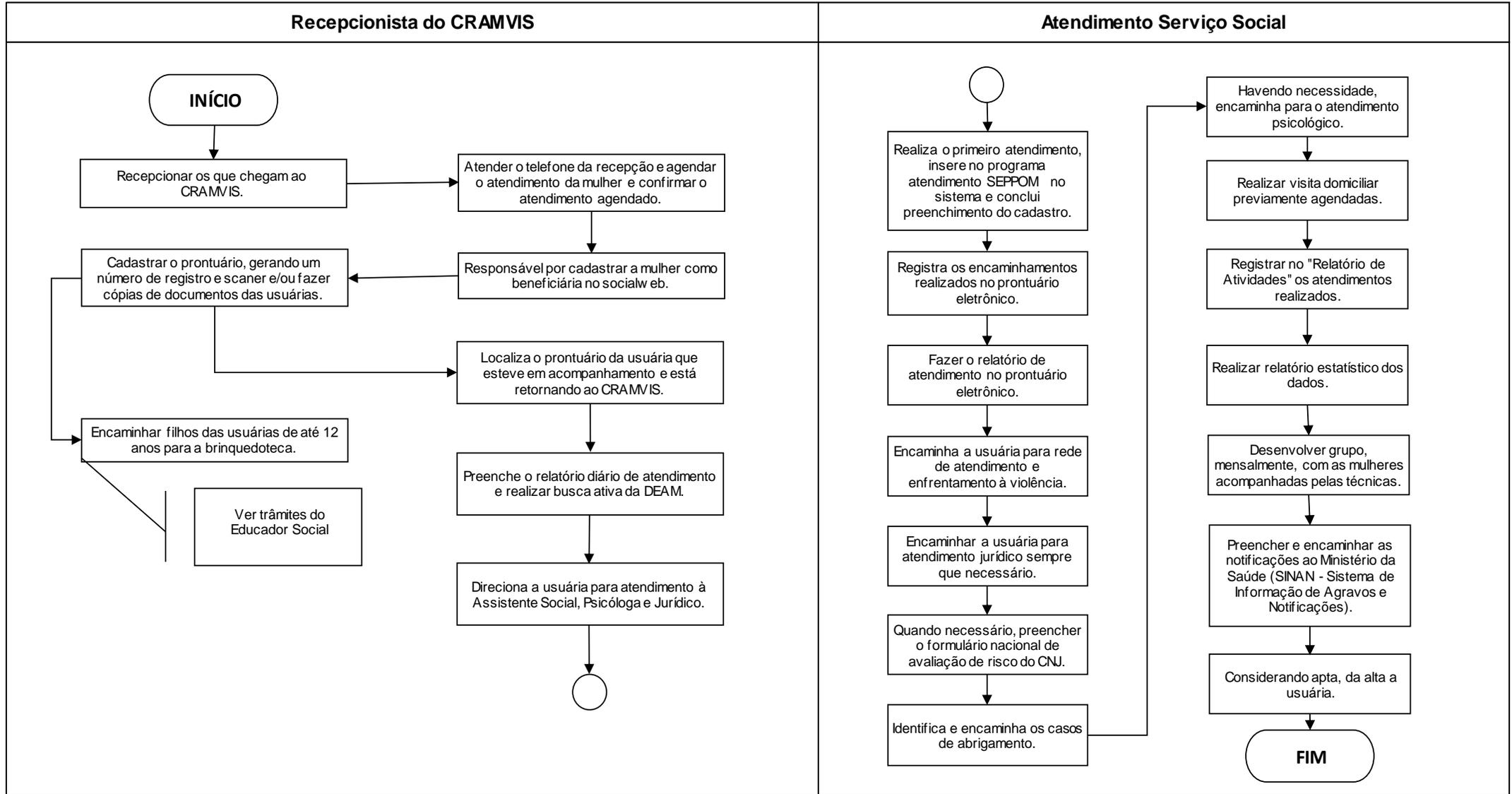
**7.2.3** Formulário Nacional de Avaliação de Risco Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher (CNJ);

**7.2.4** As Notificações ao Ministério da Saúde no <https://esusvs.saude.es.gov.br/> (SINAN – Sistema de Informação de Agravos e Notificações);

**7.2.5** Os documentos pessoais da usuária anexado no socialweb.

## ANEXO I - FLUXOGRAMA

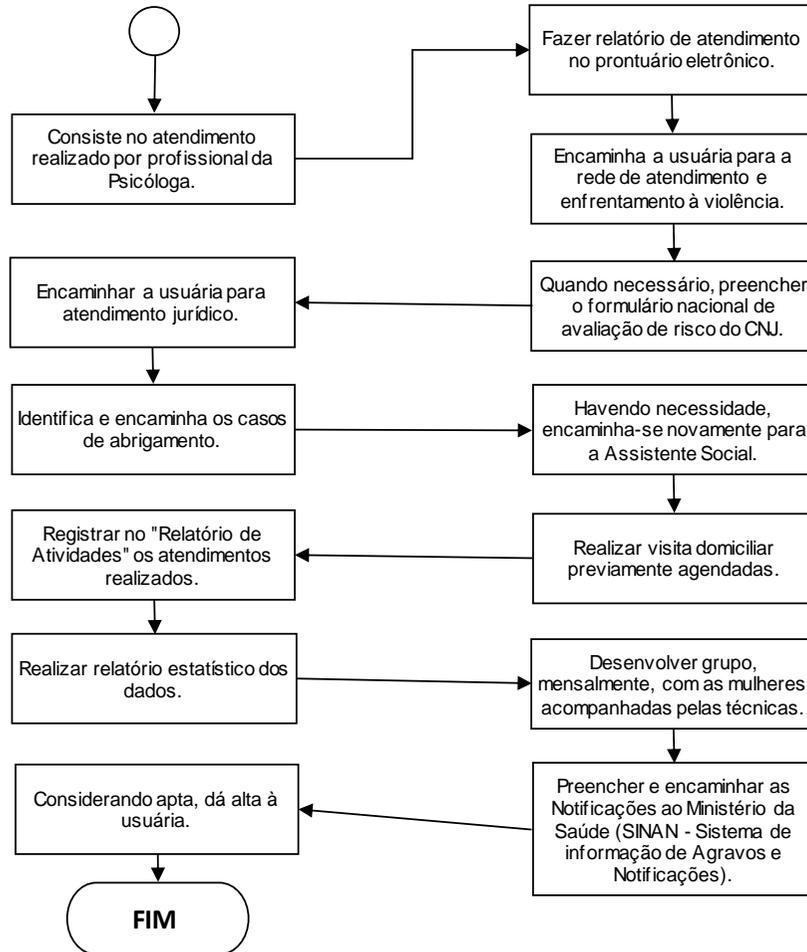
 <p><b>PREFEITURA MUNICIPAL DE SERRA</b> <b>ESTADO DO ESPÍRITO SANTO</b></p>	<b>Número da Norma de Procedimento:</b> SPPM-NP 01	<b>Versão:</b> 03
	<b>Sistema:</b> Sistema de Políticas Públicas da Mulher - SPPM	
	<b>Assunto:</b> Atendimento do CRAMVIS	
	<b>Data da Elaboração:</b> 22/07/2024	<b>Data da Aprovação:</b>



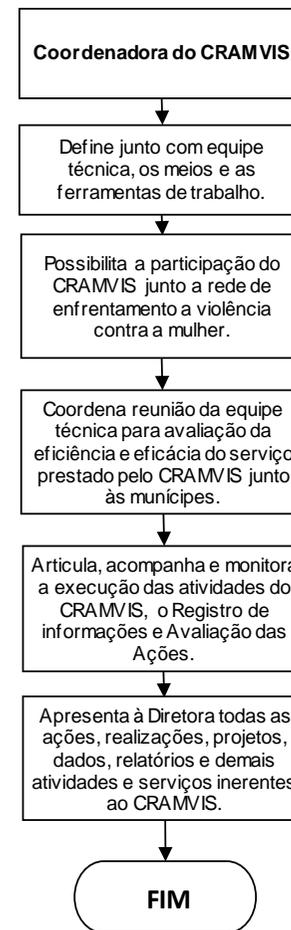
<b>Legenda:</b>	 Atividade	 Decisão	 Início / Fim	 Conector	 Conector Externo	 Conector Interno	 Documento	 Interface no Sistema	 Armacen. Interno	 Atividade Proposta	 Nota Explicativa
-----------------	--	--	---	---	--	---	--	---	---	---	---



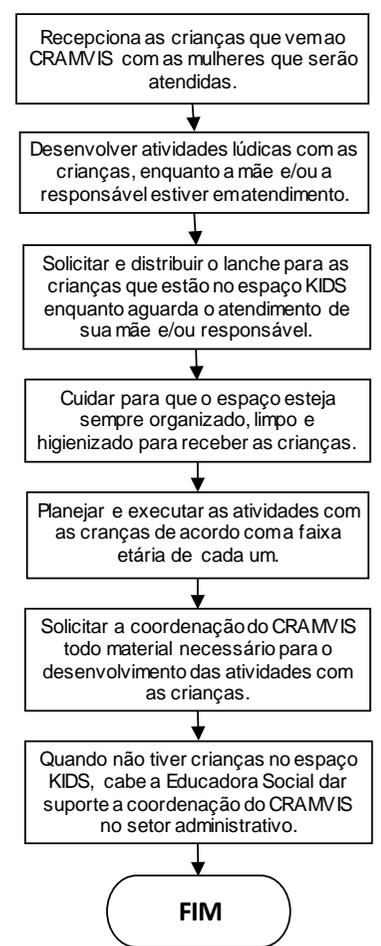
**Atendimento Psicológico**



**Coordenação do CRAMVIS**



**Educador Social**



**Legenda:**

