



PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU  
SECRETARIA MUNICIPAL DO BEM ESTAR  
SOCIAL ESTADO DE SÃO PAULO



**Padrão Normativo da Rede de Proteção Social Especial de Alta Complexidade  
Serviço de Acolhimento Institucional em abrigo  
para Mulheres em Situação de Violência**

Suellen Silva Rosim  
**Prefeita Municipal**

Ana Cristina de Carvalho Sales Toledo  
**Secretária Municipal do Bem-Estar Social**

Rose Maria Carrara Orlato  
**Diretora de Departamento de Proteção Social Especial**

Ana Cristina Camargo Pereira  
**Diretora Divisão de Planejamento e Vigilância Socioassistencial**

**Equipe Responsável pela Elaboração**  
Equipe Técnica da Divisão de Serviços Sociais  
Equipe Técnica do Departamento de Proteção Social Especial

**2022**



1. **Nome:** Serviço de Proteção Social Especial de Alta Complexidade - Serviço de Acolhimento Institucional em abrigo para Mulheres em Situação de Violência
2. **Unidade:** Abrigo Institucional
3. **Descrição:**

A nova Política Nacional de Assistência Social aprovada em 2004 reflete o processo de reestruturação orgânica da política pública de assistência social materializado através do Sistema Único de Assistência Social - SUAS. Dentre os avanços na gestão da política destacam-se as definições dos campos da proteção social básica e da proteção social especial de média e alta complexidade.

Nessa perspectiva, os serviços sócios assistenciais são inseridos no âmbito das proteções básica e especial de acordo com a especificidade de intervenção, com ações desenvolvidas respectivamente nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) e Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS).

A Proteção Social Especial (PSE) destina-se a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal ou social, cujos direitos tenham sido violados ou ameaçados.

O PAEFI - Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos, é um Serviço de apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos. Compreende atenções e orientações direcionadas para a promoção de direitos, a preservação e o fortalecimento de vínculos familiares, comunitários e sociais. Também para o fortalecimento da função protetiva das famílias diante do conjunto de condições que as vulnerabilizam e/ou as submetem a situações de risco pessoal e social.

São considerados serviços de Proteção Social Especial (PSE) de Alta Complexidade aqueles que oferecem atendimento às famílias e indivíduos que se encontram em situação de abandono, ameaça ou violação de direitos, por ocorrência de violência física ou psicológica, abuso ou exploração sexual, rompimento ou fragilização de vínculos ou afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medidas necessitando de acolhimento provisório, fora de seu núcleo



familiar de origem. Esses serviços visam a garantir proteção integral a indivíduos ou famílias em situação de risco pessoal e social, com vínculos familiares rompidos ou extremamente fragilizados, por meio de serviços que garantam o acolhimento em ambiente com estrutura física adequada, oferecendo condições de moradia, higiene, salubridade, segurança, acessibilidade e privacidade. Os serviços também devem assegurar o fortalecimento dos vínculos familiares e/ou comunitários e o desenvolvimento da autonomia dos usuários.

Em conjunto com a Política e o Pacto Nacional pelo Enfrentamento à Violência contra as Mulheres, a promulgação da Lei nº 11.340/2006 (Lei Maria da Penha) representou um passo importante para o enfrentamento da violência contra as mulheres no Brasil. A Lei que institui mecanismos para coibir e prevenir a violência doméstica e familiar prevê, em suas disposições preliminares, que toda mulher goza dos direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sendo-lhes asseguradas oportunidades e facilidades para viver sem violência e preservar sua saúde física e mental. Entre as inovações da referida legislação, cabe ressaltar as medidas protetivas de urgência (as que obrigam o agressor – Art. 22 e aquelas destinadas à ofendida – Arts. 23 e 24). Tais medidas são fundamentais para garantir os direitos das mulheres e ampliar o seu acesso à rede de atendimento especializada, que inclui desde o acolhimento psicossocial e jurídico até o abrigo das mulheres e seus filhos (as) nos casos de grave ameaça e risco de morte.

O presente Padrão Normativo está fundamentado na Resolução CNAS nº 109 de 11 de novembro de 2009 - Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais, Acolhimento em diferentes tipos de equipamentos, destinado a famílias e/ou indivíduos com vínculos familiares rompidos ou fragilizados, a fim de garantir proteção integral. A organização do serviço deverá garantir privacidade, o respeito aos costumes, às tradições e à diversidade de: ciclos de vida, arranjos familiares, raça/etnia, religião, gênero e orientação sexual.

O Serviço de Acolhimento Institucional para Adultos e Famílias integram os Serviços de Alta Complexidade do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) no município de Bauru, e o atendimento se dá em unidade institucional para a oferta de acolhimento imediato e emergencial, com profissionais preparados para receber usuários, enquanto se realiza estudo diagnóstico detalhado de cada situação para



os encaminhamentos necessários. O Serviço de Acolhimento para mulheres Vítimas de violência é uma unidade que oferta Serviço de Acolhimento Institucional, conforme estabelece a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais.

O acolhimento provisório é destinado às mulheres, acompanhadas ou não de seus filhos, em situação de risco de morte ou ameaças em razão da violência doméstica e familiar, causadora de lesão, sofrimento físico, sexual, psicológico ou dano moral.

Deve ser desenvolvido em local sigiloso, em unidade inserida na comunidade com características residenciais, ambiente acolhedor e estrutura física adequada, visando o desenvolvimento de relações mais próximas do ambiente familiar. As edificações devem ser organizadas de forma a atender aos requisitos previstos nos regulamentos existentes e às necessidades dos usuários, oferecendo condições de habitabilidade, higiene, salubridade, segurança, acessibilidade e privacidade.

Nesse sentido, é necessário que assegure obrigatoriamente o sigilo quanto à identidade das usuárias e que mantenha articulação com rede de serviços socioassistenciais, demais políticas públicas e Sistema de Justiça. Também deve ser ofertado atendimento jurídico e psicológico para as usuárias e seus filhos menores de 18 anos e/ou dependente quando estiver sob sua responsabilidade.

#### **4. Usuários:**

Mulheres em situação de violência, sobre grave ameaça e risco de morte, em razão da violência doméstica e familiar, acompanhadas ou não de seus filhos menores de 18 anos.

#### **5. Objetivos:**

- Proteger mulheres e prevenir a continuidade de situações de violência;
- Propiciar condições de segurança física e emocional e o fortalecimento da autoestima;
- Identificar situações de violência e suas causas e produzir dados para o sistema de vigilância socioassistencial;
- Possibilitar a construção de projetos pessoais visando à superação da



situação de violência, desenvolvimento de habilidades e potencialidades buscando autonomia pessoal e social.

- Promover o acesso ao mercado de trabalho, curso de qualificação profissional, visando autonomia e auto sustentabilidade.

**6. Meta:** Referenciado no financiamento

**7. Período de Funcionamento:** Ininterrupto (24 horas)

**8. Formas de Acesso**

Por encaminhamento do Centro de Referência de Atendimento à Mulher em situação de violência (CRM).

**9. Operacionalização:**

O Serviço de Acolhimento Institucional em abrigo para Mulheres em Situação de Violência deverá ser um local seguro que oferece abrigo protegido e atendimento integral as mulheres em situação de violência doméstica sob risco de morte iminente. As acolhidas poderão permanecer por período determinado de até 180 dias, durante o qual deverão reunir condições necessárias para retomar o curso de suas vidas, ou conforme avaliação técnica.

O acolhimento provisório é destinado às mulheres, acompanhadas ou não de seus filhos menores de 18 anos. O serviço oferece moradia, alimentação, transporte, assistência social, assistência jurídica e psicológica para as mulheres e seus filhos, que estejam em risco de morte decorrente da situação de violência doméstica.

Para o acolhimento, o Centro de Referência de Atendimento à Mulher (CRM) em situação de violência que encaminhará a usuária para inclusão no serviço. Aos finais de semana e feriados, os representantes do Departamento de Proteção Social Especial acionarão os Gestores do Serviço de Acolhimento Institucional em abrigo para Mulheres em Situação de Violência para avaliar a melhor conduta a ser adotada considerando a gravidade da situação, sendo observado a alternativa de



acolhimento provisório de curta duração (Casa de Passagem) e/ou acolhimento imediato no Serviço de Acolhimento, cuja situação será apresentada ao CRM no próximo dia útil, para dar prosseguimento ao acompanhamento.

Para o encaminhamento das usuárias ao acolhimento no Serviço de Acolhimento Institucional em abrigo para Mulheres em Situação de Violência, a avaliação será baseada nos critérios relacionados ao comportamento/histórico do agressor: uso de armas brancas ou de fogo; histórico criminal; histórico de agressões a conhecidos estranhos e/ou policiais; tentativa ou ideação suicida recente; não cumprimento de medidas protetivas de urgência; ser autor de abuso sexual infantil; histórico de agressão aos filhos; abuso de álcool ou drogas; minimização extrema ou negação da situação de violência doméstica e familiar, entre outros.

Vale ressaltar que para permanência no Serviço de Acolhimento é necessário o registro de Boletim de Ocorrência no sentido de caracterizar a necessidade de “proteção” da mulher abrigada (e de seus filhos) por parte do Estado.

O Serviço de Acolhimento Institucional em abrigo para Mulheres em Situação de Violência realizará a elaboração do Plano de Acompanhamento Familiar como instrumento norteador das ações e metas para atendimento da usuária. O Plano deve ser elaborado de forma participativa desde o momento de chegada da usuária no Serviço e sempre que necessário poderá contar com a participação de outros profissionais da rede, com o objetivo de romper com o ciclo de violência.

Além do Plano, deverá ser elaborada uma Rotina de Organização do Cotidiano que é um instrumento de planejamento das rotinas do serviço envolvendo a acolhida nas atividades diárias (preparação das refeições, limpeza e organização do ambiente, higiene das roupas, responsabilidade e cuidado com os filhos, etc) oferecendo condições de habitabilidade, higiene, salubridade, segurança, acessibilidade e privacidade.

Deverão ocorrer grupos semanais desenvolvidos por psicólogo com temas a serem definidos com as usuárias pautado nos acompanhamentos do Centro de Referência de Atendimento à Mulher Vítima de Violência.

Para os grupos sugere-se temas como: desconstrução do machismo estrutural, desconstrução da naturalização da violência, ensino e aprendizagem da



vida sem violência, construção reflexiva de feminilidade, masculinidade e família, desenvolvimento de autoestima e relação intrapessoal, desenvolvimento de relações interpessoais, habilidades comportamentais das 4 linguagens do amor: contato físico, verbal, ações e presentes, entre outros.

Em relação as atividades sugere-se, entre outras:

<b>ATIVIDADES: só mulheres ou mães e filhos</b>	<b>RECURSOS MATERIAIS</b>
Oficina culinária	Ingredientes da receita e utensílios de cozinha
Artesanato: bordado, tricô, crochê, patchwork, pintura, escultura	Linhas, lãs, agulhas, caixas de madeira, tecido, tesoura, cola, pinceis, tintas, quadros, argila
Exposição de arte	Ensinar apreciar só com os olhos
Confecção de cartazes sobre campanhas da época, pregar no mural ou parede	Cartolina, papéis coloridos, tesoura, canetinhas, revistas, cola
Dança, expressão corporal, teatro	Diversos ritmos, músicas, corpo
Relaxamento, meditação	Músicas instrumentais, corpo
Recreação: Coelhoinho sai da toca, Encher garrafas, queima, pular corda, Patinho feio, Escravos de Jó, Escravos de Jó pulando	Bambolês, pets, copinhos de café e água, bola, corda, lenço, canecas plásticas, corpo
Competições entre times	Bandeiras nas cores dos times
Passeios e piqueniques: bosque da comunidade, zoológico, horto florestal, jardim botânico, cinema	Garrafinhas de água, tênis, boné
Tarefas diárias para mães em cada filho: abraço, frase “Eu te amo”, atividades com troca de ações, promovendo momentos de aproximação entre os filhos	
Semanas ou meses temáticos: ex. folclore, Covid-19, setembro amarelo, outubro rosa	

No Serviço de Acolhimento Institucional em abrigo para Mulheres em Situação de Violência, os profissionais devem exercer um conjunto de funções que auxiliem no enfrentamento da situação de violência, referindo-se ao apoio emocional na superação do ciclo de violência.



Para o processo de profissionalização e autonomia financeira, as mulheres vítimas de violência devem ser encaminhadas prioritariamente a programas de inclusão produtiva. No caso de risco iminente de morte, não havendo possibilidade de realizar atividades fora do abrigo, o serviço deverá articular com o ACESSUAS Trabalho para a realização de oficinas continuadas e sistematizadas; favorecendo o reingresso ao mundo do trabalho.

O Serviço de Acolhimento deverá articular sempre que possível com o CRM previamente ao desligamento das mulheres e posteriormente realizar o acompanhamento delas pelo período de três meses ou conforme avaliação técnica (Serviço e CRM), visando evitar a reincidência de acolhimento.

### **9.1. Operacionalização no contexto de situações adversas (Calamidade Pública, estado de Emergência, Pandemia, entre outros)**

Considerando que a Política de Assistência Social, através dos Serviços e Programas, é considerada essencial para o atendimento à população em vulnerabilidade e risco social; nas situações adversas em que seja necessário a alteração da operacionalização, será possível a elaboração de estratégias de acordo com contexto vivenciado, normativas municipais e diretrizes do Órgão Gestor.

### **9.2. Trabalho Social Essencial ao Serviço:**

- Acolhida
- Recepção;
- Escuta;
- Desenvolvimento do convívio familiar, grupal e social;
- Estudo Social;
- Apoio à família na sua função protetiva;



- Cuidados pessoais;
- Orientação e encaminhamentos sobre/para a rede de serviços locais com resolutividade;
- Construção de plano individual e/ou familiar de atendimento;
- Orientação sociofamiliar;
- Protocolos;
- Acompanhamento e monitoramento dos encaminhamentos realizados;
- Referência e contrarreferência;
- Elaboração de relatórios e/ou prontuários;
- Trabalho interdisciplinar;
- Diagnóstico socioeconômico;
- Informação, comunicação e defesa de direitos;
- Orientação para acesso a documentação pessoal;
- Atividades de convívio e de organização da vida cotidiana;
- Inserção em projetos/programas de capacitação e preparação para o trabalho;
- Estímulo ao convívio familiar, grupal e social;
- Mobilização,
- Identificação da família extensa ou ampliada;
- Mobilização para o exercício da cidadania;
- Articulação da rede de serviços socioassistenciais;
- Articulação com os serviços de outras políticas públicas setoriais e de defesa de direitos;
- Articulação interinstitucional com os demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos;
- Monitoramento e avaliação do serviço;
- Organização de banco de dados e informações sobre o serviço, sobre organizações governamentais e não governamentais e sobre o Sistema de Garantia de Direitos.



### 9.3. Articulação Intersetorial:

- Serviços socioassistenciais da proteção social básica e proteção social especial;
- Serviços de políticas públicas setoriais;
- Demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos;
- Conselhos de políticas públicas e de defesa de direitos de segmentos específicos;
- Serviços, programas e projetos de instituições não governamentais e comunitárias.

### 9.4. Aquisições dos usuários:

O Acolhimento Para Mulheres Em Situação de Violência deve possibilitar às pessoas atendidas pelo serviço segurança de acolhida que significa que a usuária deve ser recebida em condições de dignidade, ter sua identidade e história de vida preservada, ter acesso a espaços que possibilite a privacidade e a guarda de seus pertences, além de oferecer alimentação adequada.

Também deve garantir a segurança de convívio ou vivência familiar, comunitária e social através de ações que possibilitem o acesso a benefícios, programas ou serviços socioassistenciais e das demais políticas públicas, e, ainda, ter assegurado o convívio familiar e comunitário.

#### Segurança de acolhida:

- Ser acolhido em condições de dignidade;
- Ter sua identidade, integridade e história de vida preservadas;
- Ter acesso a espaço com padrões de qualidade quanto a: higiene, acessibilidade, habitabilidade, salubridade, segurança e conforto;
- Ter acesso à alimentação em padrões nutricionais adequados e adaptados a necessidades específicas;
- Ter acesso a ambiência acolhedora e espaços reservados a manutenção da privacidade do usuário e guarda de pertences pessoais.



**Segurança de convívio ou vivência familiar, comunitária e social:**

- Ter acesso a benefícios, programas, outros serviços socioassistenciais e demais serviços públicos;
- Ter assegurado o convívio familiar, comunitário e/ou social.

**Segurança de desenvolvimento de autonomia individual, familiar e social:**

- Ter endereço institucional para utilização como referência (endereço CRM);
- Ter vivências pautadas pelo respeito a si próprio e aos outros, fundamentadas em princípios éticos de justiça e cidadania;
- Ter acesso a atividades, segundo suas necessidades, interesses e possibilidades;
- Ter acompanhamento que possibilite o desenvolvimento de habilidades de autogestão, autossustentação e independência;
- Ter respeitados os seus direitos de opinião e decisão;
- Ter acesso a espaços próprios e personalizados;
- Ter acesso a documentação civil;
- Obter orientações e informações sobre o serviço, direitos e como acessá-los;
- Ser ouvido e expressar necessidades, interesses e possibilidades;
- Desenvolver capacidades para autocuidados, construir projetos de vida e alcançar a autonomia;
- Ter ampliada a capacidade protetiva da família e a superação de suas dificuldades;
- Ser preparado para o desligamento do serviço;
- Avaliar o serviço.



## 10. Impacto Social Esperado:

IMPACTOS	INDICADORES	INSTRUMENTAIS
Redução das violações dos direitos socioassistenciais, seus agravamentos ou reincidência.	Índice de mulheres que conhecem seus direitos.	Entrevista; Observação; Diálogo; Visita domiciliar Reunião de avaliação; Ficha de Encaminhamento; Relatório de atividades.
Indivíduos e famílias protegidas.	Índice de mulheres com Medidas Protetivas.	
Rompimento do ciclo de violência doméstica.	Índice de mulheres incluídas em serviços e programas com prioridade.	
Construção da autonomia.	Número de Mulheres com acesso a renda e mercado de trabalho.	
Redução da situação de vulnerabilidade social.	Indivíduos e famílias incluídas em serviços e com acesso a oportunidades.	

## Indicadores de aferição de Metas:

INDICADORES	INSTRUMENTAIS
Número de pessoas acolhidas.	Lista Nominal dos usuários do Serviço
Grau de satisfação dos usuários quanto ao atendimento.	Protocolo de Contra Referência Relatório de Atividades
Índice de permanência do usuário no Programa.	Visitas in loco Outros



## 11. Provisões:

- Espaço de moradia com condições de repouso, estar e convívio, de acordo com as especificações constantes da NBR 9050/ABNT (Acessibilidade);
- Energia elétrica;
- Água;
- Telefone;
- Gás;
- Combustível;
- Materiais de higiene e limpeza;
- Materiais de escritório;
- Alimentação;
- Vestuários;
- Roupas de cama, mesa e de banho, entre outros.

## Equipe de Referência:

QUANTIDADE	PROFISSIONAL/FORMAÇÃO		CARGA HORÁRIA
01	Coordenador (a) técnico	Nível Superior	44 h
01	Assistente Social	Superior	30h
01	Psicólogo	Superior	30h
05	Cuidadores	Nível Médio	12X36
01	Motorista	Nível Fundamental	40h
01	Cozinheira	Nível Fundamental	40h

As Organizações da Sociedade Civil que executarem mais de uma unidade de Serviço de Acolhimento Institucional (todas as modalidades), poderão ter em seu quadro de funcionários **01 (um) Coordenador Geral técnico da rede de Proteção Social Especial**, que terá como atribuição a gestão das Unidades de Acolhimento; preconizando a uniformidade dos processos de trabalho, bem como a responsabilização das informações ao Órgão Gestor da Assistência Social,



vinculando-se ao Departamento de Proteção Social Especial e à Divisão de Planejamento e Vigilância Socioassistencial, através do técnico de monitoramento, as informações sobre intercorrências e demais tratativas que visem as tomadas de decisões compartilhadas.

Também poderão contratar **01 (um) profissional da área administrativa de nível médio** para desempenhar funções descritas no artigo 6º da Resolução nº 09, de 15/04/2014, do Conselho Nacional de Assistência Social; **limitando-se a 01 (um) profissional por rede de proteção na Organização da Sociedade Civil.**

## REFERÊNCIAS

BRASIL, **Lei Orgânica da Assistência Social**: Loas, Brasília, DF: Ministério da Previdência e Assistência Social, 2003.

BRASIL, **Norma Operacional Básica**, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, julho de 2005.

BRASIL, **Política Nacional de Assistência Social**, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, novembro de 2004.

BRASIL, **RESOLUÇÃO Nº 269**, DE 13 DE DEZEMBRO DE 2006. DOU 26/12/2006 – NOB –RH e Resolução CNAS Nº 17, de 20 de junho de 2011.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Presidência da República. 5 de outubro de 1988. Brasília, DF.

BRASIL. **Estatuto da criança e do adolescente**: Lei federal nº 8069, de 13 de julho de 1990. Rio de Janeiro: Imprensa Oficial, 2002.

BRASIL. **Resolução nº 09** de 15 de abril de 2014. Ratifica e reconhece as ocupações e as áreas de ocupações profissionais de ensino médio e fundamental do Sistema Único de Assistência Social – SUAS, em consonância com a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social – NOB-RH/SUAS. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, 16 abr. 2014. Seção 1, p. 209.

BRASIL. **Resolução nº 109** de 11 novembro de 2009. Aprova a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, 25 nov. 2009. Seção 1, p. 225.

BRASIL, **Diretrizes nacionais para o abrigo de mulheres em situação de risco e violência** Secretaria Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres Secretaria de Políticas para as Mulheres. Brasília: 2011



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU  
SECRETARIA MUNICIPAL DO BEM ESTAR  
SOCIAL ESTADO DE SÃO PAULO**

