

PROTOCOLO DE ATENDIMENTO

da Superintendência de Assistência Social da Universidade de São Paulo para casos de

VIOLÊNCIA DE GÊNERO CONTRA MULHERES



Superintendência de Assistência Social

USP Universidade de São Paulo

A construção desse protocolo foi uma iniciativa da SAS em conjunto com o Escritório USP Mulheres e faz parte de um grupo de ações acerca do enfrentamento à violência de gênero contra as mulheres que envolvem a revisão contínua do documento e a capacitação permanente das assistentes sociais e de outros funcionários da SAS



Universidade de São Paulo

Reitor

Vahan Agopyan

Vice-reitor

Antonio Carlos Hernandes

Pró-reitor de Graduação

Edmund Chada Baracat

Pró-reitor de Pós-Graduação

Carlos Gilberto Carlotti Júnior

Pró-reitor de Pesquisa

Sylvio Roberto Accioly Canuto

Pró-reitora de Cultura e Extensão Universitária

Maria Aparecida de Andrade Moreira Machado

Superintendência de Assistência Social

Superintendente:

Gerson Yukio Tomanari

USP Mulheres

Coordenadora:

Maria Arminda do Nascimento Arruda



Portaria GR -7.653, de 14-12-2020

Dispõe sobre o protocolo de atendimento da Superintendência de Assistência Social para casos de violência de gênero contra mulheres

O Reitor da Universidade de São Paulo, nos termos do artigo 42, I, do Estatuto, baixa a seguinte Portaria:

Artigo 1º - As ações de acolhimento, encaminhamento e acompanhamento de mulheres em situação de violência de gênero na Universidade de São Paulo passam a contar com o protocolo de atendimento da Superintendência de Assistência Social (SAS).

Parágrafo único - O protocolo de atendimento, de caráter técnico, sistematiza e uniformiza o atendimento realizado pelas Assistentes Sociais da SAS, estabelecendo quatro fases de atendimento:

Fase 1 - Primeiro contato com a usuária: identificação de sua demanda e situação de segurança

Fase 2 - Acolhimento: exercício de uma escuta ativa e análise da situação apresentada

Fase 3 - Orientações e encaminhamentos

Fase 4 - Registros e conclusão do atendimento

Artigo 2º - Caberá ao Escritório USP Mulheres e à Superintendência de Assistência Social acompanhar a implantação do presente protocolo de atendimento, bem como sua manutenção e futuras atualizações

Artigo 3º - Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação

SUMÁRIO

Violência de gênero contra mulheres	3
Violência de gênero nas universidades	7
Protocolo de atendimento da Superintendência de Assistência Social para casos de violência de gênero contra mulheres	10
Primeiro contato, identificação da demanda e situação de segurança	11
Acolhimento, escuta ativa e análise da situação	12
Orientações e encaminhamentos	17
Serviços especializados de atendimento à mulher em situação de violência	18
Serviços de atendimento geral	18
Órgãos de informação, orientação e políticas públicas	18
Serviços de segurança e defesa social ...	19
Registros e conclusão do atendimento	23
Notas	26
Resumo	30
Fluxograma	31

O objetivo principal deste trabalho é estabelecer um protocolo unificado de acolhimento, encaminhamento e acompanhamento de mulheres em situação de violência de gênero no âmbito da Superintendência de Assistência Social da USP que detalhe os princípios das ações e dos fluxos a serem percorridos. Trata-se, portanto, de um documento de caráter técnico, voltado para as profissionais do Serviço Social da Universidade.

Na Universidade de São Paulo, existem projetos e iniciativas dessa natureza instituídos de forma individualizada em algumas Unidades de Ensino e Pesquisa e em Comissões de Direitos Humanos. Com o despontar da pandemia de Covid-19 e o agravamento global das situações de violência contra as mulheres, a Superintendência de Assistência Social (SAS) e o Escritório USP Mulheres uniram esforços para retomar a elaboração de um

protocolo de atendimento para os casos de violência de gênero contra mulheres atendidos pela SAS, incluindo as ocorrências nas moradias estudantis. Essa foi uma das propostas apresentadas no Relatório Final do Grupo contra a Violência de Gênero no CRUSP1, elaborado em 2017.

No presente documento, o termo protocolo será usado para se referir a uma série de procedimentos-padrão a serem adotados no âmbito da SAS como forma de sistematizar o atendimento de mulheres em situação de violência de gênero na Universidade. O presente protocolo foi produzido a partir da leitura de referenciais técnicos e teóricos sobre o tema, encontros e discussões sistemáticas entre as assistentes sociais da SAS e equipe do Escritório USP Mulheres, além de contribuições das assistentes sociais de outros campi da USP e colaboração de profissionais.

VIOLÊNCIA DE GÊNERO CONTRA MULHERES

A violência de gênero, segundo SAFFIOTI (1997), "é tudo que tira os direitos humanos numa perspectiva de manutenção das desigualdades hierárquicas existentes para garantir obediência, subalternidade de um sexo a outro. Trata-se de forma de dominação permanente e acontece em todas as classes sociais, raças e etnias"².

A Convenção de Belém do Pará (1994)³, define que: "entender-se-á por violência contra a mulher qualquer ato ou conduta baseada no gênero, que cause morte, dano ou sofrimento físico, sexual ou psicológico à mulher, tanto na esfera pública como na esfera privada." (Grifo nosso)

Mais recentemente, a Recomendação Geral N. 35 Sobre Violência De Gênero

ro Contra As Mulheres Do Comitê Para Eliminação De Todas As Formas De Discriminação Contra A Mulher (CEDAW)⁴ complementa que: “Em sua Recomendação Geral n. 19 (1992) sobre a violência contra as mulheres, adotada em sua décima primeira sessão, o Comitê esclarece que a discriminação contra as mulheres, como definido no artigo 1.º da Convenção, inclui a violência de gênero, ou seja, a ‘violência que é dirigida contra uma mulher porque ela é mulher ou que afeta as mulheres desproporcionalmente’, e que se constitui violação de seus direitos humanos.”

Ainda no mesmo documento:

“O conceito de ‘violência contra as mulheres’, como definido na Recomendação Geral n. 19 e em outros instrumentos e documentos internacionais, enfatiza o fato de que tal violência é baseada no gênero.

Adequadamente, na presente recomendação, a expressão ‘violência de gênero contra as mulheres’ é usada como um termo mais preciso, que torna explícitas as causas que se baseiam no gênero e os impactos da violência. Essa expressão fortalece a compreensão dessa violência como um problema social e não individual, requerendo respostas abrangentes, para além de eventos específicos, agressores individuais e vítimas/sobreviventes.”⁵

A violência contra as mulheres é caracterizada por ser uma violência estrutural da sociedade, historicamente ligada às desigualdades de gênero e que atinge

mulheres de todas as classes sociais, raças, etnias, idades, religiões e culturas⁶. Ela pode ser explícita, como agressões físicas, sexuais ou mesmo feminicídios, exemplos mais comumente conhecidos. Por outro lado, outras violências são mais sutis e difíceis de serem reconhecidas, como comentários que degradam, diminuem e/ou desqualificam a imagem das mulheres; a subtração de documentos, valores ou materiais necessários para sua vida cotidiana e/ou atividades de trabalho. No entanto, é importante ressaltar que todos os tipos de violência contra as mulheres geram consequências para sua saúde e qualidade de vida, podendo impactar em suas capacidades produtiva e reprodutiva.

Além dos tipos de violência contra as mulheres descritos nos marcos legais, é preciso atentar para novas formas de violência de gênero que vão sendo nomeadas e reconhecidas, considerando principalmente a percepção de quem as sofre.

A perspectiva de gênero inclui todas as mulheres, com ou sem deficiências, de qualquer idade, classe social, raça, etnia, orientação e identidade de gênero. Na escuta das vivências de violência é fundamental observar a interseccionalidade entre esses marcadores, considerando a diversidade e a pluralidade de mulheres. Mulheres com deficiência(s), negras, indígenas, periféricas, com menor renda e que sofrem violência em razão de orientação sexual e identidade de gênero relatam dificuldades de acesso a direitos, bem como frequências e formas específicas de violência que não

atingem todas as mulheres do mesmo modo.

A discriminação e violência de gênero estão sujeitas a ocorrer dentro da multiplicidade de expressões de identidades de gênero que existem. Essas devem ser compreendidas como possibilidades da existência humana e não como psicopatologias, transtornos mentais, desvios e/ou inadequações⁷. O mesmo documento do Conselho Federal de Psicologia define que: “identidade de gênero refere-se à experiência interna e individual do gênero de cada pessoa, que pode ou não corresponder ao sexo atribuído no nascimento, incluindo o senso pessoal do corpo e outras expressões de gênero”.

A concepção de que as múltiplas expressões de identidades de gênero não podem ser adotadas e acolhidas advém de uma normatividade estrutural cisgênera que deve ser enfrentada, inclusive no acolhimento de mulheres em situação de violência, pois a transfobia é uma manifestação da violência de gênero. Deve-se garantir o direito à autodeterminação como manifestação de autonomia dos sujeitos.

A violência de gênero contra mulheres que ocorre nos meios virtuais⁸, nas redes sociais, nos eventos e reuniões realizados online, por meio da invasão desse ambiente e/ou exposição de imagens, mensagens ou informações de natureza íntima, vexatória ou degradante também precisa ser enfrentada. O ambiente virtual, a possibilidade do anonimato e a não presença física despertam a sensação de segurança e conforto para

muitos agressores. Com a velocidade de propagação das informações e o rastreamento eventualmente difícil de todas as reproduções realizadas, os efeitos desse tipo de violência podem ser de grande impacto na vida das mulheres atingidas. Os ataques podem ocorrer tanto contra indivíduos quanto contra instituições por trabalhos realizados com e por mulheres; várias organizações e eventos de grupos que defendem os direitos das mulheres têm sofrido ataques virtuais recentemente.

A Lei Maria da Penha (Lei No. 11.340 de 7 de agosto de 2006) tornou o Brasil um dos países mais avançados na legislação de proteção à mulheres ao consolidar conceitos sobre direitos e violência contra as mulheres debatidos anteriormente em tratados internacionais ratificados pelo Estado brasileiro⁹, como a Convenção de Belém do Pará, Pacto de San José da Costa Rica, Declaração Americana dos Direitos e Deveres do Homem e Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra a Mulher.

A Lei Maria da Penha tipifica as violências contra as mulheres da seguinte maneira¹⁰:

Art. 7º São formas de violência doméstica e familiar contra a mulher, entre outras:

I - a violência física, entendida como qualquer conduta que ofenda sua integridade ou saúde corporal;

II - a violência psicológica, entendida como qualquer conduta que lhe

cause dano emocional e diminuição da autoestima ou que lhe prejudique e perturbe o pleno desenvolvimento ou que vise degradar ou controlar suas ações, comportamentos, crenças e decisões, mediante ameaça, constrangimento, humilhação, manipulação, isolamento, vigilância constante, perseguição contumaz, insulto, chantagem, violação de sua intimidade, ridicularização, exploração e limitação do direito de ir e vir ou qualquer outro meio que lhe cause prejuízo à saúde psicológica e à autodeterminação; (Redação dada pela Lei nº 13.772, de 2018)

III - a violência sexual, entendida como qualquer conduta que a constranja a presenciar, a manter ou a participar de relação sexual não desejada, mediante intimidação, ameaça, coação ou uso da força; que a induza a comercializar ou a utilizar, de qualquer modo, a sua sexualidade, que 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;

IV - a violência patrimonial, entendida como qualquer conduta que configure retenção, subtração, destruição parcial ou total de seus objetos, instrumentos de trabalho, documentos pessoais, bens, valores e direitos ou recursos econômicos, incluindo os destinados a satisfazer

suas necessidades;

V - a violência moral, entendida como qualquer conduta que configure calúnia, difamação ou injúria.

Além de definir e tipificar as formas de violência que podem ser cometidas contra mulheres, a Lei Maria da Penha estabelece recomendações para prevenção e enfrentamento à violência por diversas áreas, incluindo a educação. Nos artigos 2º e 3º, a lei estabelece que é direito de toda mulher gozar dos direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sendo-lhe asseguradas as oportunidades e facilidades para viver sem violência, preservar sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual e social, de modo que cabe à família, à sociedade e ao poder público criar as condições necessárias para o efetivo exercício desses direitos. O artigo 5º, parágrafo único da mesma lei, explicita que mulheres de qualquer orientação sexual podem sofrer com relações violentas e devem ser igualmente amparadas.

Ainda, o artigo 8º determina que deve haver 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. O mesmo artigo menciona 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.

Portanto, além de representar o acolhimento de recomendações da ONU Mulheres e ser compatível com os princípios éticos da USP, o presente Protocolo de atendimento da Superintendência de

Assistência Social para casos de violência de gênero contra mulheres na USP, criado pela SAS e Escritório USP Mulheres, visa ao cumprimento da Lei Maria da Penha.

VIOÊNCIA DE GÊNERO NAS UNIVERSIDADES

Como instituições dessa mesma sociedade patriarcal, as manifestações da violência de gênero estão presentes também nas universidades e nas salas de aula¹¹, sendo esses ambientes ainda hostis para as mulheres. Além das violências físicas e sexuais, no ambiente universitário os desequilíbrios e assimetrias se apresentam de formas mais ocultas, resultando em violências morais e psicológicas que têm repercussão no aprendizado e desempenho acadêmico de estudantes e na atuação profissional de professoras e funcionárias¹².

Na pesquisa do Instituto Avon¹³ (2015), realizada com 1.823 universitários de todo o país, foi identificada uma alta porcentagem de violência contra as mulheres no ambiente universitário. Quando estimuladas, 67% das alunas relataram terem sofrido violência na universidade e 42% das estudantes responderam que já sentiram medo de sofrer violência no ambiente universitário. Apesar de 63% das mulheres não terem reagido à violência que sofreram; 64% dos homens e 78% das mulheres entrevistadas concordam que o tema da violência contra a mulher deveria ser incluído nas aulas.

Em relação à responsabilização dos agressores, 88% dos homens e 95% das mulheres acreditam que a faculdade deveria criar meios de punir os responsáveis por cometer violência contra as mulheres na instituição.

Sobre as formas de violência que ocorrem nas universidades:

“No dia a dia da vida universitária, contudo, a discriminação e a violência de gênero estão presentes nas salas de aulas, nos laboratórios, nas atividades de pesquisa de campo, nas festas, campeonatos e trotes, nas moradias estudantis e afetam o cotidiano de alunas, funcionárias e professoras.

Envolvem o assédio sexual, o assédio moral, as piadinhas de caráter misógino e sexista, o desrespeito, a desqualificação intelectual, a discriminação contra mulheres em espaços e cursos tradicionalmente masculinos, o acesso desigual a recursos de pesquisa e bolsas de estudos, o teto de vidro que inibe a ascensão profissional das mulheres e os estupros.

Essas são algumas das formas de violações relatadas pelas mulheres que conseguem superar o medo, a vergonha e o sofrimento de falar sobre o que sofrem na convivência acadêmica. São experiências protagonizadas por colegas, professores, funcionários e que afetam sua saúde física e mental, inibem seu desenvolvimento intelectual, as impelem para fora da vida acadêmica e, em muitos casos, afetam seu desenvolvimento profissional, além de comprometer seus relacionamentos na vida íntima e social.”¹⁴

Apesar do assunto ser debatido dentro da Universidade de São Paulo, desde antes, é a partir de 2014 que o paradigma da violência contra as mulheres começa a mudar na USP¹⁵. Com a instauração da Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI) sobre os trotes nas universidades paulistas, denúncias de violência nesses espaços ganham maior visibilidade. Simultaneamente, coletivos feministas e Comissões de Direitos Humanos passam a ser organizados nas unidades de ensino, pautando essa temática no cotidiano da Universidade.

Em 2015, a ONU Mulheres lança o Projeto Impacto 10x10x10¹⁶ como parte do movimento HeForShe (ElesPorElas, em Português) e a USP é a única universidade da América Latina a integrá-lo. O projeto envolveu dez governos, dez empresas e dez universidades ao redor do mundo para tornar efetivas as estratégias de combate à violência baseada em gênero e a discriminação sexual que exclui mulheres dos altos cargos de decisão e

dificultam sua ascensão profissional.

De forma pioneira no Brasil, foi criado o escritório USP Mulheres em 2016, com o objetivo de propor e implementar iniciativas e projetos voltados à igualdade de gênero no âmbito da Universidade de São Paulo. Uma de suas iniciativas foi a realização da pesquisa “Interações na USP”¹⁷, coordenada pelo Prof. Gustavo Venturi (FFLCH) que contou com a participação de 13.377 estudantes de todos os cursos de graduação e pós-graduação de todos os campi. Ao responder mais de 115 questões online, entre dezembro de 2017 e fevereiro de 2018, a maioria dos estudantes consideraram as interações dentro da Universidade como positivas e menos discriminatórias que na sociedade em geral, mesmo percebendo discriminações em suas unidades e na Universidade como um todo. Dos estudantes que responderam a pesquisa, 26% consideram a USP muito sexista; 26% muito racista; 11% consideram muito LGBTfóbica e 56% consideram muito elitista. Ao combinar os marcadores sociais da diferença com respostas sobre as violências sofridas, percebe-se que as violências baseadas no gênero, na raça e na classe social aparecem de forma evidente neste estudo. Entre as mulheres negras, por exemplo, a porcentagem de violência moral sofrida ao longo de sua trajetória na universidade é praticamente o dobro da relatada por homens brancos.

A pesquisa realizada pelo GPEIA- Grupo de Pesquisa e Estudo de Inclusão na Academia¹⁸, na Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo (FDUSP), utili-

zou o método da observação participante com inspiração etnográfica e realizou entrevistas com discentes para buscar compreender como e de que forma o processo de ensino e aprendizagem nas salas de aula da FDUSP é marcado por dinâmicas de gênero. O estudo:

“revelou a existência de um currículo oculto nesse ambiente universitário. No campo, foram identificadas situações muito sutis de diferença de comportamento e postura entre homens e mulheres, capazes de camuflar o gênero. Esse cenário reflete muitas subjetividades, tornando difíceis, para atores e atrizes envolvidos, as tarefas de perceber e detectar eventual discriminação de gênero na sala de aula.”

Todas essas iniciativas demonstram que a Universidade de São Paulo passou a empenhar mais esforços para enfren-

tar e reverter a desigualdade de gênero estrutural presente também em sua comunidade. Reconhecer e responder de forma sensível para as diferentes formas de discriminação e violência de gênero contra as mulheres inclui a oferta de acolhimento adequado, a apuração das denúncias, a responsabilização dos agressores, a

realização de ações educativas e a promoção de mudanças culturais. Ações que devem ser realizadas de modo contínuo, reflexivo e em permanente diálogo com a comunidade. É nesse contexto que se apresenta a necessidade de sistematizar no âmbito da Superintendência de Assistência Social da USP um protocolo unificado de acolhimento, encaminhamento e acompanhamento para casos de violência de gênero contra mulheres, promovendo o atendimento qualificado e os encaminhamentos adequados para essas ocorrências.

PROTOCOLO DE ATENDIMENTO DA SUPERINTENDÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL PARA CASOS DE VIOLÊNCIA DE GÊNERO CONTRA MULHERES

No sentido geral do termo, protocolo descreve um conjunto de normas e procedimentos¹⁹. Em relação à violência de gênero, existem protocolos para diversos tipos de atendimento, considerando a natureza da violência sofrida, as características e os recursos internos do serviço^{20, 21, 22}.

Nesse documento, como apresentamos inicialmente, o termo protocolo será usado para se referir a uma série de procedimentos-padrão a serem adotados, no âmbito da SAS, em situações de violência de gênero, prestando informações e atendimento a uma pessoa agredida.

Como forma de sistematizar o atendimento de mulheres em situação de violência de gênero, procurou-se dividir o atendimento à usuária em fases:

FASE 1

primeiro contato com a usuária, identificação de sua demanda e situação de segurança

FASE 2

acolhimento, exercício de uma escuta ativa e análise da situação apresentada

FASE 3

orientações e encaminhamentos

FASE 4

registros e conclusão do atendimento.

PRIMEIRO CONTATO, IDENTIFICAÇÃO DA DEMANDA E SITUAÇÃO DE SEGURANÇA

1

No primeiro contato, que poderá ser realizado pela(o) porteira(o), segurança, telefonista ou recepcionista, a(o) profissional deverá adotar uma mensagem padronizada a ser utilizada por toda equipe, como uma maneira de localizar o atendimento dentro da SAS e se mostrar disponível a ajudar a usuária. Desde o primeiro contato, o profissional deve cuidar para que a mulher seja acolhida com discrição, respeito e proteção à sua integridade física e à sua dignidade. A usuária deve ser esclarecida de que as informações apresentadas serão tratadas sob sigilo²³.

Em seguida, é necessário verificar a demanda apresentada pela usuária e sua situação atual, se o agressor está no local e se a mulher pode falar com privacidade e segurança²⁴. Particular atenção deve ser observada em caso de atendimento remoto e de violência doméstica, identificando se o possível agressor está próximo, ouvindo ou vigiando a mulher, se há outras pessoas em casa, como crianças, idosos e/ou pessoas com deficiência e se estão em segurança.

Se houver algum risco imediato, urgência ou necessidade de rápida intervenção, deve se acionar a Guarda Universitária ou o Ligue 190 da Polícia Militar,

ambos disponíveis 24h por dia. A central da Polícia Militar atende pedidos de socorro ou denúncia de agressão em andamento envolvendo conflitos domésticos em todo o território nacional.

Em casos de violência sexual recente (i.e., dentro das últimas 72 horas), a usuária deverá ser encaminhada imediatamente aos serviços de saúde que oferecem profilaxia às infecções sexualmente transmissíveis e contração de emergência. Caso a mulher queira, a Guarda Universitária pode ser acionada para levá-la ao serviço de saúde. Resguardando a dignidade e a vontade da mulher atendida, a mesma deve ser orientada a preferencialmente não trocar de roupa ou tomar banho para que as evidências da violência possam ser coletadas. Para apoiá-la, é importante sugerir que alguém da confiança dela a acompanhe, como uma colega, familiar, vizinha ou funcionária. A/O profissional pode se dispor a ajudar a contactar a pessoa que a mulher indicar para acompanhá-la ao serviço emergencial de saúde. Uma lista com os serviços da região para esse tipo de atendimento deve ficar disponível em local de fácil acesso e/ou visualização.

Se a violência sexual ocorreu há mais

de 72 horas, durante o atendimento, a equipe deverá orientá-la sobre os serviços de saúde e sobre seus direitos, sobretudo do “abortamento legal”²⁵ nos casos de gravidez indesejada.

Após a identificação da situação de segurança e da demanda inicial, o profissional que fez o primeiro contato orienta a usuária ao atendimento específico do Serviço Social.

ACOLHIMENTO, ESCUTA ATIVA E ANÁLISE DA SITUAÇÃO

2

O Serviço Social da Superintendência de Assistência Social (SAS), na condição de serviço de atendimento geral²⁶, funcionará como uma porta de entrada inicial, realizando o primeiro acolhimento e viabilizando o acesso aos recursos e serviços adequados às suas demandas. Também podem buscar o Serviço Social da SAS as pessoas que tenham presenciado uma violência contra mulheres ou que estejam prestando auxílio e informações.

O atendimento deverá ser realizado, preferencialmente, em dupla para que o registro das informações possa ser feito sem prejuízos ao acolhimento da usuária. Sempre que possível, por uma dupla de mulheres “buscando a identidade de gênero e uma maior solidariedade e cumplicidade”.²⁷

O **acolhimento**, como ato ou efeito de acolher, implica em suas várias definições, uma ação de aproximação, um “estar com” e “perto de”, ou seja, uma atitude de inclusão²⁸. Está relacionado

ao atendimento inicial que se presta a alguém no que diz respeito à escuta de suas demandas e demonstração de uma postura que proporcione à pessoa que está sendo acolhida maior segurança, compreensão e cuidado por parte de quem se propõe a prestar esse atendimento.

Um dos objetivos do acolhimento em âmbito institucional seria o de tornar possível à pessoa que está sendo acolhida o acesso aos serviços adequados às suas demandas. Esse primeiro atendimento é fundamental e terá implicação direta na permanência da(o) usuária(o) na rede de atendimento²⁹. Em relação às mulheres em situação de violência de gênero, além do sigilo ser inerente a todas as fases do atendimento, o contexto de violência e vulnerabilidade no qual ela está inserida deve ser considerado³⁰.

Os atendimentos deverão ter como base no acolhimento à usuária:³¹ a garantia de privacidade; o sigilo sobre as informações prestadas; a disponibilização

do tempo necessário para que todas as etapas do atendimento possam ser seguidas e o estabelecimento de uma relação de confiança entre usuária e profissional por meio de um acolhimento que preze pela empatia, escuta ativa e que considere sua situação de vulnerabilidade.

Para tanto, é imprescindível o:

“Exercício do Serviço Social sem ser discriminado/a, nem discriminar, por questões de inserção de classe social, gênero, etnia, religião, nacionalidade, orientação sexual, identidade de gênero, idade e condição física.”³²

O atendimento deve ser pautado em uma postura profissional que propicie:

“uma escuta qualificada, fortalecimento, promoção da autoestima, superação da situação de violência e promoção de autonomia, superação da vitimização e fortalecimento das mulheres

[...] Quando se trata do atendimento ao homem autor de violência, embora haja deficiência em programas de atendimento a essa demanda, o indicado é que o autor de violência também seja encaminhado para lidar com as questões geradoras da violência e sua responsabilização, sendo de fundamental importância que tanto a vítima quanto o agressor tenham um espaço de acolhimento. É fundamental considerar esse conceito como um processo mais amplo do que o ‘resgate’ ou ‘fortalecimento’

da autoestima, ideias geralmente associadas à valorização do ser em sua dimensão individual...”³³

As Diretrizes Para Atendimento Em Casos De Violência De Gênero Contra Meninas E Mulheres Em Tempos Da Pandemia Da Covid-19³⁴ publicadas pela ONU Mulheres Brasil ressaltam os princípios éticos a serem incorporados no atendimento às mulheres em situação de violência: autonomia e consentimento, justiça social, beneficência e não maleficência. Tais princípios orientam a postura profissional que valoriza a autonomia e a dignidade da mulher, respeita seus limites e vontades, reconhece os marcadores sociais de raça, classe e gênero, além dos “fatores estruturais e circunstanciais na manifestação da violência de gênero contra mulheres”. Os riscos, benefícios e impactos que cada ação tomada podem gerar à vida das mulheres devem ser também considerados já que a maioria dos agressores são pessoas próximas a elas.

Além dos princípios éticos, o documento destaca quatro pontos para orientar o atendimento³⁵:

- Acolhimento que demonstre empatia por parte da(o) profissional acerca dos relatos da(o) usuária(o);
- “Escuta ativa” que valorize os sentimentos experimentados pela mulher;
- Análise da situação como um todo junto com a(o) usuária(o) pensando o delineamento de possíveis encaminhamentos (internos e/ou externos);

- Encaminhamentos que sejam factíveis com as realidades materiais e emocionais da(o) usuária(o), respeitando sempre sua vontade e concordância

Após a promoção de um ambiente de escuta acolhedor e com privacidade para que a usuária sinta-se segura, inicia-se o exercício de uma “técnica de conversa”:

“Trata-se, pois, não de uma conversa pessoal e de aconselhamentos que se fariam pela amizade ou simpatia pessoal ao caso. Em analogia à anamnese clínica, esta é uma conversa específica, especialmente formulada e realizada para produzir orientações pertinentes ao caso e encontrar formas de resolução da situação em que se encontra a mulher. Por isto é uma técnica, isto é, uma aproximação transformadora de seu objeto de intervenção na direção de determinada finalidade que esta ação pretende alcançar, como dito, a de fortalecimento emancipatório da mulher e crítica à banalização da violência e desigualdades de gênero com valorização dos direitos humanos e sociais”³⁶

Essa técnica consiste na escuta atenta à usuária, em local privado que garanta o sigilo das informações e que busque promover um vínculo de confiança com a profissional para possibilitar o delineamento dos problemas e a eleição dos caminhos para solucioná-los. Ainda, o primeiro passo para que se inicie essa técnica consistirá na detecção, pela profissional, da situação de violência apre-

sentada pela usuária, permitindo que seu relato seja escutado, neste primeiro momento, sem direcioná-la para os encaminhamentos possíveis para que não se sinta pressionada.

O objetivo central do atendimento é “transmitir a mensagem de que ela não é responsável pela violência que está ocorrendo e que não está sozinha”³⁷. As profissionais devem focar sua atenção em escutar o relato espontâneo da mulher, dispondo do tempo necessário para ouvi-la da forma e nos termos que ela puder fazê-lo. A **escuta ativa e respeitosa** demonstra interesse, compreensão e valorização do que a usuária está relatando. Além de cuidadosa, essa escuta é ausente de uma postura julgadora e de perguntas excessivas, que indagam sobre muitos detalhes.

Durante a escuta, caberá o reconhecimento dos fatores estruturais, circunstanciais e as situações de vulnerabilidades reveladas pelos marcadores sociais de gênero, classe, raça, idade, impedimento ou deficiência, religião e etnia. No atendimento a pessoas trans e travestis, a USP segue as determinações do Art. 2º do Decreto 55.588 de 17 de março de 2010³⁸: “A pessoa interessada indicará, no momento do preenchimento do cadastro ou ao se apresentar para o atendimento, o prenome que corresponda à forma pela qual se reconheça, é identificadora, reconhecida e denominada por sua comunidade e em sua inserção social.” Dessa forma, recomenda-se o uso e o reconhecimento do nome social no acolhimento à usuária, nos registros de atendimento e demais documentos

decorrentes deste. O Conselho Federal de Serviço Social em parceria com os Conselhos Regionais de Serviço Social orienta que:

“Mesmo que uma pessoa solicite utilizar um nome social entendido como feminino, mas se apresente com vestimentas ou atributos que são culturalmente consideradas masculinas ou vice-versa, o nome social que ela solicitar deve ser assegurado (...) Ao se comunicar com pessoa Trans, é imprescindível utilizar uma linguagem adequada ao gênero que ela se identifica”³⁹

Os registros iniciais devem ser o mais fidedignos possíveis com as palavras utilizadas pela mulher que buscou o atendimento, contemplando o contexto em que a violência ocorreu, o que aconteceu (de modo geral, sem muitos detalhes), qual a relação com o agressor, possíveis desencadeadores da violência, qual a percepção e os sentimentos que ela tem sobre o ocorrido e o que ela gostaria de fazer. Sobre o formulário de registro, ele: “deve ser detalhado, para o acompanhamento do caso por toda a equipe e para usos futuros que possam ser necessários, inclusive para uso como evidência em processos judiciais.”⁴⁰

Compreendendo as dificuldades em abordar o tema da violência nas situações relatadas pelas usuárias, as profissionais podem perguntar diretamente sobre o assunto, demonstrando cuidado em não julgar ou promover a revitimização da usuária. Por exemplo: “Como você

deve saber, hoje em dia não é raro escutarmos sobre pessoas que foram agredidas física, psicológica ou sexualmente ao longo de suas vidas, e sabemos que isto pode afetar a saúde mesmo anos mais tarde. Isto aconteceu alguma vez com você?”⁴¹;

Considerando que há situações de violência que não são comumente reconhecidas como violência por parte de quem as sofre, assim, caso seja pertinente e de forma complementar, não se configurando nunca como uma obrigatoriedade, as profissionais podem fazer perguntas mais específicas, de acordo com sua escuta e os tipos de violência de gênero que podem estar envolvidos na queixa, como:

- Você sofre ou já sofreu algum tipo de agressão física? Alguém já te bateu, machucou ou feriu? (Violência física)
- Você já teve relações sexuais sem ter vontade ou sem seu consentimento? Você e seu parceiro concordam com o uso (ou não) de métodos contraceptivos? (Violência sexual)
- Você já foi tocada ou teve intimidade com alguém sem desejar no ambiente de trabalho ou estudo? (Assédio sexual)
- Você já se sentiu ameaçada, rebaixada, perseguida, chantageada ou sente que alguém tenta te controlar? (Violência psicológica)
- Você já se sentiu exposta ou humilhada publicamente, tendo sua vida pessoal, informações ou imagens de

sua vida íntima divulgadas sem o seu consentimento? Seja presencialmente ou em ambientes virtuais, como sites, redes sociais, e-mails ou outros meios eletrônicos? (Violência moral e online)

- Você já ouviu piadas ou comentários que fizeram você se sentir ofendida(o), humilhada(o) ou desqualificada(o) ou se referiram a você de maneira pejorativa em virtude de sua raça/cor/etnia? (Violência em função da raça)
- Os seus documentos, materiais de estudo/trabalho, bens, dinheiro, animais de estimação e outras coisas que são importantes para você estão protegidos e ao seu livre acesso? (Violência patrimonial)

Após a escuta ativa do relato da mulher em situação de violência de gênero, inicia-se a **análise da situação**. Para esta parte do atendimento, é importante que a equipe tenha conhecimento sobre os fluxos de encaminhamentos internos à USP e também sobre a rede de serviços externos disponíveis.

Segue-se com a identificação, junto à usuária, da situação de violência na qual se encontra, os impactos da violência em sua saúde física, mental, nas suas relações afetivas, sociais e vida pessoal, no desempenho acadêmico e/ou atividades laborais na Universidade e com o reconhecimento da rede de apoio da mulher, amigas(os), vizinhas(os), familiares, colegas ou professoras(es) da Universidade, além dos serviços e recursos já procurados anteriormente por ela.

Considerando os princípios éticos de autonomia, consentimento, justiça social, beneficência e não maleficência mencionados anteriormente⁴²; valorizar a autonomia e a dignidade da mulher, respeitar seus limites e vontades, reconhecer os marcadores sociais de raça, classe e gênero e avaliar os riscos, benefícios e impactos que cada ação pode gerar à vida das mulheres, já que a maioria dos agressores são pessoas próximas a elas.

A partir desses elementos, verificar se ela tem interesse em prosseguir ou não com o atendimento para apoiá-la na construção conjunta de saídas para o que ela priorizar como suas maiores necessidades no momento. **A mulher atendida deve ser a protagonista** de sua trajetória, lembrando que “a mulher é quem tem a melhor condição para saber o que pode fazer nesse momento”.⁴³

Caso a usuária decida por continuar o atendimento, é importante que a(o) profissional mostre-se disponível para construir um plano de atendimento específico para as demandas individuais da atendida, reconhecendo suas prioridades e os recursos que podem auxiliá-la na proteção de seus direitos, sua segurança, na restauração de sua saúde física e mental, em suas relações afetivas e sociais, além de sua trajetória acadêmica e/ou profissional. Se houver uma situação de risco ou ameaça envolvida, faz-se necessário elaborar, em conjunto com a mulher atendida, um “plano pessoal de segurança”⁴⁴, recomendamos o modelo sugerido pela ONU Mulheres.

Nos casos de atendimento remoto, é importante destacar que:

“O plano somente deverá ser utilizado se as profissionais se sentirem confiantes em realizar esse diálogo no atendimento remoto, sem conta-

to visual com a mulher e sem conhecer mais detalhes sobre a situação que ela está vivendo. Um plano de segurança mal planejado pode representar maior risco para as mulheres no momento da execução.”⁴⁵

ORIENTAÇÕES E ENCAMINHAMENTOS

3

Após a análise da situação, as orientações e encaminhamentos serão realizados de acordo com a demanda específica da atendida, respeitando sempre sua vontade, seus limites e prioridades na demonstração dos **serviços disponíveis para os cuidados de saúde, psicossociais e de reparação e restituição de direitos** para a mulher em situação de violência. A profissional apresentará os serviços disponíveis de acesso mais facilitado para a usuária, considerando os tipos de violência vividas e os recursos materiais e emocionais dos quais ela dispõe.

A capacitação e a formação continuada das(os) profissionais que realizarão esses atendimentos são necessárias tanto em relação ao “conhecimento das leis, decretos, normas e políticas públicas que possam orientar, dar suporte e proteger a mulher”⁴⁶ quanto sobre os serviços disponíveis na rede de enfrentamento à violência contra a mulher in-

ternos e externos à sua instituição, em sua região de atuação.

No intuito de informar a comunidade USP, especialmente os profissionais que realizam acolhimento em suas unidades e membros das Comissões de Direitos Humanos, o Escritório USP Mulheres disponibilizou em seu site o “Mapeamento dos serviços de atendimento à mulher em situação de violência”⁴⁷, com informações atualizadas de serviços de assistência psicológica, jurídica, social, de defesa e de saúde, oferecidos por diversos órgãos do poder público e da sociedade civil nas cidades em que há órgão ou Unidade da USP, incluindo informações sobre o funcionamento durante a pandemia de Covid-19.

A partir dessas considerações, os encaminhamentos devem ser realizados adotando uma postura de respeito e decisão compartilhada com a usuária. E podem ser divididos em 4 categorias⁴⁸:

Serviços Especializados de Atendimento à mulher em situação de violência

Serviços que atendem exclusivamente mulheres e que possuem expertise no tema da violência, atuando no fornecimento de assistência de saúde, jurídica, psicológica e social, de forma especializada. Entre eles estão: Centros Especializados de Atendimento à Mulher em situação de violência (Centros de Referência de Atendimento à Mulher, Núcleos de Atendimento à Mulher em situação de Violência, Centros Integrados da Mulher), Hospitais e Serviços de Saúde especializados no atendimento às vítimas de violência sexual, Serviços de Abrigamento (Casas Abrigo, Casas de Acolhimento Provisório/Casas-de-Passagem), Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher, Núcleos da Mulher nas Defensorias Públicas, Promotorias Especializadas, Juizados Especiais de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher.

Na USP, exemplos desse serviço seriam os atendimentos prestados pelo Núcleo de Assistência à Vítima de Violência Sexual (NAVIS), pelo Conflitos Familiares Difíceis (CONFAD) e o SEAVIDAS – Serviço de Atenção à Violência Doméstica e Agressão Sexual do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto-USP.

Serviços de Atendimento Geral

Serviços não-especializados de atendimento à mulher (ou seja, que não aten-

dem exclusivamente a mulheres) e que, em geral, oferecem cuidados de saúde física e mental, assistência social e jurídica para a população. Entre eles estão: Postos e unidades básicas de saúde, serviços presenciais e remotos de atendimento psicológico, serviços de promoção social e assistência jurídica.

Alguns serviços são portas-de-entrada para a mulher na rede de atendimento, realizando o encaminhamento aos serviços especializados, como os postos de atendimento à mulher na Casa do Migrante, CRAS, CREAS e Defensorias Públicas.

Na USP, além dos serviços disponíveis para a comunidade interna, como UBAS e Serviços de Promoção Social, encontram-se nessa categoria as **Comissões ou Núcleos de Direitos Humanos das unidades** que acolhem as pessoas que sofreram violação de direitos no âmbito da Universidade e o Hospital Universitário.

Órgãos de Informação, Orientação e Políticas Públicas

Essa categoria inclui órgãos responsáveis pela formulação, execução e controle de políticas públicas para as mulheres e serviços de orientação e informação às mulheres em situação de violência. Esses órgãos geralmente não oferecem atendimento especializado às vítimas de violência, apenas informam e orientam como esta mulher pode proceder. Entre esses, destacam-se: organismos de políticas para as mulheres,

núcleos de enfrentamento ao tráfico de pessoas, coordenadorias das DEAMs, coordenadorias da Mulher dos Tribunais de Justiça do Estado, ouvidorias, aplicativos e serviços virtuais/telefônicos, Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180, Conselhos de Direitos das Mulheres.

Na USP, encontram-se nessa categoria a Ouvidoria Geral e o Escritório USP Mulheres, além dos coletivos de estudantes e professoras que podem orientar e acompanhar as mulheres em situação de violência na Universidade.

Serviços de Segurança e Defesa Social

Inclui serviços de Segurança Pública, como os serviços de polícia, que podem ser acionados em situações de perigo, emergência e para a formalização de denúncias na justiça comum. Outros órgãos de garantia dos direitos também se enquadram nessa categoria, como Ministério Público, que atuam sem que a vítima precise requisitar, em caso de violência doméstica. Exemplos: Ministério Público Federal, Ministério Público Estadual e do Distrito Federal; Polícia Civil e Militar; Instituto Médico Legal.

Na USP, essa categoria inclui os serviços prestados pela Superintendência de Prevenção e Proteção Universitária.

Se a mulher se sentir ameaçada ou em risco dentro dos campi da USP, indicar a instalação e utilização do aplicativo Campus USP no celular. Esse aplicativo é gratuito e está disponível a toda a comunidade USP, permitindo o acionamen-

to imediato da Guarda Universitária que localiza a usuária por meio do GPS. Além de registrar ocorrências, o aplicativo possui o recurso de estado de alerta que aciona a Guarda Universitária ao chacoalhar o celular⁴⁹.

Após consulta ao fluxograma interno e externo de encaminhamentos, a definição do plano específico e individual de atendimento e com a concordância expressa da usuária, será de extrema importância que a profissional entre em contato previamente com o serviço selecionado para evitar uma possível revitimização.

No contato com os serviços, é necessário identificar-se como profissional e a instituição a qual está vinculada, perguntar sobre a disponibilidade de atendimento, necessidade de encaminhamento formal e informar o caso a ser encaminhado.

É importante que o serviço que realizou o acolhimento inicial da mulher em situação de violência permaneça disponível para recebê-la novamente para novas informações e orientações, repensar as sugestões realizadas anteriormente, bem como para acompanhar o andamento dos encaminhamentos realizados e a situação dessa mulher na Universidade.

Para entrar em contato com a mulher em situação de violência, após o atendimento inicial, faz-se necessária a utilização de um protocolo de autorização para contato da usuária. Recomendamos o modelo proposto pela ONU Mulheres⁵⁰.

Ainda, é necessário que a profissional

oriente a usuária para o **cuidado com a divulgação do nome e/ou imagens** do suposto agressor de forma pública, uma vez que caso seja comprovado que este não possui autoria, não é raro haver uma denúncia por calúnia ou difamação⁵¹, entre outras violações à lei. A profissional que colheu o relato também não deve divulgar o nome do suposto agressor, apenas fornecê-lo em caso de medidas cabíveis, sob procedimentos formais⁵². A divulgação do nome de um suposto agressor, antes do fim de qualquer processo legal ou formal, configura violação à presunção de inocência⁵³.

Ademais, muitas mulheres sentem a necessidade de fazer seus relatos de forma pública, e isso ajuda muitas a passarem pela situação de violência. Assim sendo, no acolhimento é papel da assistente social não reprimi-la nesta possibilidade, mas informar de que maneira esse relato público pode ser feito sem comprometer a denunciante e sem expor o agressor.

Um relato público - aquele que é feito fora de um processo legal, de espaços de acolhimento institucionalizados ou da rede de apoio da agredida que esteja comprometida com o sigilo, pode conter:

“(i) Exposição da sua história, com a narrativa dos episódios de violência vividos (sejam de natureza física, psicológica, sexual, moral, patrimonial, virtual e outras) e como você se sentiu a respeito;

(ii) Descrições superficiais da pes-

soa ou local onde a violência ocorreu, desde que não identifiquem de maneira clara o agressor ou estabelecimento. Por exemplo, você pode dizer que ele era um homem forte, alto, de determinada classe social ou profissão, tomando cuidado para que esses dados não especifiquem de quem exatamente você está falando;

(iii) Provas, como fotos das agressões, troca de mensagens, boletim de ocorrência - DESDE que oculte dados do agressor (como nome, foto, número de telefone, endereço, etc);

(iv) Canais de denúncia e incentivos para que outras vítimas também denunciem”⁵⁴

E o relato público não pode conter:

“(i) Expor nome, endereço residencial ou profissional, número de identidade, telefone e demais dados da pessoa;

(ii) Onde o agressor estuda ou trabalha. Se esses dados forem essenciais para o relato, tome cuidado para não expor de forma que identifique facilmente. Por exemplo, você pode dizer que a pessoa é médica, mas evite dizer o nome do hospital;

(iii) Foto do indivíduo ou de sua família, seja do rosto, ou de elementos que caracterizem a pessoa (ex: uma tatuagem);

(iv) Ofensas, xingamentos e imputa-

ção de crimes falsos. Se o seu relato inclui a prática de um crime (ex: estupro, ou lesão corporal), não vá além daquilo que realmente aconteceu. Nesses casos, é recomendado ter pelo menos algumas provas do seu relato para se resguardar judicialmente.

(v) Incitação de ódio ou represálias contra a pessoa exposta. Evite convidar pessoas a xingarem o agressor em sua página pessoal.”⁵⁵

Quando as mulheres acolhidas fizerem parte da Universidade, além de encaminhamentos para os serviços disponíveis interna ou externamente, recomenda-se a solicitação de possíveis adequações acadêmicas, quando necessárias. Tais medidas, em tutela de urgência, devem ser adotadas rapidamente, visando proteger e preservar a integridade física, psíquica e a dignidade das mulheres em situação de violência, minimizar os impactos acadêmicos e/ou laborais decorrentes da violação de direitos e preservar sua permanência na Universidade.

Dentre as adequações acadêmicas recomendadas estão:

- Possibilidade de mudança de turma, período, unidade, setor de trabalho ou local de moradia (no caso das moradias estudantis), para evitar o contato com o agressor até o fim da comissão de sindicância ou processo administrativo disciplinar. Caso a vítima prefira, ela pode ser transferida, mas de preferência deve-se transferir o agressor, preservando os espaços originais da mulher em situação de violência;

- Reavaliação de prazos de atividades ou outras entregas acadêmicas; • Possibilidade de substituição de provas por trabalhos que possam ser realizados em casa;

- Abono de faltas;

- Outras adequações que se fizerem necessárias podem ser analisadas pelas instâncias competentes das unidades de ensino e demais órgãos da Universidade;

As adequações acadêmicas podem ser solicitadas pela mulher atendida à Direção da Unidade, Comissão de Graduação ou Coordenação do Curso. A profissional responsável pelo atendimento inicial pode auxiliar a usuária a identificar as adequações acadêmicas necessárias para a continuidade de sua trajetória acadêmica e/ou laboral na Universidade e assessorá-la no encaminhamento dessas solicitações com o objetivo de evitar que a mulher precise recontar seu relato novamente, sendo revitimizada.

Muitas mulheres em situação de violência desejam dar prosseguimento com uma **denúncia formal** dentro e/ou fora da Universidade em relação ao ocorrido e devem receber orientações em relação a esses processos já no atendimento inicial. Se a mulher perguntar de espontânea vontade sobre a formalização de denúncia, ela deve ser informada e assistida e, caso não pergunte, deve ser ao menos lembrada e comunicada pela assistente social de seu direito. A formalização da denúncia deve ser incentivada por órgãos institucionais, pois é uma ferramenta importante para o combate

à violência contra a mulher. Essas orientações podem ser realizadas de modo paralelo aos encaminhamentos, não necessariamente depois, ficando à critério da profissional a avaliação do momento mais adequado para abordar essa questão.

É importante que sejam esclarecidas as diferenças entre a formalização da denúncia dentro e fora da Universidade, assim como as competências e possíveis medidas decorrentes de cada instância.

O registro da ocorrência na delegacia visa oferecer segurança imediata à mulher e resguardar seu direito de mover ação judicial futura, lembrando que “a formalização da denúncia, por meio do boletim de ocorrência, é, acima de tudo, um direito da mulher a ser informado pelos profissionais envolvidos e nunca imposto como condição para o atendimento.”⁵⁶

Caso a mulher queira formalizar a **denúncia fora da Universidade**, a assistente social deve encaminhá-la à delegacia da mulher mais próxima⁵⁷ para realizar o boletim de ocorrência, recomendando que ela vá acompanhada de alguém de sua confiança para que se sintam mais seguras e apoiadas. A assistente social pode ajudar a identificar quem poderia acompanhá-la, como algum familiar, colega, professor(a), vizinho(a) ou até mesmo a própria profissional que realizou o atendimento pode se dispor a acompanhá-la, de acordo com suas possibilidades. A Guarda Universitária pode ser acionada para levá-la e permanecer na delegacia enquanto ocorre o registro.

Se a denunciante já tiver assim procedido, a assistente social deve perguntar se ela já possui algum advogado que possa assisti-la e, caso não tenha condições de pagar por uma assistência jurídica, deve ser encaminhada à Defensoria Pública de São Paulo para receber assistência gratuita ou outro serviço que ofereça esse recurso em sua região. A assistente social deve ainda informar que a mulher em situação de violência doméstica está protegida pela Lei 11.340/06, Lei Maria da Penha, e pode solicitar medidas protetivas de urgência, caso seja necessário. As cartilhas da Defensoria Pública de São Paulo podem ser indicadas como material informativo e de apoio^{58,59}.

A **formalização da denúncia na Universidade** visa a apuração de irregularidades e aplicação de sanções a quem as cometeu, caso seja possível apurar a autoria e materialidade dos fatos. As penas podem ser advertência verbal, repreensão por escrito, suspensão ou demissão. Caso a mulher queira formalizar a denúncia na Universidade para que medidas administrativas sejam tomadas, como a instauração de sindicância ou processo administrativo, a profissional deve comunicar para a atendida que:

(i) quando o agressor é conhecido ela deve formalizar a denúncia para a Direção da Unidade de Ensino do agressor. A Comissão de Direitos Humanos ou Ouvidoria da unidade podem mediar esse contato e acompanhar esse processo;

(ii) quando o agressor for desconhecido,

ela deve formalizar a denúncia para a Direção da Unidade onde ocorreu a violação de direito para apuração dos fatos e autoria. A Comissão de Direitos Humanos ou Ouvidoria da unidade podem mediar esse contato e acompanhar esse processo.

Até o momento, não há um fluxo de comunicação estabelecido entre os órgãos que realizam o acolhimento e os que recebem a denúncia formal na USP. Neste documento sugerimos que, mediante a autorização e vontade da mulher acolhida, seja feito o contato com a instituição responsável pelo recebimento formal da denúncia para verificar os procedimentos necessários e informar o encaminhamento do caso.

Perguntar se a mulher deseja que alguém da Universidade a acompanhe na formalização da denúncia. Em caso afirmativo, identificar junto à usuária com quem ela se sentiria mais confortável para acompanhá-la: a própria assistente social, alguma professora, colega de turma, membro de coletivo ou algum familiar.

Caso a violência tenha ocorrido dentro do CRUSP, a SAS deve seguir os ritos internos necessários para formalização da denúncia e avaliação dos encaminhamentos administrativos cabíveis. É fundamental manter contato direto e regular com a pessoa em situação de violência sobre o andamento do caso.

REGISTROS E CONCLUSÃO DO ATENDIMENTO

4

Após a realização das orientações e encaminhamentos decididos de modo compartilhado com a usuária, cabe à/ao profissional certificar-se de que todas as informações e orientações fornecidas foram compreendidas e verificar se a mulher deseja continuar sendo acompanhada pela equipe, mediante o preenchimento de autorização e informações para contato posterior. Mediante a concordância explícita da mulher atendida, além de manter uma comunicação sistemática com a usuária, o contato com a rede de

atendimento para acompanhamento dos casos de forma integral e com a rede de apoio da mulher em situação de violência podem ser realizados, quando necessários. As informações sobre esses contatos deverão estar presentes no preenchimento do plano de segurança.

A manutenção de uma comunicação com a rede de atendimento facilita o acompanhamento dos casos de forma integral da mulher em situação de violência⁶⁰ assim como a discussão, quando necessária, em supervisões técnicas.

A assistente social deve incentivar a mulher a seguir com os encaminhamentos, buscando sempre reforçar que ela não é a responsável pela violência sofrida e que não está sozinha. O atendimento de uma pessoa em situação de violência deve ser continuado e não deve se encerrar após o primeiro contato. Isso garante um apoio real ao interlocutor e faz parte das responsabilidades do profissional que acolhe pessoas em situação de violência. Assim, caso seja da vontade da interlocutora, após a conclusão do primeiro atendimento, a profissional deve garantir que o acompanhamento será mantido.

“Após as medidas emergenciais, a vítima precisa ser acompanhada durante um longo período, pela equipe (médicos/as, defensoria, psicólogos/as, assistentes sociais, dentre outras profissões), para que, ao enfrentar a violência sofrida e suas sequelas, consiga retomar sua vida com dignidade e apoio. A/O assistente social, por sua formação e direção ética e política, é um/a profissional preparado/a para compreender todas as dimensões que esta violência acarreta: policial, jurídica, médica, socioassistencial, psicológica e, muitas vezes, de proteção extrema.”⁶¹

É fundamental que o Serviço Social da SAS esteja aberto para novo acolhimento, reavaliação dos encaminhamentos realizados e demais medidas necessárias para a restauração de sua saúde, direitos, atividades na Universidade e relações afetivas e sociais. Contudo,

é importante que, após duas semanas do primeiro atendimento, seja feito um contato com a mulher, pela forma de contato autorizada por ela, verificando se tudo se encontra bem e se alguma ajuda é necessária. O acompanhamento sistemático deve ser flexível na periodicidade, pode se tornar mais próximo ou mais espaçado ao longo do tempo ou em determinados momentos, dependendo do andamento do caso. Em uma fase de maior estabilidade, sugerimos o contato no mínimo semestral.

Os atendimentos serão documentados para que os dados quantitativos e qualitativos sejam sistematizados, permitindo o acompanhamento adequado do caso e gerando periodicamente estatísticas e relatórios sobre a situação da violência contra a mulher na Universidade. Os **registros** devem ser realizados de modo cuidadoso e observando a segurança das informações e dos meios utilizados para registrá-las.

Encerrar o atendimento tendo em mãos o registro do acolhimento e a autorização para contato posterior, se for da vontade da mulher.

No intuito de promover uma centralização das **notificações dos casos para fins estatísticos**, sem identificação pessoal da usuária ou do agressor, recomendamos uma adaptação do modelo disponibilizado pela ONU Mulheres⁶². Tais notificações deverão ser encaminhadas ao Escritório USP Mulheres.

“A notificação representa um dado epidemiológico relevante para compreensão das violências e suas re-

percussões, mostra de que forma as políticas públicas deverão organizar seus investimentos para o enfrentamento da questão.”⁶³

As informações para fins estatísticos nunca terão identificação da mulher em situação de violência nem do agressor e conterão apenas informações gerais sobre o episódio de violência, acesso a serviços, tipos de violência, encaminhamento realizados e dados sociodemográficos. Tais informações têm grande relevância para atividades de prevenção e estabelecimento de políticas de enfrentamento. Para essa finalidade, não é necessária a autorização explícita da usuária. Entretanto, para repassar informações do caso para outros serviços de atendimento, a concordância da mulher atendida é imprescindível. Exceções poderão ocorrer em casos de risco para a vida ou saúde da mulher, mas para a segurança da vítima, nunca serão repassadas para o agressor.

Por fim, outro ponto importante para a manutenção da qualidade dos serviços de acolhimento às vítimas de violência, além da capacitação e formação das profissionais, é o trabalho de supervisão junto às profissionais que visa o melhor encaminhamento e acompanhamento dos casos e também “possibilita atuar sobre os desgastes e sofrimentos do(a) profissional.”⁶⁴ Profissionais de áreas correlatas que tenham formação no tema da violência de gênero ou pessoas da própria equipe podem atuar como facilitadores(as) para o compartilhamento e reflexão sobre os casos, reconhecendo suas complexidades e seus desdobramentos. Além da percepção das situações vividas pela equipe nos atendimentos para que o foco do trabalho se mantenha na “perspectiva ético-política da não violência”⁶⁵.

A construção desse protocolo foi uma iniciativa da SAS em conjunto com o Escritório USP Mulheres e faz parte de um grupo de ações acerca do enfrentamento à violência de gênero contra as mulheres que envolvem a revisão contínua do documento e a capacitação permanente das assistentes sociais e de outros funcionários da SAS.

NOTAS

1 Comissão de Violência de Gênero do CRUSP. Relatório Final. São Paulo. Disponível em: <http://download.uol.com.br/noticias/relatorio-da-%20comissao-de-%20violencia-de-%20genero-no-crusp.pdf>. Acesso em 25.Ago.2020.

2 SILVA, Tais Cerqueira. Rede de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres. Brasília: Secretaria Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres Secretaria de Políticas para as Mulheres – Presidência da República, 2011. P. 21.

3 BRASIL. Decreto nº 1.973, de 1º de agosto de 1996. Promulga a Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher, concluída em Belém do Pará, em 9 de junho de 1994. Diário Oficial da União, Brasília. 1. Ago.1996. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1996/D1973.htm. Acesso em 25.Ago.2020.

4 Recomendação Geral N. 35 Sobre Violência De Gênero Contra As Mulheres Do Comitê Para Eliminação De Todas As Formas De Discriminação Contra A Mulher (CEDAW). Série Tratados Internacionais de Direitos Humanos. Conselho Nacional de Justiça. Brasília, 2019.

5 Idem. p.19

6 Violência de gênero na Universidade: onde buscar ajuda?; 2a. edição. Ribeirão Preto, 2018. Disponível em <https://www.prefeiturarp.usp.br/cav-mulheres/CViolGenUSP.pdf>. Acesso em 28.Set.2020.

7 CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. 29 jan 2018. Estabelece normas de atuação para as psicólogas e os psicólogos em relação às pessoas transexuais e travestis. Resolução Nº1, 29 jan. 2018.

8 Centro Feminista de Estudos e Assessoria – CFE-MEA. Universidade Livre Feminista. Blogueiras Negras e Marialab. Guia Prática de Estratégias e Táticas para a Segurança Digital Feminista. 2017.

9 A Lei na Íntegra e Comentada. Instituto Maria da Penha. Disponível em: <https://www.institutomariadapenha.org.br/lei-11340/lei-maria-da-penha-na-integra-e-comentada.html>. Acesso em: 25. Ago.2020.

10 BRASIL. Lei n. 11.340, de 7 de agosto de 2006. Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher. Diário Oficial da União, Brasília.

11 CERZETTI, Sheila Christina Neder e outros. Interações de gênero nas salas de aula da Faculdade de Direito da USP: um currículo oculto? São Paulo: Cátedra UNESCO de Direito à Educação/Universidade de São Paulo (USP), 2019.

12 Violência de gênero nas universidades brasileiras: panorama atual e caminhos para a ação; ANPOCS, 2019. Disponível em: <http://anpocs.com/index.php/43-encontro-anual-2019/2750-encontros-aneais/43-encontro/2209-programacao-preliminar?showall=&start=8>. Acesso em 08. Set. 2020.

13 Violência Contra A Mulher No Ambiente Universitário. Pesquisa Instituto Avon/Data Popular, 2015. Disponível em: http://www.ouvidoria.ufscar.br/arquivos/PesquisaInstitutoAvon_V9_FINAL_Bx20151.pdf. Acesso em 08. Set. 2020.

14 Violência de gênero na Universidade – o desafio da USP. Jornal da USP, 2017. Disponível em: <https://jornal.usp.br/artigos/violencia-de-genero-na-universidade-o-desafio-da-usp/>. Acesso em 08. Set. 2020.

15 Idem.

16 HeForShe Global Champions for Gender Equality. <https://www.heforshe.org/en/impact>. Acesso em 20.Out.2020.

17 BLAY, Eva e outros. Interações na USP. USP Mulheres, 2018. Disponível em: <http://uspmulheres.usp.br/pesquisa-interacoes-na-usp/>. Acesso em 25.Ago.2020.

18 CERZETTI, Sheila Christina Neder e outros. Interações de gênero nas salas de aula da Faculdade de Direito da USP: um currículo oculto? São Paulo: Cátedra UNESCO de Direito à Educação/Universidade de São Paulo (USP), 2019.

19 PROTOCOLO. In: Dicio. Dicionário Online de Português. Porto: 7Graus, 2020. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/protocolo/>. Acesso em 25. Ago. 2020

20 Norma Técnica de Uniformização Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência, Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres; Brasília, 2006.

21 Norma Técnica Atenção Humanizada às Pessoas em Situação de Violência Sexual com Registro de Informações e Coleta de Vestígios; Brasília, 2015.

22 Departamento Técnico Hospital Municipal e Maternidade Escola Dr. Mário de Moraes Altenfelder Silva. Manual de Procedimentos Operacionais para o Atendimento das Vítimas de Violência Sexual. São Paulo. 2016. 2ª edição. Disponível em: <https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/MANUALATENDIMENTOVITIMAS-DEVIOLENCIAVNCACHOEIRINHA2016.pdf>. Acesso em 25. Agosto. 2020

23 CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. Código de ética do/a assistente social. Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão. - 10ª. ed. rev. e atual. Brasília: Conselho Federal de Serviço Social, 2012. p.35.

24 PASINATO, Wânia. Diretrizes Para Atendimento Em Casos De Violência De Gênero Contra Meninas E Mulheres Em Tempos Da Pandemia Da Covid-19. Brasília: ONU Mulheres, 2020. P. 21.

25 PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. Norma Técnica de Uniformização: Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência. Brasília: Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres, 2006. P. 35.

26 SILVA, Tais Cerqueira. Rede de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres. Brasília: Secretaria Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres Secretaria de Políticas para as Mulheres – Presidência da República, 2011.

27 D'OLIVEIRA, Ana Flávia Pires Lucas et al. Atenção integral à saúde de mulheres em situação de violência de gênero: uma alternativa para a atenção primária em saúde. Ciênc. saúde coletiva, Rio de Janeiro, v. 14, n. 4, p. 1037-1050, 2009.

28 CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. Referências técnicas para atuação de psicólogas (os) em Programas de Atenção à Mulher em situação de Violência / Conselho Federal de Psicologia. Brasília: CFP, 2012.

29 Idem.

30 PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. Norma Técnica de Uniformização: Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência. Brasília: Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres, 2006.

31 D'OLIVEIRA, Ana Flávia Pires Lucas et al. Atenção integral à saúde de mulheres em situação de violência de gênero: uma alternativa para a atenção primária em saúde. Ciênc. saúde coletiva, Rio de Janeiro, v. 14, n. 4, p. 1037-1050, 2009.

32 CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. Código de ética do/a assistente social. Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão. - 10ª. ed. rev. e atual. Brasília: Conselho Federal de Serviço Social, 2012. p. 24

33 CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. Referências técnicas para atuação de psicólogas (os) em Programas de Atenção à Mulher em situação de Violência / Conselho Federal de Psicologia. Brasília: CFP, 2012. P.48.

34 PASINATO, Wânia. Diretrizes Para Atendimento Em Casos De Violência De Gênero Contra Meninas E Mulheres Em Tempos Da Pandemia Da Covid-19. Brasília: ONU Mulheres, 2020, P. 07.

35 Idem, P. 20.

36 D'OLIVEIRA, Ana Flávia Pires Lucas et al. Atenção integral à saúde de mulheres em situação de violência de gênero: uma alternativa para a atenção primária em saúde. Ciênc. saúde coletiva, Rio de Janeiro, v. 14, n. 4, p. 1037-1050, 2009.

- 37 PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. Norma Técnica de Uniformização: Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência. Brasília: Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres, 2006. P. 35.
- 38 BRASIL. Decreto 55.588 de 17 de março de 2010. Dispõe sobre o tratamento nominal das pessoas transsexuais e travestis nos órgãos públicos do Estado de São Paulo e dá providências correlatas. Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo. Disponível em: <<https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2010/decreto-55588-17.03.2010.html#:~:text=Artigo%20%2C2%BA%20%2D%20A%20pessoa%20interessada,e%20em%20sua%20inser%C3%A7%C3%A3o%20social>>. Acesso em: 18 set. 2020.
- 39 CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. "Orientações para o atendimento de pessoas trans e travestis no Conjunto CFESS-CRESS". 2019. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/CFESS_NomeSocial-Folder30x25cm-Aprovado.pdf>. Acesso em: 18. Set. 2020.
- 40 D'OLIVEIRA, Ana Flávia Pires Lucas et al. Atenção integral à saúde de mulheres em situação de violência de gênero: uma alternativa para a atenção primária em saúde. Ciênc. saúde coletiva, Rio de Janeiro, v. 14, n. 4, p. 1037-1050, 2009.
- 41 Idem.
- 42 PASINATO, Wânia. Diretrizes Para Atendimento Em Casos De Violência De Gênero Contra Meninas E Mulheres Em Tempos Da Pandemia Da Covid-19. Brasília: ONU Mulheres, 2020, P. 07.
- 43 Idem.
- 44 PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. Norma Técnica de Uniformização: Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência. Brasília: Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres, 2006. P. 41.
- 45 PASINATO, Wânia. Diretrizes Para Atendimento Em Casos De Violência De Gênero Contra Meninas E Mulheres Em Tempos Da Pandemia Da Covid-19. Brasília: ONU Mulheres, 2020. P.21
- 46 CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. Referências técnicas para atuação de psicólogas (os) em Programas de Atenção à Mulher em situação de Violência / Conselho Federal de Psicologia. Brasília: CFP, 2012.
- 47 REDE DE ATENDIMENTO. USP Mulheres, 2020. Disponível em: <<http://uspmulheres.usp.br/rede-de-atendimento/>>. Acesso em: 01/09/2020.
- 48 SILVA, Taís Cerqueira. Rede de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres. Brasília: Secretaria Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres Secretaria de Políticas para as Mulheres – Presidência da República, 2011.
- 49 Aplicativo Campus USP. Disponível em: <http://www.puspsc.usp.br/aplicativo-campus-usp/>
- 50 PASINATO, Wânia. Diretrizes Para Atendimento Em Casos De Violência De Gênero Contra Meninas E Mulheres Em Tempos Da Pandemia Da Covid-19. Brasília: ONU Mulheres, 2020. P.21.
- 51 BRASIL. Lei n. 2.848, de 7 de dezembro de 1940. Código Penal. Diário Oficial da União, Brasília.
- 52 CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. Código de ética do/a assistente social. Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão. - 10ª. ed. rev. e atual. Brasília: Conselho Federal de Serviço Social, 2012. p 35.
- 53 BRASIL Constituição, 05 de Outubro de 1988. Art. 5º, inciso LVII. Diário Oficial da União, Brasília.
- 54 BRAGA, Ana Paula. RUZZI, Marina. Sofri uma violência. Posso expor meu agressor na internet? Advocacia para Mulheres. Braga e Ruzzi Sociedade de Advogadas. Disponível em: <http://bragaruzzi.com.br/2018/04/25/sofri-uma-violencia-posso-expor-meu-agressor-na-internet/>. Acesso em 15. Set. 2020.
- 55 Idem
- 56 CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. Referências técnicas para atuação de psicólogas (os) em Programas de Atenção à Mulher em situação de Violência / Conselho Federal de Psicologia. Brasília: CFP, 2012. P. 83.
- 57 No "Mapeamento dos serviços de atendimento à mulher em situação de violência", realizado pelo Escritório USP Mulheres (2020), constam informações sobre os serviços disponíveis em todas as cidades em que a USP possui Unidade ou Órgão. Disponível em: <<http://uspmulheres.usp.br/rede-de-atendimento/>>. Acesso em: 01. Set. 2020.
- 58 Lei Maria da Pena. Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres. Julho de 2019. Disponível em: https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/repositorio/34/Cartilha%20Maria%20da%20Pena_2019.pdf Acesso em 16. Set. 2020.
- 59 Lei Maria da Pena. Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres. Novembro de 2019. Disponível em: https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/repositorio/0/Cartilha%20Maria%20da%20Pena_2019_concurso_0611.pdf Acesso em 16. Set. 2020.
- 60 PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. Norma Técnica de Uniformização: Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência. Brasília: Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres, 2006.
- 61 ADJUTO, Diogo. Violência sexual contra a mulher também é assunto para assistentes sociais. Conselho Federal de Serviço Social. Jul. 2016. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/visualizar/noticia/cod/1280>. Acesso em 17. Set. 2020.
- 62 PASINATO, Wânia. Diretrizes Para Atendimento Em Casos De Violência De Gênero Contra Meninas E Mulheres Em Tempos Da Pandemia Da Covid-19. Brasília: ONU Mulheres, 2020. P. 24.
- 63 CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. Referências técnicas para atuação de psicólogas (os) em Programas de Atenção à Mulher em situação de Violência / Conselho Federal de Psicologia. Brasília: CFP, 2012. P.84.
- 64 D'OLIVEIRA, Ana Flávia Pires Lucas et al. Atenção integral à saúde de mulheres em situação de violência de gênero: uma alternativa para a atenção primária em saúde. Ciênc. saúde coletiva, Rio de Janeiro, v. 14, n. 4, p. 1037-1050, 2009.
- 65 Idem.

RESUMO

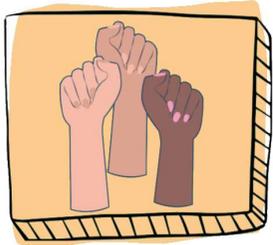
VIOLÊNCIA DE GÊNERO CONTRA MULHERES

A adoção do termo Violência de Gênero contra as mulheres está baseada na **Recomendação Geral N. 35** Sobre Violência de Gênero Contra as Mulheres do **Comitê Para Eliminação de Todas as Formas de Discriminação Contra a Mulher**

Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination Against Women - CEDAW

O conceito de 'violência contra as mulheres', como definido na Recomendação Geral n. 19 e em outros instrumentos e documentos internacionais, enfatiza o fato de que tal violência é baseada no gênero. Adequadamente, na presente recomendação, a expressão 'violência de gênero contra as mulheres' é usada como um termo mais preciso, que torna explícitas as causas que se baseiam no gênero e os impactos da violência. Essa expressão fortalece a **compreensão dessa violência como um problema social e não individual, requerendo respostas abrangentes**, para além de eventos específicos, agressores individuais e vítimas/sobreviventes.

TIPOS DE VIOLÊNCIA



Definidas pela Lei Maria da Penha: **Física, sexual, moral, patrimonial e psicológica**



Violências podem ocorrer em **meios virtuais** (redes sociais, reuniões e eventos online)



Perspectiva de gênero inclui **todas as mulheres**: com ou sem deficiências, de qualquer idade, classe social, raça, etnia, orientação e identidade de gênero

PROTOCOLO: FASES DE ATENDIMENTO

FASE 1

Primeiro contato, **identificação da demanda** e verificação da situação de segurança

FASE 2

Acolhimento que demonstre empatia, sigilo e privacidade; escuta ativa e respeitosa que possibilita a **análise da situação e os impactos da violência**

FASE 3

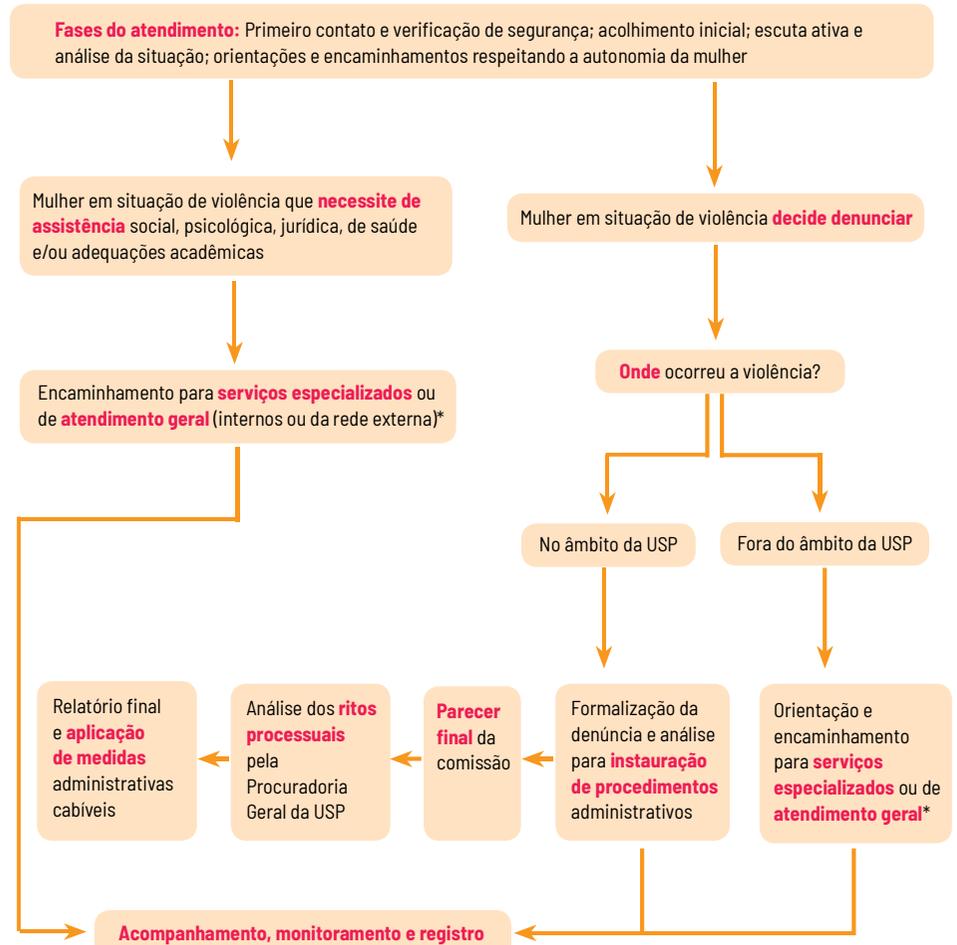
Elaboração de um **plano individual com orientações e encaminhamentos** de acordo com a demanda específica da atendida, respeitando sua vontade, seus limites e prioridades na demonstração dos serviços de saúde, psicossociais, de reparação e restituição de direitos

FASE 4

Finalização do atendimento: registros e consulta à usuária sobre acompanhamento nos encaminhamentos internos e externos à USP

Superintendência de Assistência Social da Universidade de São Paulo

FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO DA SAS PARA CASOS DE VIOLÊNCIA DE GÊNERO CONTRA AS MULHERES



* Material disponível para consulta da(o) profissional: Rede de Atendimento, USP Mulheres, 2020. Disponível em: <http://uspmulheres.usp.br/rede-de-atendimento>. Acesso em 01/09/2020