

**Guia de  
referência para  
o atendimento  
a mulheres  
em situação  
de violência**



# Apresentação

A violência contra a mulher é um grave problema que, embora afete milhões de brasileiras, sendo uma das maiores preocupações entre essas mulheres, parece permanecer invisível em nossa sociedade. Muitos profissionais não têm conseguido dar o devido apoio às vítimas - em parte pela complexidade do problema, em parte porque percebe-se uma legitimação social do comportamento agressivo e controlador do homem, e até mesmo pelo medo que muitos profissionais têm de tomar medidas concretas contra pessoas que vivem perto do seu trabalho ou da sua casa. A dificuldade em identificar, acolher e encaminhar os casos de forma adequada cria novas barreiras no difícil percurso que as mulheres vítimas de violência têm de percorrer para romper esse ciclo cruel, que afeta diretamente sua qualidade de vida.

O Guia de Referência para o Atendimento à Mulheres Vítimas de Violência foi criado para auxiliar e incentivar os profissionais, homens e mulheres, a realizar o importante trabalho de assistência e dar a sua contribuição para pôr fim a violência contra a mulher. Ele é fruto da mobilização de instituições públicas e privadas e de lideranças da região do Jaçanã e Tremembé, na Zona Norte de São Paulo, que, em 2010 passaram a se reunir e discutir melhorias no atendimento, criando a Rede social pelo fim da violência contra a mulher do Jaçanã e Tremembé.

Este Guia traz algumas orientações gerais para quem atua na região, dando parâmetros em relação a como organizar, dentro de cada instituição, uma estrutura básica de atenção à vítima, quais os encaminhamentos mais adequados e quem pode fazer o atendimento. Vamos ajudar a garantir o direito da mulher a uma vida livre de violência!



**INSTITUTO  
SOU DA PAZ**

Rua Luis Murat, 260  
Cep: 05436-040  
São Paulo - SP  
Tel: 11 3812-1333

www.soudapaz.org  
soudapaz@soudapaz.org  
@isoudapaz

#### **Instituto Sou da Paz**

**Diretoria**  
Denis Mizne  
Melina Risso

#### **Projeto Juventude, Gênero e Espaço Público**

**Coordenador**  
Gabriel Di Pierro

**Assistente**  
Marília Ortiz

**Coordenadora de Comunicação**  
Daniela Caldeirinha

#### **Guia de referência para o atendimento a mulheres em situação de violência**

**Redação:** Gabriel Di Pierro

**Projeto Gráfico e diagramação:** Janaina Siqueira

**Revisão:** Daniela Caldeirinha

**Voluntárias (checagem das informações):** Mariana Moraes  
e Mariana Costa Cavalcante

Novembro/2010

# Índice



O que sua instituição pode fazer? 04



Qual o primeiro encaminhamento? 05



Denúncia de agressão 08



Cuidados com a saúde 09



Atendimento psicossocial 10



Abrigamento, transporte  
e atendimento familiar 11



Outras formas de contribuir 12



Lista de instituições públicas  
da sociedade civil 14

## O que sua instituição pode fazer?

**A organização que recebe mulheres vítimas de violência tem quatro tarefas principais: identificar o problema, acolher a vítima, encaminhar e monitorar os casos.**

**Para isso, deverá:**



### QUEM FAZ:

Unidades de saúde, hospitais, escolas, creches, associações, Ongs, polícia militar, delegacias, conselho tutelar, CREAS, CRAS e outros.

Embora muitas vezes a instituição sinta a falta de um especialista, ele não é uma condição indispensável para atuar com a violência contra a mulher. O mais importante é a equipe estar disposta e preparada para identificar, acolher, encaminhar e acompanhar os casos. Seguem algumas dicas gerais:

### ➔ Sensibilizar os profissionais

Cabe à direção ou gerência da instituição dar informações básicas aos seus profissionais. Isso pode ser feito em cerca de dois encontros de equipe sobre a questão e, se possível, o tema deve ser retomado ao longo do ano para discutir casos. Utilizar vídeos, como o “Fale sem medo” do Instituto Avon (para receber o vídeo ligue 0800-708-2866) e falar abertamente sobre a questão, pode ser um bom caminho. É importante lembrar que é comum que existam preconceitos, como a tendência a culpar a mulher, a entender a situação de violência como um problema de casal no qual “não se mete a colher” ou minimizar a questão. É importante ouvir e acolher dúvidas e medos dos/as profissionais, para orientá-los/as melhor e mostrar que se trata de um problema de saúde e segurança pública, sendo portanto coletivo e não apenas individual e que, acima de tudo, esta questão depende de sensibilidade e paciência, já que por vezes existe grande dificuldade da mulher romper o ciclo de violência. O trabalho não se resume à denúncia, mas também no gradativo fortalecimento das mulheres.

### ➔ Definir instrumentos de registro

Para acompanhar um caso, é necessário manter uma ficha com informações sobre cada mulher, qual o encaminhamento dado ao caso e, se possível, outra de monitoramento, para o profissional identificar se ela foi atendida e se foi reencaminhada a outro serviço. Além disso, o registro possibilita contabilizar e, assim, reivindicar mais políticas públicas.

Exemplo:

Ficha de acompanhamento de casos
Data atendimento:
Nome:
Idade:
Contato:
Encaminhamento dado:
Observações:
Prazo para encaminhamento:
Retornar em:
Monitoramento
A mulher foi ao serviço encaminhado? Sim ( ) Não ( )
Qual o atendimento dado:
Foi reencaminhada para outro(s) serviço(s)?
Qual a situação atual do caso?

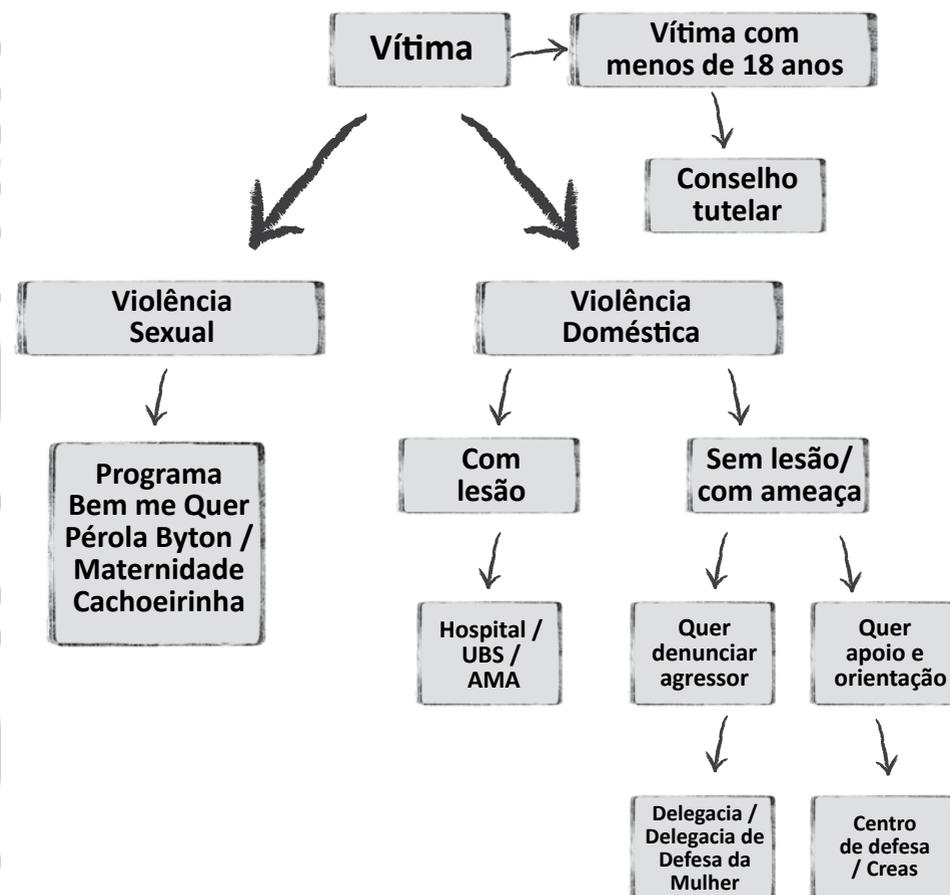
## → Estratégias para o acolhimento das mulheres

Ao identificar ou suspeitar de um caso, a instituição deve se organizar para definir a abordagem e o acolhimento da mulher. É importante indicar profissionais de referência para o tema, que podem conversar com a mulher e orientá-la. Escolha um local adequado, que ofereça a privacidade necessária. Pensar em como conversar sem ser invasivo nem paternalista demais também é importante. Definir previamente algumas questões a serem perguntadas pode dar segurança ao profissional. Orientar a mulher a buscar seus direitos, apresentar o que prevê a Lei Maria da Penha, ouvir e acolher dúvidas e medos do/a profissional são medidas fundamentais.

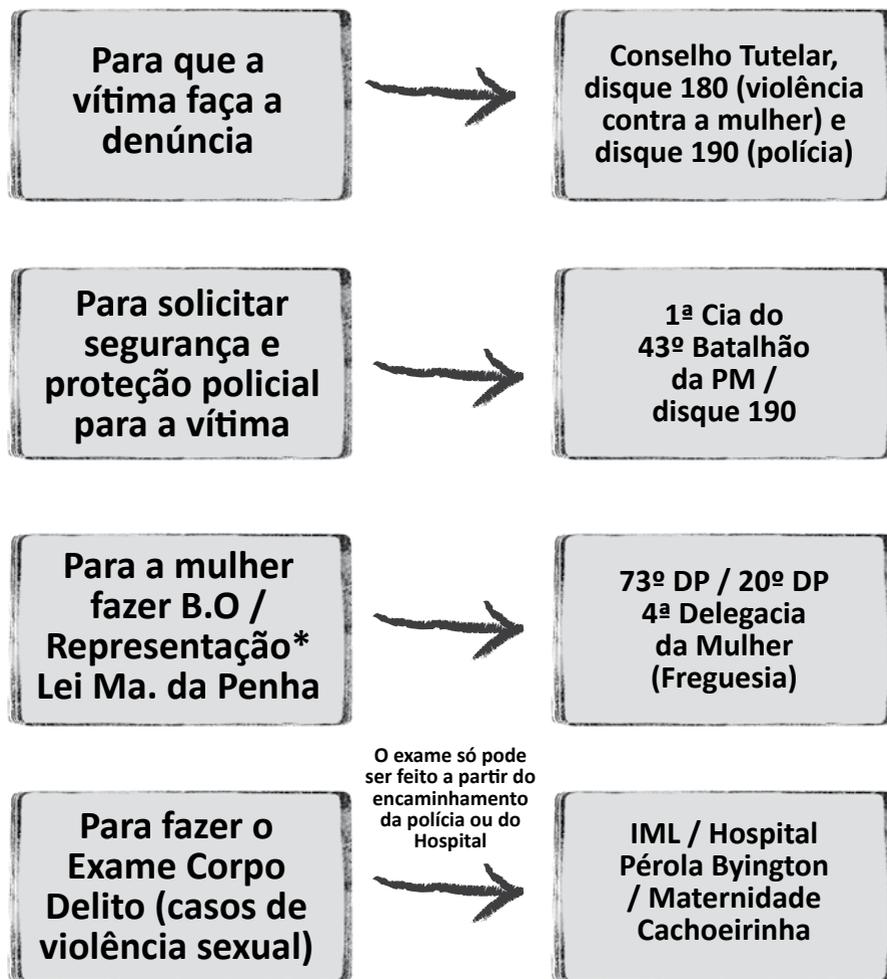
É possível conseguir mais informações a partir do guia “Enfrentando a Violência Contra a Mulher: orientações práticas para profissionais e voluntários(as)” (CESEC / Governo Federal, 2005), que está disponível na internet pelo link: [www.ucamcesec.com.br/arquivos/publicacoes/manual\\_enfrentando\\_violencia.pdf](http://www.ucamcesec.com.br/arquivos/publicacoes/manual_enfrentando_violencia.pdf)



## Qual o primeiro encaminhamento?

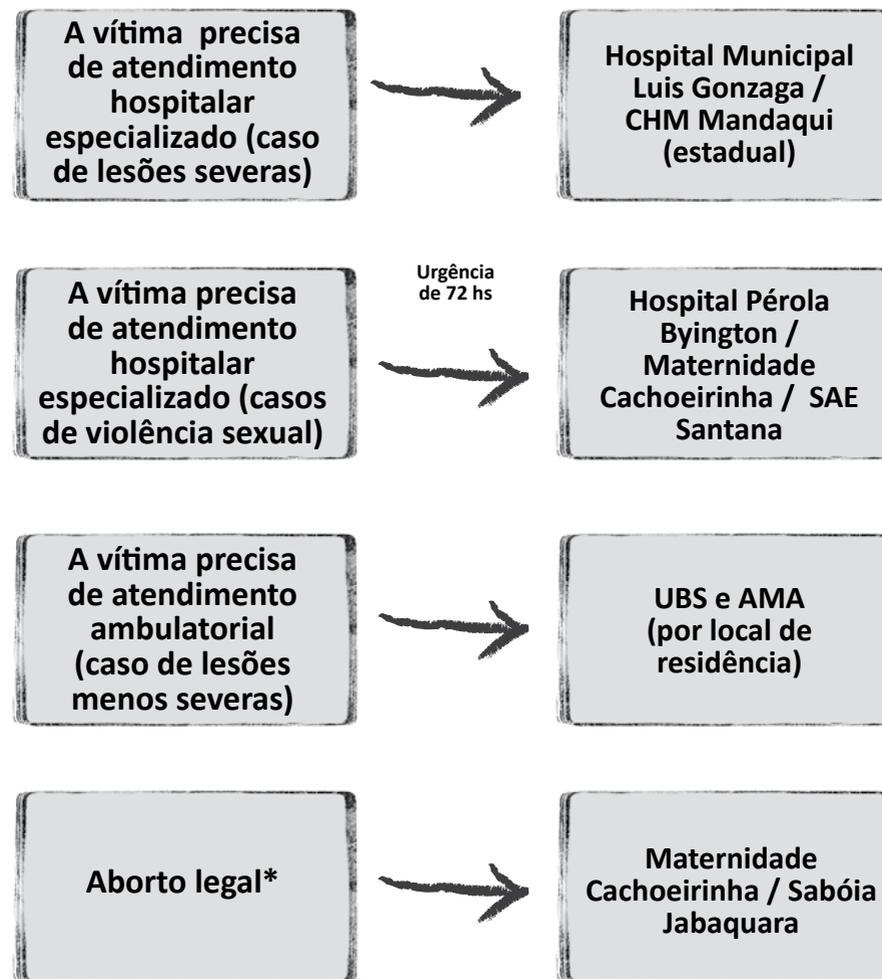


## Denúncia de agressão



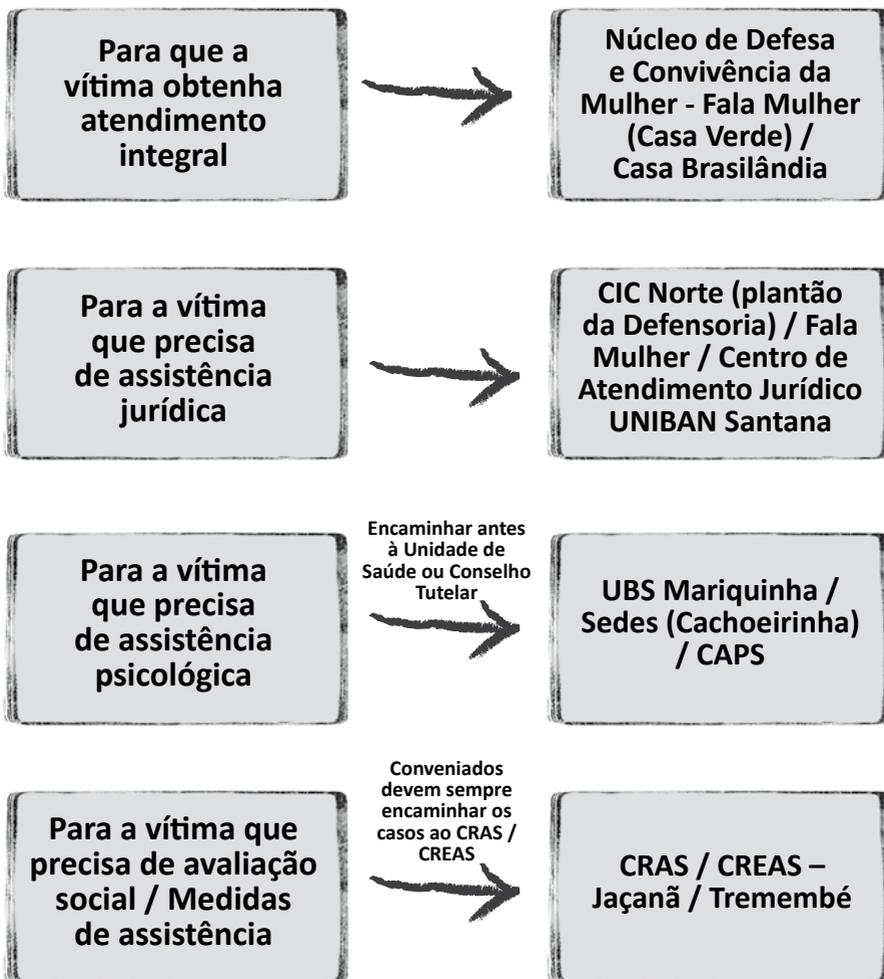
\* A representação pode ser feita no mesmo dia ou num prazo de 6 meses do registro (B.O).

## Cuidados com a saúde

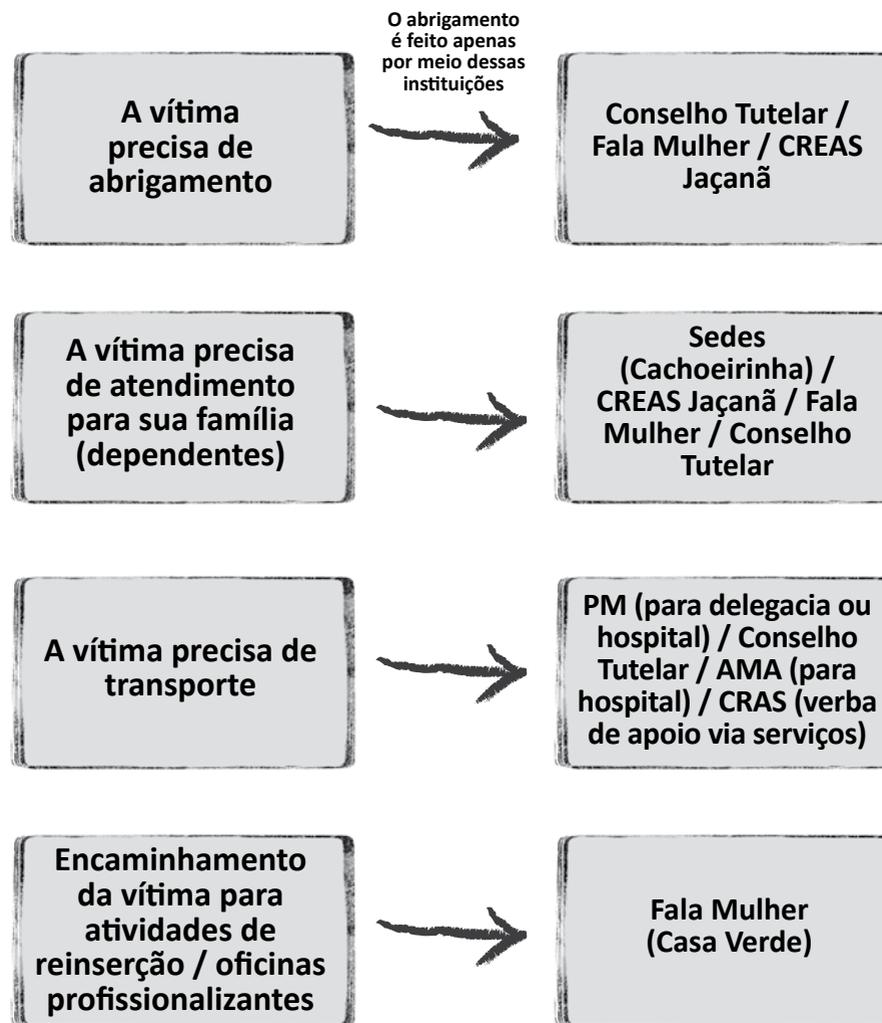


\* O aborto é previsto por lei em caso de violência sexual.

## Atendimento psicossocial

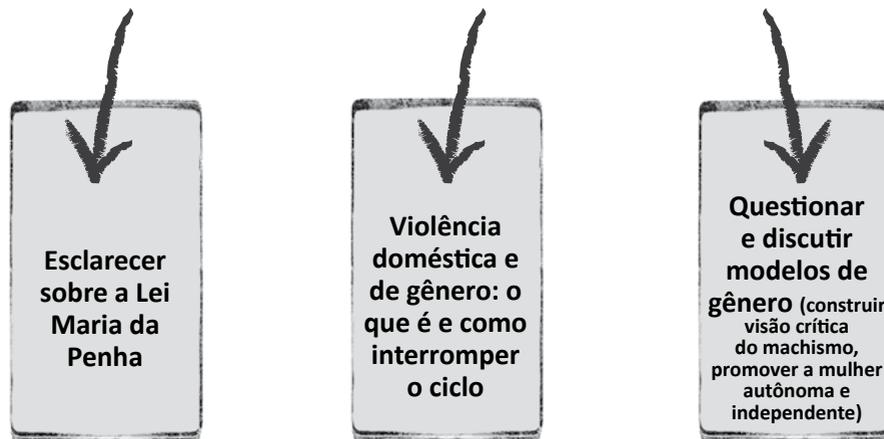


## Abrigamento, transporte e atendimento familiar



## Outras formas de contribuir

### Promova atividades de sensibilização e informação de mulheres



### QUEM PODE FAZER:

Unidades de saúde, hospitais, escolas, creches, associações, ongs, e outros.

- É possível agendar palestra do Fala Mulher na sua instituição (apresentação do serviço e sensibilização sobre violência contra a mulher)\*
- É possível agendar palestra com o núcleo da Defensoria Pública (apresentação do serviço e sensibilização sobre direitos da mulher)\*

\* Contatos na pág. 14 e 15 deste guia.

### Atividades de sensibilização e informação:

A violência contra a mulher tem raízes culturais e está relacionada a práticas machistas que foram e continuam sendo legitimadas. Além de influenciar o comportamento dos homens, os preconceitos de gênero também contribuem para que mulheres se vejam como frágeis, dependentes, para que sintam culpadas e/ou entendam que não são dignas de cuidado. Além disso, mesmo sendo agredidas, sentem dificuldades, financeiras e emocionais, de romper o relacionamento ou ciclo de agressões. Cabe às instituições promover atividades abertas à comunidade ou direcionadas ao seu público-alvo, discutindo e promovendo a autonomia feminina. Algumas dicas:

- Dia 08 de maio é o Dia Internacional da Mulher, uma boa ocasião para valorizar a participação e autonomia feminina, fazer jogos e mostras de talento com mulheres.
- Entre 20 de novembro e 10 de dezembro acontece uma campanha em todo mundo conhecida como 16 dias de ativismo pelo fim da violência contra mulher, momento para divulgar espaços de atendimento à vítimas, discutir a violência e incentivar a denúncia.
- Outra ação que pode ser feita é a Campanha do Laço Branco, que mobiliza homens pelo fim da violência contra a mulher. Há materiais específicos que podem ser conseguidos pelo site <http://www.lacobranco.org.br> ou com a ECOS – Comunicação em Sexualidade, [www.ecos.org.br](http://www.ecos.org.br).
- Promoção de atividades de geração de renda, que ajudam a gerar independência financeira.
- Passar vídeos, filmes, falar sobre os modelos de gênero, incentivar a escolha livre de identidades e a autonomia das mulheres, promover uma reflexão crítica sobre o machismo e a masculinidade agressiva. Há dicas no site do Sou da Paz ([www.soudapaz.org](http://www.soudapaz.org)), Promundo ([www.promundo.org.br](http://www.promundo.org.br)) e Instituto Patrícia Galvão ([www.agenciapatriciagalvao.org.br](http://www.agenciapatriciagalvao.org.br)), além da ECOS.
- Informações sobre a Lei Maria da Penha e a violência contra a mulher no site da Unifem: <http://www.quebreociclo.com.br/>

## Lista de instituições públicas da sociedade civil

### ATENDIMENTO ESPECIALIZADO À MULHER

#### Coordenadoria da Mulher do Município de São Paulo

- ☛ Rua Libero Badaró, 119 – 7º andar - Centro
- ☎ 3113-9770
- 🕒 Seg. a sexta, das 8 às 18h

#### Núcleo de Defesa e Convivência da Mulher – Fala Mulher

- ☛ Rua Ferreira de Almeida 23 - Casa Verde
- ☎ 3858 8279
- ✉ cism.fm2@terra.com.br
- 🕒 Seg. a sexta, das 9 às 18h

#### Casa Brasilândia

- ☛ Rua Silvio Bueno Peruche, 538 - Vila Brasilândia
- ☎ 3983-4294 / 3984-9816
- ✉ casabrasilandia@ig.com.br
- 🕒 Seg. a sexta, das 8 às 18h

### ATENDIMENTO JURÍDICO E PROCESSUAL

#### Defensoria Pública – Núcleo de Proteção e Defesa do Direito da Mulher

- ☛ Avenida Doutor Abraão Ribeiro, Nº 313 - Barra Funda  
Térreo - Avenida D - Sala 0-429
- ☎ 2127-9851
- ✉ nucleo.mulher@defensoria.sp.gov.br
- 🕒 Seg. a sexta com senhas distribuídas das 7 às 9h30
- \* há plantão no CIC Norte – 3ª, 4ª, 5ª (agendar)

#### Defensoria Pública – Central

- ☛ Avenida Liberdade, 32 - Liberdade
- ☎ 3105-5799
- 🕒 Seg. a sexta, com senhas distribuídas das 7 às 9h30

#### Centro de Atendimento Jurídico Uniban (Santana)

- ☛ Avenida Brás Leme, 3029 - Santana
- ☎ 2972-9037/ 9038/ 9040
- ✉ npj.norte@uniban.br
- 🕒 Seg. a sexta, das 8 às 11h para triagem  
OBS: distribuídas 15 senhas por dia a partir das 7h.

#### Juizado Especial de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher

- ☛ Avenida Doutor Abraão Ribeiro, 313 - Barra Funda  
1º andar - Sala 550
- ☎ 2127-9667
- 🕒 Seg. a sexta, das 12:30 às 19h

#### Juizado especial criminal / Fórum de Santana

- ☛ Avenida Engenheiro Caetano Alvares, 594 - Santana
- ☎ 3951-2525
- 🕒 Seg. a sexta, das 12:30 às 19h
- ✉ <http://www.tj.sp.gov.br/Servico/ConsultaProcessos.aspx>  
(consulta de processos)

### SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

#### Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) Jaçanã

- ☛ Avenida Guapira, 2145 - Jaçanã
- ☎ 2242-4047
- ✉ [http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/assistencia\\_social/cras/index.php?p=1906](http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/assistencia_social/cras/index.php?p=1906)
- 🕒 Seg. a sexta, das 8 as 18h

### **Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) Tremembé**

- Avenida Mário Pernambuco, 43 - Vila Mazzei
- ☎ 2261-2365 / 2261-2303
- ✉ crasjacananatremembe@prefeitura.sp.gov.br
- 🕒 Seg. a sexta, das 8 às 18h

### **Centro de Referência Especializada de Assistência Social (CREAS)- Norte**

- Avenida Mário Pernambuco, 45 - Vila Mazzei
- ☎ 2261-1314
- 🕒 Seg. a sexta, das 8 às 18h

## **ATENDIMENTO À CRIANÇAS, ADOLESCENTES E FAMILIARES**

### **Serviço de proteção social às crianças e adolescentes vítimas de violência, abuso e exploração sexual e às suas famílias / SEDES**

- Avenida João Marcelino Branco, 95 - Cachoeirinha  
(na Sub FÓ/ Brasilândia)
- ☎ 3981-5000 ramal 2053
- ✉ cnrvv@sedes.org.br
- 🕒 Seg. a sexta, das 8 às 17h

### **Conselho Tutelar – Jaçanã**

- Rua Benjamim Pereira, 925 - Jaçanã
- ☎ 2241-9910 / Fax: 2243-1582  
Celular de Plantão: 7283-6527 / 7283-6549
- 🕒 Seg. a sexta, das 8 às 17h

## **OUTROS SERVIÇOS**

### **Centro de Integração da Cidadania (CIC Norte)**

- Rua Ari da Rocha Miranda 36 - Jova Rural
- ☎ 22497083 / 6246-5384
- 🕒 Seg. a sexta, das 8 às 17h

## **SERVIÇOS DE SEGURANÇA PÚBLICA**

### **4ª Seccional da Polícia Civil - Norte**

- Avenida Casa Verde, 677 - Casa Verde
- ☎ 3858-0200 / 3858-0060
- 🕒 Seg. a domingo, 24 hs
- \* há posto avançado no CIC Norte

### **73ª Delegacia de Polícia**

- Avenida Paulo Lincoln do Vale Pontin, 744 - Jaçanã
- ☎ 2241-6924 / 2241-6974
- 🕒 Seg. a domingo, 24hs

### **20ª Delegacia de Polícia**

- Rua São Zeferino, 34 – Água Fria
- ☎ 2203-8801
- 🕒 Seg. a domingo, 24hs

### **4ª. Delegacia de Defesa da Mulher**

- Avenida Itaberaba, 731, 1º. andar, Freguesia do Ó
- ☎ 3976-2908
- 🕒 Seg. a sexta, das 8 às 18h

### **1ª Cia do 43º Batalhão da PM**

- ☛ Rua Michel Ouchana, 194 - Jaçanã
- ☎ 2249-4246
- ✉ 43bpmm1cia@policiamilitar.sp.gov.br
- 🕒 Atendimento via disque 190, 24hs

## **SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE SAÚDE**

### **Serviço de Atenção Especial DST / AIDS- SAE Santana**

- ☛ Rua Doutor Luis Lustosa da Silva, 339 - Jaçanã
- ☎ 2977-7739
- ✉ saestaidssan@prefeitura.sp.gov.br / saesant@ig.com.br
- 🕒 Seg. a quinta-feira, das 8 às 18h

### **Centro de Convivência e Cooperativa (CECCO) Jaçanã**

- ☛ Rua Paulo Lincoln Vale Pontin, 241 - Jaçanã
- ☎ 2243.5356
- 🕒 Seg. a sexta, das 7 às 17h

### **Centro de Atenção Psicossocial (CAPS) Jaçanã**

- ☛ Rua Paulo Lincoln Vale Pontin, 323 - Jaçanã
- ☎ 2240.5438
- ✉ capsjacana@santacasasp.org.br
- 🕒 Seg. a sexta, das 7 às 19h

## **HOSPITAIS DE REFERÊNCIA**

### **Hospital Pérola Byington**

- ☛ Avenida Brigadeiro Luís Antônio, 683 - Bela Vista
- ☎ 3248-8000
- ✉ www.hospitalperola.com.br
- 🕒 Todos os dias: os casos médicos graves são atendidos imediatamente no plantão; os casos de rotina são atendidos às sextas-feiras à tarde.

### **Hospital Municipal do Jabaquara - Sabóia / Serviço de Aborto Legal**

- ☛ Avenida Francisco de Paula Q. Ribeiro, 860
- ☎ 5013-5300
- 🕒 Seg. a sexta, das 8 às 11h

### **Hospital Municipal São Luis Gonzaga**

- ☛ Rua Michel Ouchana, 94 - Jaçanã
- ☎ 3466-1000
- 🕒 (pronto-socorro): Seg. a domingo, 24hs

### **Conjunto Hospitalar do Mandaqui**

- ☛ Rua Voluntários da Pátria, 4301 - Mandaqui
- ☎ 2281-5000
- 🕒 (pronto-socorro): Seg. a domingo, 24h

### **Hospital e Maternidade Municipal da Cachoeirinha**

- ☛ Avenida Deputado Emílio Carlos, 3100  
Entrada pelo pronto-socorro
- ☎ 3986-1127/1134
- 🕒 Seg. a domingo, 24hs

## **UNIDADES DE SAÚDE**

(funcionamento de seg. a sexta, das 7 às 19h)

### **UBS Vila Nova Galvão**

- ☛ Rua Alpheu Luiz Gasparini, 116 - V. Nova Galvão
- ☎ 2241-7366 / 2242-8326

### **UBS Mariquinha Sciascia**

- ☛ Rua Dr. José Vicente, 39 - Tremembé
- ☎ 2203-2489 / 2203-0063

#### **UBS Toledo Piza**

- ☛ Avenida Antonio César Neto, 387 - Jaçanã
- ☎ 2241-7317 / 2243-7038

#### **UBS Jardim Apuanã PSF**

- ☛ Rua Hum, 19 - Jd Filhos da Terra
- ☎ 2240-5277 / 2243-4469

#### **UBS Vila Albertina PSF**

- ☛ Rua Antonio Joaquim de Oliveira, 220 - V. Albertina
- ☎ 2204-9986 / 2994-5744

#### **UBS Parque Edú Chaves**

- ☛ Av. Edú Chaves, 1197 - Edú Chaves
- ☎ 2243-0052 / 2243-6694

#### **UBS Jaçanã**

- ☛ Rua São Geraldino, 222 - V. Constança
- ☎ 2240-0065 / 2242-8876

#### **UBS Jd das Pedras**

- ☛ Rua Clóvis Salgado, 220 - Jd. das Pedras
- ☎ 2992-2494 / 2992-2313

#### **UBS Flor de Maio**

- ☛ Travessa Nova Paulista, 561 - Jd. Flor de Maio
- ☎ 2995-6006

#### **UBS Jardim Fontalis PSF**

- ☛ Rua Antonio Picarolo, 41 - Jd. Fontalis
- ☎ 2995-6257 / 2267-3796

#### **UBS Jardim Joamar**

- ☛ Rua Aiamoto Lobo, 60 - Jd. Joamar
- ☎ 2204-8387 / 2994-3734

#### **AMA Jd Joamar**

- ☛ Rua Aduauto Bezerra Delgado, alt. do nº 213 - Jd. Joamar
- ☎ 2991.5308

## **ONGs e Associações**

#### **Centro da Criança e do Adolescente do Jd. Fontalis**

- ☛ Avenida Antoneo Da Messina, 143 - Vila Paulistana
- ☎ 2242-4767
- ✉ qpvp@institutodombosco.org.br
- 🕒 Seg. a sexta, das 8 às 17h

#### **Centro da Criança e do Adolescente Fraternidade**

- ☛ Rua General Jerônimo Furtado, 286 - Vila Nilo
- ☎ 2241-7847
- ✉ nucleofraternidade@yahoo.com.br
- 🕒 Seg. a sexta, das 8 às 17h

#### **Centro da Criança e do Adolescente Mutirão do Pobre - Centro de Juventude Helena Portugal Albuquerque**

- ☛ Rua Dos Filhos Da Terra, 944 - Jd Filhos da Terra
- ☎ 2241-0798
- ✉ c.j.helenaportugalalbuquerque@gmail
- 🕒 Seg. a sexta, das 8 às 17h

#### **Centro da Criança e do Adolescente Jova Rural**

- ☛ Rua Albertino José de Oliveira, 300 - Jova Rural
- ☎ 2240-6367
- ✉ nsejova@terra.com.br
- 🕒 Seg. a sexta, das 8 às 17h

### **Centro da Criança e do Adolescente Nsa. Sra. Aparecida**

- ☛ Rua Maestro Bortolucci, 303-A - Vila Albertina
- ☎ 2996-1624
- ✉ marlenepandrade@ig.com.br
- 🕒 Seg. a sexta, das 8 às 17h

### **Centro de Juventude Dom Bosco**

- ☛ Avenida Antonelo Da Messina, 143 - Vila Paulistana
- ☎ 2242-4767
- ✉ qpvp@institutodombosco.org.br
- 🕒 Seg. a sexta, das 8 às 17h

### **Centro de Juventude Vila Nilo - Instituto Social Santa Lúcia**

- ☛ Rua das Flores s/nº - Vila Nilo
- ☎ 3436-0616
- ✉ soraiamsouza@gmail.com
- 🕒 Seg. a sexta, das 8 às 17h

### **Centro de Juventude São Benedito**

- ☛ Rua Itapoã, 03
- ☎ 2247-2748
- ✉ cj.saobenedito@gmail.com
- 🕒 Seg. a sexta, das 8 às 17h

### **Centro da Criança e do Adolescente Murialdo**

- ☛ Rua Igaritê, 338 - Vila Nilo
- ☎ 2241-1376
- ✉ nsemurialdo@hotmail.com
- 🕒 Seg. a sexta, das 8 às 17h

### **Fundação Gol de Letra**

- ☛ Rua Antônio Simplício, 170 - Vila Albertina
- ☎ 2206-5520
- ✉ www.goldeletra.org.br
- 🕒 Seg. a sexta 7:30 às 18h

### **Programa Ação Família (PAF) Jaçanã - Caspiedade**

- ☛ Avenida Abílio Pedro Ramos, 528 - Jaçanã
- ☎ 2240-6783
- ✉ pafjacana@caspiedade.org.br
- 🕒 Seg. a sexta, das 8 às 17h

### **NPPE Jaçanã - Caspiedade**

- ☛ Rua Capitão Nascimento, 308 - Jaçanã
- ☎ 2241-3057
- ✉ nppe.jacana@caspiedade.org.br
- 🕒 Seg. a sexta, das 8 às 17h

### **NPPE Tremembé - Caspiedade**

- ☛ Rua Agostinho Beltrano, 258 - Jardim Paulistana
- ☎ 2241-5185
- ✉ casa.tremembe@caspiedade.org.br
- 🕒 Seg. a sexta, das 8 às 17h

### **PROMOVE Jaçanã**

- ☛ Avenida Edu Chaves, 164 - Jaçanã
- ☎ 2246-5539
- ✉ unidadejacana@promove.org.br
- 🕒 Seg. a sexta, das 8 às 17h

## **ESCOLAS**

### **Escola Estadual Gustavo Barroso**

- ☛ Rua Alfeu de Alcântara Monteiro, 100 - Jova Rural
- ☎ 2241-7990/ 2246-5502
- ✉ eegustavobarroso@gmail.com
- 🕒 Seg. a sexta, das 7 às 11h

**Escola Estadual Prof. João Baptista Alves Silva**

📍 Rua Manuel Vieira da Luz, 384

☎ 2243-1428 / 6243-7666

✉ e048616a@see.sp.gov.br

🕒 Seg. a sexta, das 10 às 12h e das 13:30 às 16h

**EMEF Frei Antonio Galvão**

📍 Rua General Jerônimo Furtado, 715

☎ 2241-7328

✉ emefasgalvao@prefeitura.sp.gov.br

🕒 Seg. a sexta, das 8 às 19:30h

**Realização:**



**INSTITUTO  
SOU DA PAZ**



**Rede social  
pelo fim da violência  
contra a mulher  
Jaçanã / Tremembé**