



# Prefeitura Municipal de Suzano

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DA ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Avenida Paulo Portela nº 210- Centro - Suzano - SP - Tel: 4745-2044

## ANEXO I

### TERMO DE REFERÊNCIA

Este Termo atenderá integralmente à Norma Operacional Básica – **Resolução COMAS nº 208-20/22** que segue abaixo:

## NORMA DE ORIENTAÇÃO BÁSICA PARA O SERVIÇO DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL PARA MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR CONTRA MULHER

### CAPÍTULO I - DO OBJETO

**Art. 1º.** O Serviço de Acolhimento Institucional para Mulheres em Situação de Violência Doméstica e Familiar Contra Mulher sob grave ameaça e/ou risco iminente de morte, constitui-se em acolhimento de caráter sigiloso, provisório e deve garantir proteção integral, prover de forma provisória medidas emergenciais de proteção em local seguro. A organização do serviço deverá garantir privacidade, o respeito aos costumes, as tradições e as diversidades de: ciclos de vida, arranjos familiares, raça/etnia, religião, gênero e orientação sexual. O referido serviço, deve funcionar em regime de co-gestão, que assegure a obrigatoriedade de manter o sigilo quanto a identidade das usuárias, deve atuar em articulação com a rede de serviços socioassistenciais e demais políticas públicas e do sistema de justiça, deve ser ofertado atendimento jurídico e psicossocial para as usuárias e seus filhos e/ou dependentes quando estiver sob sua responsabilidade.

**Parágrafo Único** - Poderá a administração municipal executar este serviço de forma direta ou indireta, através de parceria com Organização Social.

### CAPÍTULO II - DO PÚBLICO ALVO

**Art. 2º.** Constitui-se público alvo deste Serviço, mulheres munícipes de Suzano em situação de violência doméstica e familiar contra mulher, acompanhadas ou não de seus filhos, em situação de risco de morte ou sob grave ameaça, em razão da violência doméstica e familiar contra mulher qualquer ação ou omissão baseada no gênero, causadora de lesão, sofrimento físico, sexual, psicológico ou dano moral e patrimonial.



# Prefeitura Municipal de Suzano

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DA ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Avenida Paulo Portela nº 210- Centro - Suzano - SP - Tel: 4745-2044

## CAPÍTULO III - DOS OBJETIVOS DO SERVIÇO

**Art. 3º.** O objetivo geral do Serviço de Acolhimento é abrigar as mulheres em situação de violência doméstica e/ou familiar contra mulher, que estejam sob risco de vida, e seus filhos em idade inferior a dezoito anos, em caráter sigiloso e provisório, de modo que seja garantida a integridade física e emocional das mesmas, auxiliando no processo de resgate e fortalecimento de sua autoestima bem como na reorganização de seu projeto de vida.

**Art. 4º.** São objetivos específicos:

- a) promover o atendimento integral e interdisciplinar às mulheres e seus filhos, em especial nas áreas psicológicas, social e jurídica;
- b) promover condições objetivas de inserção social da mulher, conjugando as ações do Serviço, programas de saúde, emprego e renda, moradia, profissionalização, entre outros, fortalecendo a rede de atendimento;
- c) promover suporte informativo e acesso a serviços, instruindo as mulheres para reconhecerem seus direitos como cidadãs e os meios para efetivá-los;
- d) proporcionar ambiente e atividades propícias para que as mulheres possam exercitar sua autonomia e recuperar sua autoestima.

## CAPÍTULO IV - DAS AÇÕES ESSENCIAIS DO SERVIÇO DE ACOLHIMENTO ÀS MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA

**Art. 5º.** O serviço de acolhimento deverá desenvolver as seguintes ações:

- a) acolhida e recepção;
- b) escuta;
- c) desenvolvimento do convívio familiar, grupal e social;
- d) estudo social;
- e) apoio à família em sua função protetiva;
- f) cuidados pessoais;
- g) orientação e encaminhamentos sobre e para a rede de serviços locais com resolutividade;
- h) construção de plano individual e/ou familiar de atendimento;
- i) protocolos de atendimentos;
- j) orientação sociofamiliar;
- k) acompanhamentos e monitoramento dos encaminhamentos realizados;
- l) referência e contrarreferência;
- m) elaboração de relatórios e prontuários;
- n) trabalho interdisciplinar;
- o) diagnóstico socioeconômico;
- p) informação, comunicação e defesa de direitos;
- q) orientação para o acesso a documentação pessoal;
- r) atividades de convívio e de organização de vida cotidiana;
- s) inserção em projetos ou programas de capacitação e preparação para o trabalho;
- t) estímulo ao convívio familiar, grupal e social;



# Prefeitura Municipal de Suzano

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DA ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Avenida Paulo Portela nº 210- Centro - Suzano - SP - Tel: 4745-2044

- u) mobilização e identificação da família extensa ou ampliada;
- v) mobilização para o exercício da cidadania;
- w) articulação da rede de serviços socioassistenciais, bem como com os serviços de outras políticas públicas e de defesa de direitos;
- x) articulação interinstitucional com os demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos;
- y) monitoramento e avaliação do serviço;
- z) organização de banco de dados e informações sobre o serviço, sobre organizações governamentais e não governamentais e sobre o Sistema de Garantia de Direitos.

**Art. 6º.** O Serviço de acolhimento deve garantir às usuárias(os):

## **I-** Segurança de acolhida:

- Ser acolhida em condições de dignidade;
- Ter sua identidade, integridade e história de vida preservada;
- Ter acesso a espaço com padrões de qualidade quanto a: higiene, acessibilidade, habitabilidade, salubridade, segurança e conforto;
- Ter acesso à alimentação adequada em padrões nutricionais e adaptados as necessidades específicas;
- Ter acesso à ambiência acolhedora e espaços reservados à manutenção da privacidade da usuária e guarda de pertences pessoais;
- Ter ambiente e condições favoráveis ao processo de desenvolvimento peculiar da criança e do adolescente.

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

- Ter acesso a benefícios, programas, outros serviços socioassistenciais e demais serviços públicos;
- Ter assegurado o contato familiar, comunitário e/ou social.
- Ter assegurado o direito de traslado da(o) usuária(o) e dependentes, quando do desligamento garantindo o sigilo do serviço e a privacidade de suas usuárias, exceto quando se tratar de retorno para a convivência com o autor da agressão ou ambiente com possível risco de violência doméstica e familiar.

**Parágrafo Único:** Nos casos em que a usuária manifestar a vontade de saída do acolhimento para voltar ao convívio com o agressor ou outra opção que não seja a rede familiar, sem que tenha concluído o plano individual e/ou familiar de atendimento, será realizado atendimento técnico afim que possa refletir sobre suas escolhas e responsabilização. Nestas situações de desistência do acolhimento, o Serviço realizará um termo de desligamento voluntário de ciência e concordância sobre possíveis riscos, nestas situações, caso a usuária não tenha condições financeiras para seu transporte, o Acolhimento poderá ofertar o seu custeio. Deverá ser encaminhado ao CREAS o termo de desligamento assinado pela usuária e serviço, para ciência e acompanhamento quando necessário.

## **III-** Segurança de Desenvolvimento de Autonomia individual, familiar e social:

- Garantir o endereço para utilização como referência ao acesso aos serviços da rede, conforme fluxo de atendimento;



# Prefeitura Municipal de Suzano

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DA ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Avenida Paulo Portela nº 210- Centro - Suzano - SP - Tel: 4745-2044

- Ter vivências pautadas pelo respeito a si próprio e aos outros, fundamentados em princípios éticos de justiça e cidadania;
- Ter acesso a atividades segundo suas necessidades, interesses e possibilidades;
- Ter acompanhamento que possibilite o desenvolvimento de habilidades de autogestão, autossustentação e independência;
- Ter respeitado seus direitos de opinião e decisão;
- Ter acesso à documentação civil;
- Desenvolver capacidades para autocuidados, construir projetos de vida e alcançar a autonomia;
- Ter ampliada a capacidade protetiva da família e a superação de suas dificuldades;
- Ser preparada para o desligamento do serviço;
- Avaliar o serviço.

## CAPÍTULO V - DO FLUXO DO SERVIÇO

**Art. 7º.** Considerando a multiplicidade de serviços que podem ser a porta de entrada para uma mulher em situação de violência doméstica e familiar contra mulher sob grave ameaça e/ou risco de morte, acompanhada ou não por seus filhos (as)e/ou dependentes, fica estabelecido que o (s) caso (s) de acolhimento identificado pelo serviço demandante terá acesso ao acolhimento, mediante exigência do registro de boletim de ocorrência para ingresso no acolhimento a fim de caracterizar a necessidade de “proteção” da mulher abrigada (e de seus filhos) por parte do Estado, exceto em casos de excepcionalidades a serem avaliadas pela equipe técnica do serviço e CREAS, seguindo o fluxo de trabalho:

- a) Em situações de ocorrências em dias e horários em que o CREAS não estiver em funcionamento o ingresso será autorizado pela coordenação do CREAS considerada análise de caso, com o comprometimento da avaliação técnica imediata quando do início do período de trabalho e horário de funcionamento do CREAS.
- b) Durante o acolhimento, considerando o caráter sigiloso, o transporte da mulher, seus filhos e seus dependentes deverá ser realizado pelo serviço em atendimento.
- c) No caso de necessidade de maior proteção e segurança, a autoridade policial deverá realizar o transporte conforme o previsto na Lei Maria da Penha, Art. 11.
- d) Os casos de mulheres vítimas de violência doméstica e familiar, em situação desacolhimento, serão acompanhados durante e pós-desacolhimento pelo CREAS, no prazo e formas estabelecidos pela equipe técnica do CREAS.
- e) Nos Casos em que estiver finalizado o plano de atendimento feito pela equipe técnica juntamente com a usuária, e a mesma não se sentir em risco de morte desejando sair do acolhimento para retomar sua vida social, mas não tendo rede de apoio e nem recurso financeiro, será avaliado pela equipe do serviço a



# Prefeitura Municipal de Suzano

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DA ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Avenida Paulo Portela nº 210- Centro - Suzano - SP - Tel: 4745-2044

possibilidade do custeio de despesas de estadia/ moradia pelo período de até 3 meses. Nesse período a família será acompanhada pelo Serviço de Acolhimento e o CREAS tendo como avaliar e promover o acesso à rede de qualificação e requalificação profissional com vistas à inclusão produtiva. E possibilitar a construção de projetos vida com a mulher, visando a superação da situação de violência e o desenvolvimento de suas capacidades e as oportunidades para o desenvolvimento de autonomia pessoal e social, afim de que a mulher possa construir sua história de vida pautado em sua autonomia e emancipação preparando-a para a efetivação do desligamento institucional.

## CAPÍTULO VI - DOS RECURSOS MATERIAIS PARA O FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO

**Art. 8º.** O Serviço de Acolhimento Institucional para Mulheres em Situação de Violência doméstica e familiar deverá funcionar em local que favoreça segurança e sigilo, oferecendo ambiente acolhedor e condições institucionais para o atendimento com padrões de dignidade, bem como compatíveis ao número de atendidas/atendidos. Não deve conter presença aparente de guaritas, placa de identificação, oferecendo ambiente discreto e propício. Conter infra-estrutura administrativa de comunicação e de transporte.

§ 1º. O serviço de acolhimento institucional deve é contar com ambiente acolhedor, organizado de forma a atender aos requisitos previstos nas legislações vigentes e as necessidades do público atendido, oferecendo condições de habitabilidade, higiene, salubridade, segurança, acessibilidade e privacidade.

§ 2º. O caráter sigiloso do serviço de moradia protegida deve ser preservado por meio de medidas preventivas como a não-divulgação do endereço em listas telefônicas ou outros indicadores públicos, em meios de comunicação social, publicações, etc.

§ 3º. O sigilo e a segurança do Serviço de Acolhimento são condições essenciais para o seu funcionamento, constituindo cláusula de termo de colaboração. A inobservância desses itens implicará na denúncia do contrato a qualquer tempo.

§ 4º. A unidade que oferecerá o Serviço de Acolhimento deverá seguir toda a NOB Nacional, em especial a que segue:

Quartos	Cada quarto deverá ter dimensão suficiente para acomodar as camas, berços/beliches dos usuários e para guarda dos pertences pessoais de forma individualizada (armários, guarda-roupas, etc.) Nº de pessoas: 4 (quatro), excepcionalmente 6 (seis) por quarto
Sala de estar	Com espaço suficiente para acomodar o número de usuários atendidos pelo equipamento e os educadores. Sugere-se a metragem de 1,00 m <sup>2</sup> por ocupante da casa.



# Prefeitura Municipal de Suzano

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DA ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Avenida Paulo Portela nº 210- Centro - Suzano - SP - Tel: 4745-2044

Ambiente para refeições	Espaço suficiente para acomodar o número de usuários atendidos pelo equipamento e os educadores e com mobiliário específico. Sugere-se a metragem de 1,00 m2 por ocupante da casa.
Banheiros	Deve haver um lavatório, um vaso sanitário e um chuveiro para até seis usuárias (os). No mínimo um dos banheiros deverá ser adaptado à pessoa com deficiência
Cozinha	Com espaço suficiente para acomodar utensílios e mobiliário adequado para preparar alimentos para o número de usuárias (os) atendidos pelo equipamento. Com acesso restrito às crianças.
Área de serviço	Com espaço suficiente para acomodar utensílios e mobiliário para guardar com segurança: equipamentos, objetos e produtos de limpeza. Propiciar o espaço para o cuidado com a higiene de roupas de cama, mesa, banho e roupas das (os) usuárias (os) atendidos pelo equipamento.
Área externa	Espaços que possibilitem o convívio e brincadeiras, evitando-se, todavia, a instalação de equipamentos que estejam fora do padrão socioeconômico da realidade de origem das(os) usuárias (os).
Sala para equipe técnica/ coordenação/atividades administrativas	Com espaço e mobiliário suficiente para desenvolvimento de atividades de natureza técnicas e administrativas, com atenção ao sigilo de documentos e/ou prontuários relativos às usuárias do serviço.
Espaço para atendimento individual e familiar	Com mobiliário suficiente e adequado para atendimento técnico para a acolhida e/ou sua família.

**Art. 9º.** Os locais em que serão realizadas as atividades devem estar equipados com mobília adequada à faixa etária atendida, estando sempre limpos. Os espaços de refeições devem sempre estar higienizados.

**Art. 10.** O Serviço deverá fornecer refeição diariamente, como café da manhã, almoço, lanche da tarde, jantar e ceia, observadas as especificidades das(os) usuárias (os) conforme orientação médica e ou nutricional.

**Art. 11.** O acolhimento deve contar com o serviço de deslocamento, com veículo próprio ou locado, preferencialmente carro de passeio, não identificado, para transporte das acolhidas, realização de visitas domiciliares, reuniões com órgãos públicos e/ou socioassistenciais, acesso das (os) usuárias (os) e seus filhas(os) e dependentes a consultas e outros agendamentos.

**Art. 12.** O Serviço de Acolhimento Institucional deverá apresentar estrutura adequada com mobiliário, equipamentos, utensílios e demais recursos necessários. Deverá também fornecer às(os) usuárias(os) recursos pedagógicos, material de higiene e limpeza e demais recursos a serem utilizados que poderão ser para uso individual e/ou coletivo.

**Parágrafo único:** Os materiais de consumo, pedagógico, de alimentação e limpeza, devem ser armazenados em locais apropriados, obedecendo às normas técnicas específicas.



# Prefeitura Municipal de Suzano

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DA ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Avenida Paulo Portela nº 210- Centro - Suzano - SP - Tel: 4745-2044

## CAPÍTULO VII - DOS RECURSOS HUMANOS PARA O FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO

**Art. 13.** Diante das ações propostas, faz-se necessário estabelecer um quadro de profissionais, que devem estar à disposição do serviço e cumprir com as atribuições elencadas neste documento para o atendimento de 20 (vinte) vagas de mulheres vítimas de violência:

Cargo/função	Quant.	Carga horária semanal	Observações
Coordenador(a)	01	44h	Conforme diretrizes da NOBRH/SUAS
Técnica	01	30h	Formação em Serviço Social e/ou Psicologia
Cuidador Social	06	-	Garantir cuidador 24h por dia
Cozinheira	01	44h	-
Auxiliar de serviços gerais	01	44h	-
Motorista	01	-	Conforme demanda

**Parágrafo único:** A contratação dos profissionais referenciados do Caput, deverá ser em regime celetista de trabalho - CLT, exceto em situações excepcionais avaliadas e autorizadas pelo Órgão Gestor da Assistência Social.

**Art. 14.** O (A) coordenador (a) deve ser um profissional com formação de nível superior em uma das profissões referenciadas para cargo de gestão da política de assistência social, com experiência atestada formalmente em função congênere e amplo conhecimento da rede de proteção à população atendida, de políticas públicas e da rede de serviços de garantia de direitos da cidade e região.

**Parágrafo único:** O (A) coordenador (a) deve desenvolver as seguintes atividades:

- Gestão do projeto: administrativa, técnica e financeira;
- Organização da seleção e contratação de pessoal;
- Apoio e acompanhamento dos trabalhos desenvolvidos;
- Articulação com a rede de serviços e garantia de direitos, voltada para o público alvo e serviço de acolhimento para mulheres;
- Garantir espaços adequados para a guarda e organização dos documentos gerais e técnicos referentes ao Serviço em questão;
- Buscar, garantir e fomentar capacitações adequadas e condizentes com o trabalho realizado pela instituição e oferecê-las aos funcionários, enviando cópia dos certificados ao Departamento de Vigilância Socioassistencial ou outro órgão municipal de referência para o acompanhamento da execução do convênio;



# Prefeitura Municipal de Suzano

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DA ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Avenida Paulo Portela nº 210- Centro - Suzano - SP - Tel: 4745-2044

- g) Organizar, sistematizar e compartilhar informações com as instâncias competentes sobre o funcionamento do serviço.

**Art. 15.** O (A) técnico (a) deverá ser profissional de nível superior com formação em Psicologia ou em Serviço Social, preferencialmente com experiência no atendimento a mulheres em situação de violência doméstica e familiar.

**Parágrafo único:** O (A) técnico (a) deve desenvolver as seguintes atividades:

- a) Acompanhamento e atendimento psicológico e/ou social das usuárias e suas respectivas famílias, com vistas à superação da situação de violência doméstica e familiar;
- b) Apoio na seleção das educadoras e demais funcionárias;
- c) Apoio e acompanhamento do trabalho desenvolvido pelas cuidadoras;
- d) Encaminhamentos, discussão e planejamento conjunto com outros atores da rede de serviços, das intervenções necessárias ao acompanhamento das mulheres em situação de violência doméstica e familiar;
- e) Organização das informações das acolhidas e suas famílias, na forma de prontuário individual;
- f) Preparação das acolhidas para o desligamento do serviço, em conjunto com outras componentes da equipe;
- g) Mediação do processo de aproximação e fortalecimento ou construção do vínculo com a família;
- h) Capacitação e acompanhamento dos cuidadores e demais funcionários;
- i) Elaboração, encaminhamento de relatório técnico para autoridade judiciária, Ministério Público e demais órgãos públicos e/ou socioassistenciais.

**Art. 16.** A cuidadora deverá ser uma profissional com formação em nível médio, preferencialmente com experiência no atendimento de serviços de proteção social.

**Parágrafo único:** A cuidadora deve desenvolver as seguintes atividades:

- a) Organização do ambiente (espaço físico e de convivência para as atividades adequadas às características de cada usuária);
- b) Auxílio às usuárias para lidar com sua história de vida, fortalecimento da auto-estima e construção da identidade;
- c) Acompanhamento nos serviços de saúde, escola e outros requeridos no cotidiano. Quando se mostrar necessário um profissional de nível superior deverá também participar deste acompanhamento;
- d) Identificar interesses das(os) usuárias(os) e acompanhar sua participação nas atividades desenvolvidas;
- e) Cuidados básicos com alimentação, higiene e proteção;
- f) Apoio na preparação da usuária e seus filhos e dependentes para o desligamento, sendo para tanto orientada por um profissional de nível superior.

**Art. 17.** A cozinheira deverá ser uma profissional com formação em nível fundamental completo.

**Parágrafo único:** São atribuições da cozinheira:



# Prefeitura Municipal de Suzano

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DA ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Avenida Paulo Portela nº 210- Centro - Suzano - SP - Tel: 4745-2044

- a) Organização e higienização da cozinha;
- b) Preparo dos alimentos;
- c) Organização e o armazenamento de alimentos, garantido sua utilização dentro dos prazos de validade.

**Art. 18.** A auxiliar de serviços gerais deverá ser uma profissional com ensino fundamental completo.

**Parágrafo único:** São atribuições da auxiliar de serviços gerais:

- a) A organização e higienização do espaço físico das instalações e do mobiliário do serviço de forma a mantê-lo limpo e preparado para o desenvolvimento das atividades.

**Art. 19.** O (a) motorista deverá ser um profissional devidamente habilitado com CNH autorizada a exercer atividade remunerada, com formação de no mínimo Ensino Fundamental completo, com perfil adequado para atividades deste serviço de acolhimento.

**Parágrafo único:** São atribuições do (a) motorista:

- a) Condução das mulheres, seus filhos e dependentes e equipe profissional.

**Art. 20.** A formação e a experiência das profissionais apresentados nos artigos 14 a 19 desta Norma deverão ser comprovados mediante apresentação dos seguintes documentos:

- I- Certificado de formação ou diploma em instituição de ensino reconhecida pelo MEC;
- II- Certificado de participação em evento na sua área de atuação;
- III- Certificado de conclusão de cursos na sua área de atuação;
- IV- Registro nos conselhos de classe;
- V- Declaração, de ex-empregador ou contratante atestando a experiência solicitada.

## CAPÍTULO VIII - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 21.** As Entidades Sociais que executam atendimento do Serviço de Acolhimento Institucional para Mulheres em Situação de Violência doméstica e familiar deverão a partir da data da publicação desta Norma de Orientação Básica, adequar suas normativas aos parâmetros aqui estabelecidos.