

## Serviços e programas para o atendimento às mulheres em situação de violência no município de Alfenas – Minas Gerais

Services and programs to assist women in situations of violence in the municipality of Alfenas - Minas Gerais

Servicios y programas de atención a las mujeres en situación de violencia en el municipio de Alfenas - Minas Gerais

Recebido: 30/03/2024 | Revisado: 10/04/2024 | Aceitado: 11/04/2024 | Publicado: 15/04/2024

**Zaqueu Leôni de Souza**

ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-2804-1759>  
Universidade Professor Edson Antônio Velano, Brasil  
E-mail: [zaquelleoni@hotmail.com](mailto:zaquelleoni@hotmail.com)

**Ciderleia Castro de Lima**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7737-3935>  
Universidade Professor Edson Antônio Velano, Brasil  
E-mail: [ciderleiacastro@yahoo.com.br](mailto:ciderleiacastro@yahoo.com.br)

### Resumo

**Objetivo:** Descrever os serviços e os programas em relação à atuação na rede de atendimento às mulheres em situação de violência, no município de Alfenas, MG, contextualizando as informações referentes a local, telefone, e-mail, horário de atendimento e referência técnica presentes nas plataformas digitais e em documentos impressos de acesso público, pertencentes aos equipamentos existentes no município. **Métodos:** Trata-se de uma pesquisa do tipo documental, descritiva, exploratória, de abordagem qualitativa. Os dados de domínio público presentes nas plataformas digitais, no site da Prefeitura Municipal e de Secretarias afins. Utilizou-se a técnica snowball para visitas técnicas, em que um serviço evidencia a atribuição do outro. Consideradas as variáveis: local, horário de funcionamento, telefones, e-mail. Dispensa apreciação pelo comitê de ética em pesquisa, todavia não sugere dispensa pelo rigor ético e metodológico. Os dados foram tabulados em uma planilha de Excel, analisados qualitativamente, com o auxílio do software WebQda, de acordo com a técnica de análise de conteúdo de Bardin. Os resultados estão apresentados em quadro descritivo, com exploração discursiva das categorias emergidas. **Resultados:** Identificados 28 serviços de atendimentos às mulheres em situação de violência, distribuídos nos setores: Saúde, Ação Social, Segurança Pública, Judiciário, Educação. **Conclusão:** As políticas de enfrentamento à violência contra mulheres ainda são bastante frágeis e enfrentam diversos obstáculos. Pesquisas que elencam os programas podem fazer com que essas informações consigam atingir um maior número de pessoas de diversos gêneros, classes, idades e necessidades.

**Palavras-chave:** Violência contra a mulher; Violência de gênero; Enfermagem; Segurança; Assistência integral à saúde.

### Abstract

**Objective:** To describe the services and programs in relation to the network of care for women in situations of violence in the municipality of Alfenas, MG, contextualizing the information regarding the location, telephone number, email, opening hours and technical reference present on the digital platforms and printed documents of public access belonging to the existing equipment in the municipality. **Methods:** This is a documentary, descriptive, exploratory research with a qualitative approach. Public domain data present on digital platforms, City Hall website and related departments. Used the snowball technique for technical visits, where one service highlights the attribution of the other. Variables considered: location, opening hours, telephone numbers, email. It does not require assessment by the research ethics committee, however it does not suggest exemption for ethical and methodological rigor. The data were tabulated in an Excel spreadsheet, analyzed qualitatively, with the help of the WebQda software, according to Bardin's content analysis technique. The results are presented in a descriptive table, with discursive exploration of the categories that emerged. **Results:** 28 care services for women in situations of violence were identified, distributed across the following sectors: Health, Social Action, Public Security, Judiciary, Education. **Conclusion:** Policies to combat violence against women are still very fragile and face several obstacles. Research that lists programs can help this information reach a greater number of people of different genders, classes, ages and needs.

**Keywords:** Violence against women; Gender violence; Nursing; Security; Comprehensive health care.

## Resumen

**Objetivo:** Describir los servicios y programas de la red de atención a mujeres en situación de violencia del municipio de Alfenas, MG, contextualizando la información sobre ubicación, teléfono, correo electrónico, horarios y referencias técnicas que se encuentran en las plataformas digitales y documentos impresos a disposición del público pertenecientes a los equipamientos existentes en el municipio. **Métodos:** Se trata de una investigación documental, descriptiva, exploratoria y con enfoque cualitativo. Datos de dominio público presentes en plataformas digitales, sitio web del Ayuntamiento y departamentos relacionados. Se utilizó la técnica de bola de nieve para visitas técnicas, donde un servicio resalta la atribución del otro. Variables consideradas: ubicación, horario de atención, teléfonos, correo electrónico. No requiere evaluación por parte del comité de ética en investigación, sin embargo no sugiere exención por rigor ético y metodológico. Los datos fueron tabulados en una hoja de cálculo Excel, analizados cualitativamente, con ayuda del software WebQda, según la técnica de análisis de contenido de Bardin. Los resultados se presentan en un cuadro descriptivo, con exploración discursiva de las categorías emergidas. **Resultados:** Se identificaron 28 servicios de atención a mujeres en situación de violencia, distribuidos en los siguientes sectores: Salud, Acción Social, Seguridad Pública, Poder Judicial, Educación. **Conclusión:** Las políticas para combatir la violencia contra las mujeres aún son muy frágiles y enfrentan varios obstáculos. Las investigaciones que enumeren los programas pueden ayudar a que esta información llegue a un mayor número de personas de diferentes géneros, clases, edades y necesidades.

**Palabras clave:** La violencia contra las mujeres; Violencia de género; Enfermería; Seguridad; Atención integral de salud.

## 1. Introdução

Segundo a Organização Mundial da Saúde, entende-se como violência contra mulher "qualquer ato de violência de gênero que resulte ou possa resultar em danos ou sofrimentos físicos, sexuais ou mentais para as mulheres, inclusive ameaças de tais atos, coação ou privação arbitrária de liberdade, seja em vida pública ou privada" (Organização Mundial da Saúde, 2021).

Com base na Lei Maria da Penha, a violência contra a mulher é tipificada em cinco tipos: física, psicológica, moral, sexual e patrimonial – Capítulo II, art. 7º, incisos I, II, III, IV e V - em que a física é entendida como qualquer conduta que ofenda a integridade ou saúde corporal da mulher; a psicológica é considerada qualquer conduta que cause dano emocional e diminuição da autoestima; prejudique e perturbe o pleno desenvolvimento da mulher; ou vise degradar ou controlar suas ações, comportamentos, crenças e decisões; a sexual trata-se de qualquer conduta que a constranja a presenciar ou a obrigue a manter ou a participar de relação sexual não desejada mediante intimidação, ameaça, coação ou uso da força; a violência patrimonial é 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; a moral é considerada como qualquer conduta que configure calúnia, difamação ou injúria (Instituto Maria da Penha, 2018).

Tais tipificações estão ancoradas e subsidiam ações dispostas na Política Nacional de Enfrentamento à Violência Contra as Mulheres. A Política Nacional de Enfrentamento à Violência Contra a Mulher foi estruturada a partir do Plano Nacional de Políticas para as Mulheres (PNPM), elaborada pela Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres (SPM) com o objetivo de explicitar os fundamentos conceituais e políticos do enfrentamento à questão e as políticas públicas (Secretaria Nacional de Enfrentamento à Violência Contra as Mulheres, 2011).

Para o enfrentamento e para a atuação da rede de atendimento, a Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres (SEPM) destaca a necessidade de implementar políticas amplas e articuladas, que procurem dar conta da complexidade da violência contra as mulheres em todas as suas expressões e requer ação conjunta de diversos setores. Essas políticas buscam implementar ações como ampliar e aperfeiçoar a Rede de Prevenção e Atendimento às mulheres em situação de violência; garantir a implementação da Lei Maria da Penha, para combate e garantia de direitos; promover ações de prevenção a todas as formas de violência contra as mulheres nos espaços públicos e privados; promover a atenção à saúde das mulheres em situação de violência com atendimento qualificado ou específico; produzir e sistematizar dados e informações sobre a violência contra

as mulheres; garantir o enfrentamento da violência contra as mulheres, jovens e meninas vítimas do tráfico e da exploração sexual e que exercem a atividade da prostituição; promover os direitos humanos das mulheres. Além das prioridades mencionadas, a Política Nacional incorporou em 2007 ações voltadas para o enfrentamento ao tráfico de mulheres, para a garantia de direitos das mulheres em situação de prisão e para o combate à feminização da AIDS (Secretaria Especial de Políticas Para as Mulheres, 2010).

A mulher, ao identificar que está sofrendo violação de seus direitos, é confrontada com a decisão de romper com o silêncio e de denunciar o crime. Assim, espera-se dos profissionais e da sociedade, em geral, empatia para apoiar e para orientar a busca por serviços que sejam capacitados em acolher, orientar e encaminhar a mulher, conforme a necessidade identificada, aos serviços especializados, existentes no município.

O objetivo deste estudo é descrever os serviços e os programas em relação à atuação na rede de atendimento às mulheres em situação de violência, no município de Alfenas, MG, contextualizando as informações referentes a local, telefone, e-mail, horário de atendimento e referência técnica, presentes nas plataformas digitais e em documentos impressos de acesso público, pertencentes aos equipamentos existentes no município.

## 2. Metodologia

Trata-se de uma pesquisa do tipo documental, descritiva, exploratória de abordagem qualitativa. O levantamento de dados foi feito por meio de buscas em plataformas digitais disponibilizadas no site da Prefeitura Municipal de Alfenas, município localizado no Sul de Minas Gerais e em secretarias afins, pelo reconhecimento desses locais de acesso público ao atendimento a esse segmento social.

As visitas técnicas para o reconhecimento desses locais foram organizadas por meio da técnica de snowball, ou seja, de um serviço evidenciando a atribuição do outro. Com isso, o pesquisador reconheceu a rede de atendimento às mulheres em situação de violência implantada no município.

É fato que a técnica de snowball ou amostragem em “bola de neve” oferece diversos benefícios para problemas de pesquisa específicos. Para execução da amostragem em bola de neve são necessários documentos e/ou informantes-chaves, nomeados como sementes. No presente estudo utilizou-se de documentos e plataformas digitais, a fim de localizar os serviços com o perfil necessário para a pesquisa. O método snowball adotado mostra-se como um processo de permanente coleta de informações, que procura tirar proveito das redes sociais identificadas, fornecendo um conjunto de documentos e/ou contatos potenciais, podendo ser finalizado a partir do critério de ponto de saturação ou quando esgotado os contatos possíveis (Vinuto, 2014).

Os dados que foram coletados para a caracterização dos serviços de acesso públicos são de domínio público, tendo sido consideradas as variáveis: local, horário de funcionamento, telefones funcionantes, e-mail e referência técnica.

O estudo teve por finalidade a identificação de serviços de utilização pública, para o atendimento às mulheres em situação de violência. Considerando que as informações de identificação para o acesso a esses serviços são públicas, esse tipo de levantamento de dados dispensa apreciação pelo comitê de ética em pesquisa conforme disposto na Resolução 510/2016 do CNS, que reitera em seu artigo 1º Inciso III – pesquisa que utilize informações de domínio público.

Para a análise, considerou-se a organização primária dos dados. Os dados foram tabulados em uma planilha de Excel e submetidos à análise qualitativa, com o auxílio do software WebQda para a elaboração das categorias analíticas sob a luz de gênero e de rede de atendimento às mulheres em situação de violência, de acordo com a técnica de análise de conteúdo de Bardin (Bardin, 2011).

Os resultados estão apresentados em quadro descritivo, com exploração discursiva das categorias emergidas.

### 3. Resultados

Foram identificados 28 programas que direta ou indiretamente estão inseridos em serviços de atendimento às mulheres em situação de violência nesse município do Sul de Minas Gerais. Esses programas estão ligados: 13, à esfera Municipal, destacando quatro leis homologadas; 10, à esfera Estadual; três programas têm caráter Não Governamental, sendo um serviço Filantrópico, uma Instituição de Ensino e Saúde. Em relação ao tipo de serviços prestados, destacam-se quatro programas ligados ao setor de Saúde; dez ao setor de Assistência Psicossocial; onze ao setor judiciário; oito à Segurança Pública; um ao setor da Educação (Quadro 1).

Os serviços e programas estão agrupados segundo setores de vinculação, conforme o exposto a seguir.

**Quadro 1** - Agrupamento dos serviços e de programas de atendimento às mulheres em situação de violência no município de Alfenas, MG, 2024.

EQUIPAMENTOS - PROGRAMA/SETOR	AÇÃO SOCIAL	EDUCAÇÃO	SAÚDE	JUDICIÁRIO	SEGURANÇA PÚBLICA
APOIO À MULHER EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR DA 21ª SUBSEÇÃO DA OAB	X				
<b>ASSISTÊNCIA SOCIAL</b>	X				
• CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS (ALVORADA)	X				
• CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS (PONTO DE APOIO GASPAR LOPES)	X				
• CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS (VOLANTE)	X				
• CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS (CAMPOS ELÍSEOS)	X	X			
CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CREAS	X			X	
CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ATENDIMENTO À MULHER – CREAM	X			X	
CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL- CAPS		X	X		
CONSELHO TUTELAR				X	
CENTRO DE REFERÊNCIA EM DIREITOS HUMANOS – CRDH	X	X		X	
CENTRO DE TESTAGEM E ACONSELHAMENTO – CTA		X	X		
DEFENSORIA PÚBLICA	X			X	X
DELEGACIA ESPECIALIZADA DE ATENDIMENTO À MULHER – DEAM					X
ESCRITÓRIO SOCIAL	X			X	X

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO ALZIRA VELANO – HUAV			X		
MINISTÉRIO PÚBLICO	X			X	X
PATRULHA DE PREVENÇÃO À VIOLÊNCIA DOMÉSTICA – PPVD		X		X	X
LEIS ORDINÁRIAS HOMOLOGADAS (LEI Nº 5.204 DE 09 DE MAIO DE 2023 /LEI Nº 4.735, DE 20 DE JUNHO DE 2017/LEI Nº 4.726, DE 15 DE MAIO DE 2017/LEI Nº 5.097 DE 15 DE DEZEMBRO DE 2021)	X	X			
SANTA CASA DE ALFENAS			X		
PLANO MUNICIPAL DE PREVENÇÃO À CRIMINALIDADE	X				X
CONSELHO MUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA – COMSEG					X
SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL	X				X
COORDENADORIA DA MULHER EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR – COMSIV	X			X	
CONSELHO COMUNITÁRIO DE SEGURANÇA PÚBLICA DE ALFENAS – CONSEPA	X	X			X
PROGRAMA DE EXTENSÃO: AÇÕES DIALÓGICAS EM SAÚDE, EDUCAÇÃO E JUSTIÇA: JUSTIÇA RESTAURATIVA E SAÚDE ÀS MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA E SUA INSERÇÃO NA SOCIEDADE	X	X	X		
BOTÃO DO PÂNICO					X
JUSTIÇA RESTAURATIVA	X			X	X

Fonte: Souza e Lima (2024).

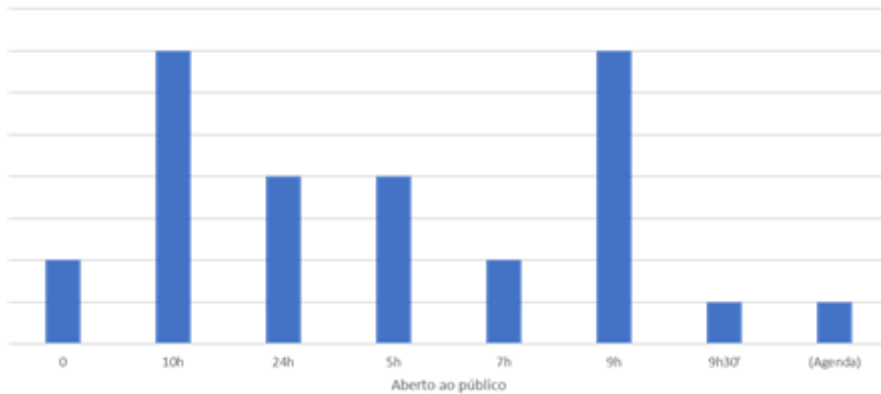
Verificou-se que os 28 programas prestam assistência à mulher de segunda-feira à sexta-feira das 07 às 18 horas; há, ainda, aqueles serviços que prestam atendimento 24h/dia, conforme mostra a figura 2. Desses, destacam-se aqueles ligados à saúde com os serviços hospitalares, e o setor de Segurança Pública representado pela PPVD, DEAM, Conselho tutelar, Botão do pânico com atendimento em todos os dias da semana. Para os serviços ligados à Segurança Pública, o atendimento pode ser presencial ou por sistemas de plantão acionados via telefone, ambos abertos ao público em geral e não apenas às mulheres em situação de violência (Perrone & Abraão, 2021).

Observa-se que 14 serviços oferecem horários amplos de atendimento ao público, sendo presencial; dois não oferecem formas presenciais de atendimento devido ao fato de serem serviços de aplicativos móveis ou sendo realizados em horários especiais; quatro atuam 24 horas por dia dando suporte à mulher em situação de violência física e sexual, e realizando encaminhamentos; um atua apenas mediante agendamento através de telefone. Os demais serviços dos setores Judiciário e Educação não possuem atendimento fora dos horários e nos finais de semana. O serviço de Ação Social possui um sistema de plantão dos conselheiros tutelares, que, ao haver necessidade, são acionados para dar apoio aos casos. Corrobora estudo que as

mulheres em situação de violência, ao buscarem por algum auxílio, o fazem pela necessidade de encontrar, urgentemente, algum meio que possa fazer cessá-la de imediato (Conselho Nacional de Justiça, 2022).

No Município, foram identificados sete serviços que atendem em média 10h/dia. Os atendimentos são fixados em horário comercial de segunda-feira à sexta-feira, não cobrindo finais de semana. Os serviços que atendem 24h/dias são os hospitais e segurança pública, representados pelos policiais (Civil, Militar e Guarda Municipal) e a Delegacia de Polícia Civil. (Figura 1)

**Figura 1** - Representação gráfica referente ao número de serviços integrados à rede intersetorial de atendimento às mulheres em situação de violência ofertados no município de Alfenas, MG, e o tempo diário dispensado ao atendimento.



Fonte: Souza e Lima (2024).

Em análise, pela nuvem de palavras, das 50 palavras que mais apareceram dos programas e nas políticas levantadas, pode-se ousar dizer que se trata dos pilares da rede de atendimento disposta no município: Social, Saúde e Justiça (Figura 2). Com destaque para o termo Social, que permite dialogar sobre as raízes da violência e como ela é disseminada na sociedade vitimizando em maior número as mulheres.

**Figura 2** - Nuvem de Palavras demonstra as 50 palavras mais referidas a partir do código-árvore produzido no WebQDA, 2024.



Fonte: Souza e Lima (2024).

## 4. Discussão

### 4.1 Acessibilidade e disponibilidade ao cidadão

Todos os serviços têm localização em bairros distintos, no município que oferece sistema de transporte público tarifado e carros de auxílio dispostos nas unidades prestadoras de serviços. Os programas, a maioria, têm localização próxima ao centro onde estão localizados o Fórum, CRAS, CREAS. Projetos de extensão como Apoio à mulher em situação de violência doméstica e familiar da 21ª Subseção da OAB apoiam a mulher no âmbito jurídico, oferecendo suporte na resolução de casos de medidas protetivas, de divórcio e de pensão alimentícia (Perrone & Abraão, 2021).

### 4.2 Programas de atenção à mulher na rede de proteção: conhecendo seu funcionamento

Verifica-se que, dentro dos programas, cada órgão oferece um suporte diferente à mulher e traz diferentes formas de serem acessados, no atendimento à mulher com as ações educativas, protetivas ou jurídicas.

Informações referentes aos equipamentos foram dispostos em uma cartilha confeccionada pelo município, intitulada "Canais de atendimento à mulher vítima de violência em Alfenas". Nela, informam-se os serviços oferecidos, caracterizando-os em relação a ação; natureza; endereço; telefones operacionais; horário de atendimento; endereço eletrônico (e-mail) e os profissionais integrantes. Isso sugere um avanço no que se refere a informar a dinâmica para a proteção da mulher, a trazer ao público informações que contribuem para agilizar o processo e dar respostas ao problema que aflige muitas mulheres do município.

Não obstante um estudo reitere a importância de serem essas informações divulgadas, enfatizam ainda que os serviços de certa forma precisariam ter uma co-localização, serem conhecidos pelo público em geral, ter seus horários definidos e os profissionais atuantes deterem conhecimento especializado, associando esse conhecimento à habilidade em promover transferências em tempo hábil, garantindo à mulher conforto, segurança e continuidade do atendimento (Lotta, 2019).

No que tange à dinâmica de atendimento, verificam-se eixos que delineiam as etapas do processo de atendimento nos serviços, desde a chegada da pessoa até as medidas de proteção, os encaminhamentos e as decisões colaborativas.

Cada programa apresenta sua particularidade, quanto ao ser alimentado por recursos provenientes do Município ou do Estado. A legitimidade do uso da violência e os ritos formais para sua identificação estruturam intervenções por meio de procedimentos jurídicos e de força policial, como também intervenções que perpassam outros setores, configurando, assim, a trama de uma rede de atendimento às mulheres em situação de violência. No município, observa-se a presença de programas vinculados ao Estado, cuja gratuidade do atendimento é garantida. Os gastos derivados do atendimento são custeados pelo estado e os setores subjacentes alimentam o sistema com dados de atendimento à mulher (Perrone & Abraão, 2021).

É importante reiterar que compete ao município manter atualizados os programas e números reais de atendimento. Para cumprir seu papel, é preciso que os serviços estejam alinhados, ou seja, em rede. A partir dos dados reais, é possível estudar ações, considerando a particularidade histórica e territorial do município. Isso reverbera que a documentação é necessária para garantir a qualidade e a continuidade do atendimento, seja no encaminhamento e/ou no acompanhamento (Lotta, 2019).

Os programas não governamentais que participam da rede de atendimento no município são os hospitais, que oferecem um tipo de atendimento diferenciado, sendo muitas vezes os responsáveis pelo primeiro atendimento à mulher. Isso talvez se justifique pela dinâmica de atendimento ser 24 horas ao dia, oferecendo apoio psicológico e atendimento na assistência médica/enfermagem, no âmbito da violência sexual e física apenas.

Esse serviço direciona aos demais serviços da rede segundo a necessidade da mulher assistida. Nesse aspecto, o fluxo do atendimento esbarra nos horários de funcionamento, visto que muitos dos serviços oferecidos pelos programas atendem em horário comercial.

Ao considerar as necessidades das mulheres e que sejam atendidas de forma satisfatória, foram homologadas leis para garantir a elas proteção, auxiliar em processos judiciais, promover educação quanto à forma de abordar mulheres nas diversas situações de violência, de enfrentamento à desigualdade de gênero, de auxílio à moradia e de prevenção à criminalidade. Trata-se de leis que regulamentam ações de proteção em diversos cenários sociais e contam com a participação de instituições de ensino superior e da comunidade em geral (Perrone & Abraão, 2021).

### **Judiciário:**

#### **Centro de Referência Especializado no Atendimento às Mulheres (CREAM)**

Natureza governamental. Endereço: Rua Alferes Domingues Vieira e Silva, 375, centro. Telefone: 35 3698-1391. Horário de atendimento: Segunda à sexta-feira, das 08h às 18h. Em relação à dinâmica do programa, possui ação social, com foco no atendimento às vítimas de violência por demanda espontânea, encaminhamentos pela Patrulha de Prevenção à Violência Doméstica (PPVD) após a realização do Boletim de Ocorrência (B.O.). Nesse espaço, a mulher é atendida por advogados. Provê apoio à vítima e encaminhamento para a rede, cujos serviços atendem à mulher vítima de violência. O serviço dispõe de carro próprio do CREAM para assistir in loco quando suscitar a demanda. A mulher é acolhida por uma recepcionista treinada e encaminhada à coordenadora responsável que irá colher os dados da mulher e averiguar quais as necessidades para as quais a vítima busca atendimento; após a coleta dos dados, é orientada quanto aos seus direitos e deveres como mulher e sempre que necessário é encaminhada aos outros órgãos (Perrone & Abraão, 2021).

O encaminhamento é sempre mediado por um relatório. Isso sugere otimização para tratar caso a caso. Características que norteiam as práticas desse serviço são reiteradas em um estudo os quais apontam que a forma como as mulheres são acolhidas e recebem as orientações devidas contribui para melhor adesão ao Centro de Referência de Atendimento à Mulher em situação de violência (Soares & Lopes, 2018).

O acesso ao serviço é facilitado por meio de transporte público tarifado, sendo as linhas de ônibus de apoio: Vila Formosa / Jardim Aeroporto.

#### **Apoio à Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar da 21ª Subseção da OAB**

Natureza não governamental. Endereço: Rua General Carneiro, 165, centro. Telefone: 35 3291-3042. Horário de atendimento: Segunda à sexta-feira, das 08h às 17h. Profissionais Integrantes: Advogados. Em relação à dinâmica do programa, possui ação social; conta com o apoio de graduandos em direito da Unifenas e advogados atuando em apoio às mulheres em situação de violência no âmbito da representação jurídica, encaminhamentos, ações educativas em realização de lives, educação continuada em escolas, destacando a violência contra a mulher, feminismo, buscando levar conhecimento jurídico à população do município (Perrone & Abraão, 2021).

O acesso ao serviço é facilitado por meio de transporte público tarifado, sendo as linhas de ônibus de apoio: Morada do Sol / Jardim Nova América / Jardim Alvorada.

#### **Centro de Referência em Direitos Humanos Território Sul (CRDH)**

Natureza governamental. Endereço: Avenida João Paulino Damasceno, 646, centro. Telefone: 32 99911-2816 / 35 98887-1760. Horário de atendimento: Segunda à sexta-feira, das 08h às 17h. Profissionais integrantes: Defensor Público, Psicólogos e Assistentes Sociais. No que tange à dinâmica do programa, possui ação Social, Educação e Judiciário; com foco na prestação de serviço a vítimas de violações de direitos humanos, mediante demanda espontânea e busca ativa nos territórios que recebem mulheres advindas de outros órgãos. Esse programa se destaca por atuar no fortalecimento das redes de assistência, através de mediações e de encaminhamentos, de fornecimento de cestas básicas eventuais, de distribuição de



panfletos informativos. Articula-se com outros setores, em particular com a PPVD, emitindo relatórios ao proceder a algum encaminhamento. Isso sugere otimização para a atuação da PPVD e que sejam feitas patrulhas de ronda frente ao endereço para conforto e proteção das mulheres que buscam o atendimento. O atendimento é promovido por uma equipe multidisciplinar e a mulher é encaminhada aos programas de capacitação desenvolvidos em outros órgãos como a participação em grupos, palestras, oficinas, reabilitação psicossocial, obtenção de emprego, geração de renda (Perrone & Abraão, 2021).

O programa destaca-se como sua principal função a promoção dos direitos humanos e a orientação jurídica integral e gratuita, em todos os graus e instâncias, no âmbito individual e coletivo.

O acesso ao serviço é facilitado por meio de transporte público tarifado, sendo as linhas de ônibus de apoio: Jardim Alvorada / Jardim Boa Esperança / IMESA - Santa Luzia.

### **Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais (Defensoria Pública)**

Natureza governamental. Endereço: Praça Doutor Emílio da Silveira, 356/2º andar, centro, Fórum Milton Campos. Telefone: 35 3297-4674. Horário de atendimento: Segunda à S sexta-feira, das 13h às 18h, mediante senha ou agendamento prévio. Profissionais Integrantes: Defensor Público e Psicólogos. Em relação à dinâmica do programa, possui ação social, judiciário e segurança pública. Das suas atribuições, destacam-se o provimento do atendimento e orientação para ações de divórcio, alimentos, investigação de paternidade, guarda e regulamentação da convivência (Perrone & Abraão, 2021).

Ao acolher a mulher, seu caso é estudado e receberá os encaminhamentos necessários; se for o caso de mulher com companheiro cumprindo pena, será atendida pelo escritório social. Se necessitar de auxílio por esse programa, a mulher receberá todo suporte necessário à saúde mental com apoio psicológico, ou defensores públicos para orientação e realização de B.O., medidas de proteção, casos de divórcio, e demais auxílios como a confecção de curriculum para a obtenção de emprego, solicitação de auxílio com cestas básicas, solicitação de 2ª via de documentos, encaminhamento a outros órgãos em que o carro da prefeitura é disponibilizado para esses fins, não obstante o cadastramento em órgãos para obtenção de auxílios sociais segundo a demanda (Perrone & Abraão, 2021).

Todas as linhas de ônibus passam pelo local devido ao fato de ser em frente ao terminal. O acesso ao serviço é facilitado por meio de transporte público tarifado.

### **Escritório Social**

Natureza governamental. Endereço: Praça Doutor Emílio da Silveira, 314, centro, sala 2013/3º andar, Fórum Milton Campos. Telefone: 35 3701-1550 (telefone do fórum). Horário de atendimento: Segunda à sexta-feira, das 13h às 18h. Profissionais integrantes: Psicólogos e Assistentes Sociais. Em relação à dinâmica do programa, possui ação social, judiciário e segurança pública. Trata-se de um programa que foi criado juntamente com a SEAP (Secretaria de Estado de Administração Penitenciária), Programa Justiça Restaurativa, que desenvolve ações voltadas à cooperação técnica entre o TJMG, Ministério Público, Defensoria Pública no aperfeiçoamento e na efetivação das práticas restaurativas (Perrone & Abraão, 2021).

Estudo tem reiterado que a busca por formas alternativas de tratamento de conflitos considera a demora excessiva do Estado em tratar os conflitos ou mesmo entregar a prestação jurisdicional demandada (Gimenez & Spengler, 2018). Isso talvez justifique o desenvolvimento desse projeto no município, a fim de dar respostas mais rápidas ao problema.

Ao ser acolhida, a mulher é atendida por psicólogo e assistente social, mas o tratamento e o andamento do caso, se necessário, se consolida na defensoria pública onde será atendida e receberá auxílio psicológico. Ambos os programas se localizam no Fórum (Perrone & Abraão, 2021).

Todas as linhas de ônibus passam pelo local devido ao fato de ser em frente ao terminal. O acesso ao serviço é facilitado por meio de transporte público tarifado.

### **Ministério Público do Estado de Minas Gerais (Ministério Público)**

Natureza governamental. Endereço: Avenida São José, 1.552, centro. Telefone: 35 3291-1411. Horário de atendimento: Segunda à sexta-feira, das 12h às 17h. Profissionais integrantes: Promotor, Psicólogos e Assistentes Sociais. Em relação à dinâmica do programa, possui ação social, judiciário e segurança pública; mantém acompanhamento das medidas protetivas, inquéritos policiais e ações penais relacionados à violência doméstica e familiar. Nesse local, são instauradas as medidas de proteção e a revogação destas, bem como é realizada uma comunicação direta com a PPVD, otimizando as ações em relação ao provimento da segurança e do conforto social à mulher em situação de violência e aos seus pares (Perrone & Abraão, 2021).

O sistema judiciário está à frente da proteção à mulher, com o intuito de ampliar a consciência sobre os direitos femininos, passo crucial na promoção da cidadania e na redução das disparidades de gênero. Através de debates, cujo tema central é a mulher, afirma-se que a violência contra a mulher é questão de segurança pública que precisa ser enfrentada com uma estratégia nacional, de modo que o governo federal assuma essa responsabilidade em conjunto com a sociedade (Gil, 2023).

O tribunal superior adotou uma política de combate à violência contra a mulher, em que há a integração da sociedade e do poder público, a criação de programas que protegem as mulheres; dentre estes, o Protocolo para Julgamento com Perspectiva de Gênero, cuja adoção pelo poder judiciário foi objeto da recomendação CNJ 128/2022. O protagonismo feminino na área do judiciário é um fenômeno recente e o caminho a percorrer contra o patriarcado é longo; não será abolido por decreto ou por manifestação (Melo, et al., 2023).

O acesso ao serviço é facilitado por meio de transporte público tarifado, sendo as linhas de ônibus de apoio: Vista Grande / Campus / Morada do Sol.

### **Conselho Tutelar**

Natureza governamental. Endereço: Avenida São José, 1729, centro. Telefone: 35 3698-2070 / 35 98882-0444 / 35 99707-8446 (telefone plantão). Horário de atendimento: Segunda à sexta-feira, das 07h às 17h. Profissionais integrantes: Conselheiro Tutelar. Em relação à dinâmica de atuação, é válido destacar que esse órgão está sob a jurisprudência do poder judiciário e suas atribuições estão previstas no artigo 136 do ECA; o conselheiro tutelar atende famílias, crianças e adolescentes diante de situações de violação de direitos (Perrone & Abraão, 2021).

A mulher vítima de violência, ao ser acolhida, passa por uma triagem com o conselheiro em que é avaliado seu caso; direcionado aos serviços necessários através de carro próprio da prefeitura para transporte; o conselheiro irá ajudar a mulher com aconselhamentos, solicitação de auxílio com cestas básicas, confecção de curriculum para a obtenção de emprego; se houver filhos, é realizado um trabalho multidisciplinar de apoio às crianças e aos adolescentes bem como a obtenção de vagas na rede escolar; outra função é acompanhar as medidas protetivas instauradas se deslocando até a residência da mulher e, se houver violação, comunicar à PM ou PPVD para medidas cabíveis (Perrone & Abraão, 2021).

O acesso ao serviço é facilitado por meio de transporte público tarifado, sendo as linhas de ônibus de apoio: Vista Grande / Campus / Morada do Sol.

### **Coordenadoria da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar (COMSIV)**

Natureza governamental. Endereço: Praça Doutor Emílio da Silveira, 314, centro, Fórum Milton Campos. Telefone: 35 3701-1550. Horário: Segunda à sexta-feira, das 08h às 18h. Profissionais integrantes: Psicólogos e Assistentes Sociais. Em relação à dinâmica do programa, é válido dispor que possui ações sociais e judiciárias. Atua juntamente ao Escritório Social e ao programa Justiça em rede com a finalidade de tratar psicologicamente as mulheres. Trata ações ligadas à violência

doméstica; elabora sugestões, apresenta propostas, planejamentos, fornece dados ao Conselho Nacional de Justiça referentes aos procedimentos que envolvam a Lei nº 11.340, de 2006 (Perrone & Abraão, 2021).

Esse programa foi criado no Tribunal de Justiça de Minas Gerais em 29 de setembro de 2011, a partir de determinação constante na Resolução 128/2011 do CNJ; inicialmente, na cidade de Belo Horizonte; atualmente, mantém comarcas em diversas cidades do interior. No Estado de Minas Gerais, a Resolução 673/2011 normatiza o papel da COMSIV, que tem como função assessorar a Presidência do Tribunal, a Segunda Vice-Presidência e a Corregedoria-Geral de Justiça nos temas que envolvem a mulher em situação de violência doméstica e familiar. Para cumprir a Lei Maria da Penha, o TJMG criou juizados especiais e destinou varas judiciais específicas para tratar das ações ligadas à violência doméstica (Conselho Nacional de Justiça, 2023).

Conforme a Lei Federal Nº 11.340/2006, fica deliberada a criação de mecanismos que coíbem a violência doméstica e familiar contra a mulher, nos termos do § 8º do art. 226 da Constituição Federal, da Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres e da Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher; traz informações acerca da criação dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher; alteração do Código de Processo Penal, o Código Penal e a Lei de Execução Penal; e dá outras providências. Dentre as criações, encontram-se as coordenadorias de proteção à mulher (Presidência da República, 2006).

O acesso ao serviço também é facilitado no município, por meio de transporte público tarifado, sendo as linhas de ônibus de apoio: Jardim Alvorada / Jardim Boa Esperança / Morada do Sol.

### **Justiça Restaurativa**

Natureza governamental. Endereço: Praça Doutor Emílio da Silveira, 314, centro, sala 2013/3º andar, centro, Fórum Milton Campos. Telefone: 35 3701-1550 (telefone do fórum). Horário: Segunda à sexta-feira, das 13h às 18h. Profissionais Integrantes: Psicólogos e Assistentes Sociais. Em relação à dinâmica do programa, é válido dispor que o programa agrega ações sociais, judiciárias e de segurança pública. O programa age junto à Secretaria Social e se identifica como um modelo de proteção voltado para as relações prejudicadas por situações de violência. Tem como principal objetivo conectar pessoas além dos rótulos de vítima, ofensor e testemunha. Com a finalidade de atender as mulheres de penitenciários que estão cumprindo pena, esse programa dá suporte à mulher que foi vítima de alguma violência em que o companheiro se encontra preso, seja na confecção de curriculum para obtenção de emprego, solicitação de auxílio com cestas básicas, solicitação de 2ª via de documentos, encaminhamento a outros órgãos em que o carro da prefeitura é disponibilizado, cadastramento em órgãos para a obtenção de auxílio (Perrone & Abraão, 2021).

Ao ser acolhida, a mulher é atendida por psicólogo e assistente social, mas o tratamento e o andamento do caso, se necessário, se consolida na defensoria pública onde será atendida e receberá auxílio psicológico.

A Justiça Restaurativa é um modelo voltado para as relações prejudicadas por situações de violência. Estudo afirma que o objetivo da Justiça Restaurativa é o acompanhamento das penas e das decisões deferidas pelo juízo. Isso sugere que o serviço prestado é de cunho obrigatório e pedagógico, o que representa aspecto para além da assistência social ou terapêutica. Outra característica da justiça restaurativa descrita no estudo é a de ser um processo estritamente voluntário, informal e caracterizado pelo encontro e pela inclusão. A voluntariedade é absoluta, contando, assim, com a participação de componentes da comunidade, protagonistas desse modelo alternativo de justiça (Justiça Restaurativa, 2017).

Outro estudo aponta que o procedimento restaurativo aplicado aos casos de violência doméstica contra a mulher promove o empoderamento da vítima, destacando-a no processo. Isso sugere ser indispensável a abordagem e a participação da mulher, do agressor, da família e da comunidade, orientados por um facilitador, em que se busca construir soluções colaborativas para a resolução do conflito (Zacarias & Silva, 2020).

No município, esse projeto conta com a participação de instituições de ensino superior, por meio de projetos de extensão desenvolvidos em parceria com o setor judiciário.

Todas as linhas de ônibus passam pelo local devido ao fato de ser em frente ao terminal. O acesso ao serviço é facilitado por meio de transporte público tarifado.

### **Segurança Pública:**

#### **Patrulha de Violência Doméstica (PPVD)**

Natureza governamental. Endereço: Rua Guimarães Rosa, 151, Jardim São Carlos. Telefone: 35 3291-9791. Horário: Patrulha 24 horas todos os dias da semana. Profissionais integrantes: Policiais Militares (PM). Em relação à dinâmica do programa, como integrante da PM, a PPVD possui ações voltadas à esfera da Educação, Judiciário e Segurança Pública; provê atendimento às vítimas e monitoramento de agressores em atuação à segunda resposta da Polícia Militar. Conta com o apoio de um soldado do gênero feminino e um sargento do gênero masculino, dando suporte e realizando busca ativa no sistema próprio da PM, a boletins de ocorrência realizados por vítimas de violência, fiscalizando mulheres com a lei Maria da Penha ativas, orientações às vítimas e aos agressores acerca de seus direitos e deveres (Perrone & Abraão, 2021).

Em primeira instância, esses profissionais buscam diariamente junto ao sistema; e, ao identificar as necessidades, se deslocam até o domicílio junto à outra viatura para identificar o ocorrido e realizar as orientações necessárias; após, é realizado o preenchimento de forma online do Formulário Nacional de Avaliação de Risco Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher, junto ao CNJ (Conselho Nacional de Justiça); assim, fica disponível no sistema da PM o relatório do ocorrido e o boletim de ocorrência. Posteriormente, são realizadas nove visitas dispostas semanalmente ao domicílio para averiguar a situação do local e para se certificar de que a vítima esteja segura; logo após, é realizado um relatório arquivado no sistema da PM, desde que a vítima se encontre segura e sem risco identificado (Perrone & Abraão, 2021).

A vítima, ao identificar possível ameaça, deve ligar ao 190 e será direcionada ao carro central da PPVD, que irá se deslocar até o domicílio. Em outro momento, ao ser atendida por algum programa que presta apoio à mulher vítima de violência, é enviado um laudo à PPVD que, muitas vezes, provém da Juíza; todos os casos de solicitação de medidas protetivas, casos de maior complexidade que necessitam de maior apoio, são enviados à defensoria pública que comunica ao Fórum e, posteriormente, à PPVD (Perrone & Abraão, 2021).

A PPVD existe no município desde 2016; é formada por Policiais Militares que fazem um treinamento em Belo Horizonte e assim se tornam aptos para exercerem os serviços. São atendidas as cidades com mais de 30.000 habitantes, que, no caso das cidades vizinhas ao município, não se enquadram, mas, ao haver necessidade, o carro da PPVD vai até o local e presta o devido apoio.

O acesso ao serviço é facilitado por meio do telefone ou transporte público tarifado, sendo a linha de ônibus de apoio: Linha Jardim Aeroporto.

#### **Delegacia Especializada em Atendimento à Mulher (DEAM)**

Natureza governamental. Endereço: Rua Dom Silvério, 338, bairro Aparecida. Telefone: 35 3698-1902/ 35 3292-1190. Horário de atendimento: Segunda à sexta-feira, das 08h30 às 12h - 14h às 17h30. E-mail: [cartoriomariadapenha@gmail.com](mailto:cartoriomariadapenha@gmail.com). Profissionais integrantes: Delegada, Escrivã e equipe de Policiais Militares. No que tange à dinâmica do programa, deve-se considerar que este atua a partir da procura pelo serviço, então a pessoa é encaminhada a escrivães presentes que preencherão o Formulário Nacional de Avaliação de Risco. Posteriormente, a equipe avalia toda a situação e encaminha à Delegada responsável por analisar a melhor abordagem para a proteção à vítima (Perrone & Abraão, 2021).

As ações possíveis estão atreladas às necessidades da mulher assistida; a princípio, procede com o envio de uma equipe, vinculada à delegacia, para o endereço da vítima. A mulher pode ser encaminhada a diversos serviços da rede para o tratamento adequado e sem morosidade. A DEAM realiza a confecção de boletins de ocorrência, a instauração de procedimentos investigatórios e a formalização da solicitação de medidas protetivas de urgência. Todas as ações são discutidas com a mulher para estudar a melhor opção de desfecho. Estudo reitera a relevância das DEAMs no combate à violência de gênero no Brasil. Além de seu papel policial, essas delegacias desempenham um papel crucial ao oferecer um ambiente sensível e especializado para acolher, apoiar e encaminhar vítimas de violência doméstica. A abordagem multifuncional nesses serviços reflete a necessidade de uma resposta integrada para enfrentar de forma eficaz os desafios relacionados à violência contra as mulheres (Bernardes & Costa, 2023).

As DEAMs compõem a estrutura da Polícia Civil, órgão integrante do Sistema de Segurança Pública de cada Estado. À Polícia Civil, compete oferecer suporte às ações de força ordenadas pela autoridade judiciária. Após a criação da Lei Maria da Penha, que foi um dos marcos mais importantes dos movimentos de enfrentamento à violência contra a mulher, estabeleceram-se medidas para a proteção e de assistência à mulher; ficou estabelecido que, conforme as especificações da lei, a violência contra a mulher deve ser combatida por meio da tríade prevenção-assistência-repressão. Estudo reitera que a DEAM deveria assumir uma posição de órgão preventivo-repressor, atendendo aos seguintes desafios: profissionalização, prevenção, educação e cidadania, investigação (Pasinato & Santos, 2008).

O papel das DEAMs, no quesito prevenção, deve ser considerado como parte transversal da prática policial, com fins de redução dos índices de violência e participação da corporação policial na construção de uma cultura de paz e de respeito aos valores da cidadania. As Delegacias são o espaço de registro e de apuração da violação de direitos das mulheres, que devem ser acolhidas e orientadas. Devem estimular, provocar e apoiar organizações governamentais e não governamentais na realização de ações que contribuam para a superação efetiva da violência contra as mulheres (Gonçalves, 2006).

No município, esse serviço está localizado a 1.200 metros do centro da cidade. O acesso ao serviço é facilitado por meio de transporte público tarifado, sendo as linhas de ônibus de apoio: Jardim Alvorada / Jardim Boa Esperança / Morada do Sol.

Outra opção que otimiza o atendimento é por meio da delegacia virtual. Poucos sabem, mas há o site disponível nas plataformas online. A viabilidade de acesso a essa plataforma esbarra-se no fato de haver pessoas que ainda não possuem acesso e/ou conhecimento à internet, considerando que no Brasil 149 milhões de pessoas tem acesso à internet. Da população brasileira total, 5,6% das pessoas são analfabetos e não possuem meios de acesso a essas plataformas (Polícia Civil do Estado de Minas Gerais, 2023).

### **Plano Municipal de Prevenção à Criminalidade**

Natureza governamental. Este programa agrupa propostas intersetoriais, sendo uma política municipal. Aprovado em 2021 como complemento do programa Selo Prevenção Minas, cuja ação permeia os meios social e de segurança pública, propõe ações desenvolvidas pela prefeitura no âmbito da segurança pública administração pública, combate à criminalidade, melhoria da condição urbana, ações preventivas na melhoria da iluminação pública, sistema de monitoramento por câmeras inteligentes pela Guarda Civil Municipal, participação social (com a realização de fóruns e reuniões entre os gestores), capacitação e desenvolvimento, proteção social e produção de informação; contempla a discussão de seis principais temas: esporte, saúde, cultura, educação, geração de emprego e renda, além de inclusão digital (Perrone & Abraão, 2021).

Os Planos Municipais são retratados como documentos que fundamentam, regulamentam e orientam a proposição e a execução de políticas públicas nos municípios, garantindo segurança e proteção; são fundamentais para o desenvolvimento local, pois definem as diretrizes a serem seguidas por meio de programas, de ações e de projetos. Plano de Segurança é uma

ferramenta de gestão local utilizada para definir as diretrizes, as ações e as metas para reduzir e para prevenir a violência urbana, garantindo a vida, liberdade, integridade, mobilidade urbana e o direito ao trabalho e ao patrimônio das pessoas (Presidência da República, 2018).

Em setembro de 2021, no município, foi instaurado o Plano Municipal de Prevenção à Criminalidade que dispõe de seis eixos sendo: Articulação da rede de proteção em que os serviços dialogam entre si conforme demanda e necessidades; prevenção situacional trazendo melhorias nos espaços públicos, dispositivos de segurança, sistemas de monitoramento; participação social desenvolvendo ações educativas; capacitação e desenvolvimento; proteção social onde engloba proteção aos diversos gêneros e pessoas incluídas ao sistema prisional; produção de informações com o intuito de levar informações aos diversos locais do município (Perrone & Abraão, 2021).

### **Conselho Municipal de Segurança Pública (COMSEG)**

Natureza governamental. Endereço: Rua Juscelino Barbosa, 857, bairro Parque das Nações. Telefone: 35 3291-4888. Horário de atendimento: Segunda à sexta-feira, das 08h às 17h. Profissionais integrantes: Policiais Militares e Guardas Municipais. Em relação à dinâmica do programa, como se trata de um órgão colegiado permanente, de natureza consultiva, sugestiva e de acompanhamento social das atividades de segurança pública, sua dinâmica inclui a comunicação com os órgãos da PPVD (Patrulha de Prevenção à Violência Doméstica), bem como com a Polícia Militar, com o intuito de averiguar situações que possam colocar em risco a mulher. Os profissionais integrantes desempenham um papel ativo na vigilância e na resposta a eventos que envolvam segurança pública, especialmente aqueles relacionados à violência contra a mulher (Perrone & Abraão, 2021).

Esse programa busca assessorar os órgãos de administração pública direta e indireta; o Conselho Municipal de Segurança Pública é um órgão deliberativo, consultivo e de assessoramento na propositura de ações de políticas públicas, tendo por finalidade discutir, analisar, planejar e acompanhar a solução dos problemas de segurança do município, desenvolver campanhas educativas e buscar a integração e a cooperação entre as autoridades locais voltadas à segurança pública (Martins, et al, 2008).

De acordo com as “Diretrizes Nacionais para o Abrigamento às Mulheres em situação de Violência”, divulgadas pela Secretaria Nacional de Políticas para as Mulheres, a estas, devem ser asseguradas a proteção e a segurança, incluindo seus filhos, por meio de estratégias de segurança, que incluem a institucionalização das casas abrigo, garantia de policiais militares para realizar a segurança do serviço, garantia de sistemas e tecnologias de segurança nos serviços, maior articulação com a comunidade, exigência do registro de boletim de ocorrência para a permanência na casa abrigo, no sentido de caracterizar a necessidade de “proteção” da mulher abrigada e de seus filhos por parte do Estado (Leite, 2023).

O acesso ao serviço é facilitado por meio de transporte público tarifado, sendo as linhas de ônibus de apoio: Vista Grande / Campus / Morada do Sol.

### **Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social**

Natureza governamental. Endereço: Rua Jaime Santos, 530, bairro Jardim Aeroporto; Telefone: 35 3698-1330 / 35 3698-2061. Horário de atendimento: Segunda à sexta-feira, das 8h às 11h e das 13h às 17h. Email: [monitoramento@alfenas.mg.gov.br](mailto:monitoramento@alfenas.mg.gov.br)/[gm@alfenas.mg.gov.br](mailto:gm@alfenas.mg.gov.br). Profissionais integrantes: Defensor Público e Assistentes Sociais. No que diz respeito à dinâmica do programa, essa secretaria é responsável por desenvolver projetos de ação social e de segurança pública, vinculada ao gabinete do Prefeito, com a finalidade de propor e de conduzir a política de defesa social do Município, com ênfase na prevenção da violência e na realização de programas sociais; assessorar o prefeito e os demais secretários municipais na ação coordenadora das ações de defesa social do município; promover, apoiar e divulgar normas e

diretrizes de direitos humanos, visando à garantia efetiva dos direitos do cidadão; encaminhar a mulher aos demais órgãos da rede (Perrone & Abraão, 2021).

Esse programa se torna necessário para que seja possibilitada a implementação e a assecuridade de políticas públicas efetivas, que promovam a conscientização social e a educação para a igualdade de gênero desde a infância. A defesa dos direitos das mulheres é uma questão de justiça social e de direitos humanos; a promoção dos direitos é essencial para garantir sua representatividade e a participação nas decisões sobre suas vidas. Fazer com que as mulheres tenham voz e sejam ouvidas nos espaços de poder abre caminhos para a construção de uma sociedade mais justa e igualitária, pois, quando as mulheres têm acesso à educação, ao emprego e ao empreendedorismo, contribuem de forma significativa para o progresso social e para a redução da pobreza, sendo assim, seus direitos são assegurados pela Segurança Pública e Defesa Social (Neves, 2023).

Pontes (2023), quanto à luz da violência contra a mulher, diz que a defesa social procura democratizar o acesso da população mais vulnerável a direitos humanos e sociais, bens, serviços, políticas sociais, entre outras necessidades. Isso vem reiterar que as ações dos profissionais devem ser direcionadas para que as mulheres procurem seus direitos, sociais e jurídicos, sobre a agressão, além de promover ações que incentivem políticas públicas sociais que sejam sempre remodeladas para melhor proteger as mulheres. Nisso, a ação conjunta com coletivos feministas só aumenta a força da luta pelos direitos e pela proteção da mulher contra os agressores.

O acesso ao serviço é facilitado por meio de transporte público tarifado, sendo a linha de ônibus de apoio: Jardim Aeroporto / Campus.

#### **Conselho Comunitário de Segurança Pública de Alfenas (CONSEPA)**

Natureza governamental. Endereço: Rua Doutor Marcial Júnior, 204, bairro Parque das Nações. Telefone: 35 997415057. Horário de atendimento: Segunda à sexta-feira, das 08h às 17h. Profissionais integrantes: Policiais Militares e Guardas Municipais. Dinâmica do Programa: Possui ação voltada à Educação e Segurança Pública. Atua juntamente da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Estratégico, Polícia Militar e Civil, PPVD, Bombeiros, sistema judiciário do município, com a finalidade de prover segurança, campanhas de arrecadamento de valores, caminhadas e blitz educativas, além de realizar reuniões mensais a fim de levantar dados estratégicos de melhoria da segurança. Provê recursos educativos à população acerca da violência contra gêneros (Perrone & Abraão, 2021).

O acesso ao serviço é facilitado por meio de transporte público tarifado, sendo as linhas de ônibus de apoio: Jardim Boa Esperança / Jardim Alvorada / Pinheirinho.

#### **Botão do Pânico**

Natureza governamental. Esse programa permeia propostas intersetoriais, sendo uma política nacional implementada no município. Dinâmica do programa: possui ação de segurança pública, sendo um aplicativo disponível na Apple Store (dispositivos IOS) e Play Store (dispositivos Android), integrado ao APP MG Cidadão; possui horário de atendimento 24 horas em todos os dias da semana; é um aliado no combate à violência doméstica, pois, quando acionado em virtude de perigo iminente de agressão, o equipamento emite um alerta para que a vítima seja socorrida (Perrone & Abraão, 2021).

O botão é liberado apenas para mulheres que possuam medidas protetivas de urgência, concedidas através da Lei Maria da Penha, ou mulheres que se sintam ameaçadas e desejem usar o botão. Possui duas funcionalidades: a primeira é o acionamento imediato da Polícia Militar, que terá acesso à geolocalização do celular e fará um atendimento de emergência por meio das informações disponíveis no aplicativo. A segunda é a gravação do som ambiente durante 60 segundos, que é enviada à equipe policial como material de apoio para a compreensão do contexto da emergência. As duas funcionalidades operam independentemente, de modo que, caso a vítima feche o aplicativo durante a gravação do som, isso não interfira em seu

atendimento (Perrone & Abraão, 2021).

A tecnologia tem importante papel na resolução da violência contra mulher e existem várias maneiras pelas quais pode ajudar a proteger as mulheres. Algumas delas incluem os aplicativos de segurança que estão disponíveis para smartphones, que ajudam a manter as mulheres seguras, pois permitem que compartilhem sua localização em tempo real com amigos ou familiares, alertem as autoridades em caso de emergência e até mesmo possam reproduzir sons de alarme para assustar possíveis agressores; dispositivos de segurança como alarmes de pânico, câmeras de segurança e fechaduras inteligentes que podem ajudar a proteger as mulheres contra assaltos ou invasões, facilmente instalados em residências ou locais de trabalho para fornecer um nível adicional de segurança; recursos de privacidade online que podem ajudar as mulheres a proteger sua privacidade online, no bloqueio de contatos indesejados, no controle de privacidade em redes sociais e o uso de ferramentas de segurança para evitar o rastreamento e o monitoramento; educação e conscientização que é usada para educar e conscientizar as mulheres sobre questões de segurança e de prevenção da violência; linhas de apoio e recursos on-line, em que organizações e sites online oferecem suporte emocional, orientação jurídica e outras informações importantes para mulheres que sofrem violência doméstica e podem ser acessados de forma segura e anônima, o que pode ser crucial para as mulheres que têm medo de buscar ajuda (Galvani, 2023).

O combate à violência doméstica é uma das preocupações do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) que, desde 2007, estimula os tribunais a encontrarem formas de atendimento às vítimas. O dispositivo conhecido como botão do pânico tornou-se um aliado no combate à violência doméstica sofrida por mulheres. Ao ser acionado, em virtude de perigo iminente, o equipamento emite um alerta para que a vítima seja socorrida.

Estudo piloto realizado em Vitória (ES) mostra que as mulheres vítimas de violência, em uso do Dispositivo de Segurança Protetiva (DSP), não sofreram novas agressões e o acionamento permitiu um atendimento rápido pela Patrulha Maria da Penha, evitando eventuais vítimas fatais (Tavares & Campos, 2018).

O uso do botão resulta em dois efeitos satisfatórios. O efeito de inibir os agressores e o de encorajar as mulheres a voltarem as suas atividades rotineiras, livres do sentimento de medo. Por meio do botão, a polícia tem facilidade em localizar o conflito e em acompanhar o diálogo, durante o trajeto, com gravação da conversa num raio de até cinco metros. O áudio obtido pode ser utilizado como prova judicial (Rodrigues, 2017).

### **Ação Social:**

#### **Assistência Social**

Natureza governamental. Endereço: Avenida Governador Valadares, 166, bairro Parque das Nações. Telefone: 35 3698-1324. Horário de atendimento: Segunda à sexta-feira, das 8h às 17h. Profissionais integrantes: Assistente Social. Dinâmica do programa: possui ação Social. Atendimento com assistente social, cadastro em programas sociais, benefício com cestas básicas, encaminhamentos realizados à rede socioassistencial; a assistência social não atende à mulher no âmbito dos primeiros cuidados, mas dá auxílio, se necessário, na esfera social (Perrone & Abraão, 2021).

No âmbito da proteção básica, os serviços sociais são considerados como porta de entrada da política, recebem os casos de violência e, por estarem presentes no cotidiano das comunidades, muitas vezes é o primeiro equipamento acessado pelas famílias. Seu papel proativo e protetivo é fundamental para que a temática seja trabalhada junto à população, com caráter informativo, educativo e conscientizador contra todo tipo de violência, preconceito, discriminação e estigmatização, seja por meio de campanhas, de reuniões e de debates; trabalhar a questão nos grupos de convivência, fortalecendo e promovendo a capacidade dos usuários em identificar e enfrentar quadros desse tipo. É importante que articule e estenda a atuação a outras entidades locais, como escolas, unidades básicas de saúde, centros comunitários, associações de bairros, movimentos sociais (Sampaio, 2022).



A atuação desse programa ocorre em três dimensões: ético-política, teórico-metodológica e técnico-operativa. No caso da violência contra a mulher, a dimensão ético-política é a mais utilizada, pois procura democratizar o acesso da população mais vulnerável a direitos humanos e sociais, bens, serviços e políticas sociais. Assim, as ações dos profissionais são direcionadas para que as mulheres procurem seus direitos sociais e jurídicos, sobre a agressão, além de promover ações que incentivem políticas públicas sociais para melhor proteger as mulheres (Pontes, 2023).

O acesso ao serviço no município é facilitado por meio de transporte público tarifado, sendo as linhas de ônibus de apoio: Vista Grande / Gaspar Lopes.

Dos serviços que estão sob a gestão da ação social no município, destacam-se os Centros de Referência de Assistência Social (CRAS).

Os Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) em Jardim Alvorada, Campos Elíseos, Gaspar Lopes e Parque das Nações têm a natureza governamental e oferecem atendimento integral às mulheres em situação vulnerável. Os programas incluem ação social, apoio psicológico, encaminhamento para empregos, solicitação de auxílios e atividades socioassistenciais. O acesso aos serviços é facilitado por transporte público, com linhas específicas para cada região. Além disso, o CRAS Volante em Parque das Nações oferece abrigo e apoio a mulheres em situação de rua, ampliando sua atuação além das tradicionais funções de assistência social (Perrone & Abraão, 2021).

A saber:

- Centro de Referência de Assistência Social - CRAS ALVORADA – localiza-se na Rua Emília Pereira Esteves, 280, bairro Jardim Alvorada. Telefone: 35 3297-4547. Horário de atendimento: Segunda à sexta-feira, das 7h às 16h.

O acesso ao serviço é facilitado por meio de transporte público tarifado, sendo as linhas de ônibus de apoio: Jardim Alvorada / Centro / Campus.

- Centro de Referência de Assistência Social - CRAS CAMPOS ELÍSEOS – localiza-se na Rua Paulo Marques de Carvalho, 345, bairro Campos Elíseos. Telefone: 35 3291-5129. Horário de atendimento: Segunda à sexta-feira, das 7h30 às 11h30.

O acesso ao serviço é facilitado por meio de transporte público tarifado, sendo as linhas de ônibus de apoio: Jardim Primavera / Campus.

- Ponto de Apoio Gaspar Lopes - Vinculado ao CRAS Campos Elíseos – localiza-se na Rua José Alves, 96, bairro Gaspar Lopes. Telefone: 35 3297-3047. Horário de atendimento: Segunda à sexta-feira, das 7h às 16h.

O acesso ao serviço é facilitado por meio de transporte público tarifado, sendo as linhas de ônibus de apoio: Gaspar Lopes / Campus.

- Centro de Referência de Assistência Social - CRAS VOLANTE – localiza-se na Avenida Governador Valadares, 198, bairro Parque das Nações. Telefone: 35 3291-5129. Horário de atendimento: Segunda à sexta-feira, das 7h às 17h.

O acesso ao serviço é facilitado por meio de transporte público tarifado, sendo as linhas de ônibus de apoio: Vista Grande / Gaspar Lopes.

O CRAS é uma unidade pública de porta de entrada para a Assistência Social e executora da proteção social básica. Tem por objetivos a prevenção de riscos, o desenvolvimento de potencialidades e o fortalecimento de vínculos. Intervém em situações de violências e de violações de direitos, que extrapolam a proteção social básica, em que se requer uma intervenção especializada de âmbito da proteção social especial, como a violência doméstica familiar contra a mulher. Quando a violência já ocorreu, o sistema deve identificar os sinais nas vítimas e acolhê-las; oferecer cuidados imediatos e contínuos na esfera psicofísica; fazer a conexão com outros serviços de suporte, para garantir assistência jurídica e social a essas mulheres. Deve amparar-se na construção da autonomia da mulher, para seu rompimento do contexto de violência e pensamento de novas

possibilidades para si (Santos, 2022).

A proteção social básica é expressa através do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), que se dá como uma instituição importante na rede de enfrentamento à violência contra a mulher; que vem propiciando o desenvolvimento da autonomia das mulheres, por oferecer cursos e atividades que visam à geração de renda, para que as mesmas consigam encontrar fontes de sustento ou de complementação de renda. Esse programa é referência na proteção às mulheres, por ser de grande procura de um público diverso, e por meio disso, divulgar informações que visam à proteção da sociedade (Baumgarten, 2021).

### **Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS)**

Natureza governamental. Endereço: Rua Gabriel Monteiro da Silva, 443, centro. Telefone: 35 3292-1822. Horário de atendimento: Segunda à sexta-feira, das 07h às 17h. Profissionais integrantes: Assistentes Sociais, Psicólogos e Advogados. Em relação à dinâmica desse programa, é válido destacar que está sob a gestão da ação social, contudo suas atividades não são restritas à ação social, contando com apoio de dois assistentes sociais, psicólogos e advogados, que juntos acompanham e proveem cuidados necessários às vítimas de violência, seja um aporte emocional, alimentício, empregatício, moradia, obtenção de emprego, solicitação de 2ª via de documentos, auxílio jurídico e o encaminhamento para outros órgãos. Esse serviço conta com transporte municipal disponibilizado pela prefeitura municipal, para cadastramento em órgãos para a obtenção de auxílios (Perrone & Abraão, 2021).

Esse programa também promove educação continuada no município, contando com lugares estratégicos para a realização de eventos com temas pertinentes à mulher, criança, adolescentes e idosos.

Os serviços especializados compostos por Hospitais, CRAS, CREAS, CAPS são exclusivos de atendimento à mulher e os que possuem expertise no tema da violência contra as mulheres. O CREAS é uma unidade pública estatal de abrangência municipal, que oferta trabalho social, serviços especializados de caráter continuado para as famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, atendimento à mulher em situação de violência doméstica e intrafamiliar, vítima de violência física, psicológica ou sexual. É de extrema importância a competência de sua gestão na articulação intersetorial com a rede de serviços das demais políticas públicas. Existem outras demandas atreladas aos atendimentos dos CREAS, que envolvem intervenções dos profissionais atuantes no serviço na oferta de atendimentos continuados, com a inserção em programas e em benefícios que integram a mulher em espaços que promovem a reflexão, o empoderamento nas tomadas de decisões, além de visar sua autonomia (Grossi, et al., 2015).

O CREAS deve ser procurado em casos de violência doméstica, mesmo que outros programas já tenham sido acionados; sua atuação é fundamental para a garantia dos direitos à vítima. A equipe definirá qual o melhor caminho a ser seguido para garantir proteção, articulação com a rede de serviços públicos que inclui a Polícia Militar, a Polícia Civil, o Ministério Público e o Poder Judiciário. A articulação é importante nos casos de violência doméstica em que o agressor não é pego em flagrante pela polícia, quando é necessário iniciar uma investigação sobre o caso para confirmar a existência do crime e condenar o agressor. Enquanto a investigação está em andamento, a proteção da vítima é garantida através de medida protetiva ordenada pela Justiça, que afasta imediatamente o agressor suspeito; todo esse procedimento é articulado pelo CREAS, motivo pelo qual sua atuação é tão importante, agindo conforme o interesse da vítima, oferecendo-lhe orientação jurídica, agilizando os processos necessários para a sua proteção e para o encaminhamento aos diversos serviços de saúde públicos, em que há tratamento psicológico, consultas, exames e internação (Minotto, 2021).

O acesso ao serviço é facilitado por meio de transporte público tarifado, sendo as linhas de ônibus de apoio: Morada do Sol / Jardim Nova América / Jardim Alvorada.

## **Educação:**

### **Programa de Extensão da Universidade Federal de Alfenas (UNIFAL): Ações Dialógicas em Saúde, Educação e Justiça; Justiça Restaurativa e Saúde às Mulheres em Situação de Violência e Sua Inserção na Sociedade**

Natureza governamental. Endereço: SEDE UNIFAL CENTRO - ALFENAS, Rua Gabriel Monteiro da Silva, 700, centro. Telefone: 35 3701-9000. Dinâmica do programa: Desenvolvido por acadêmicos do curso de Enfermagem da Universidade Federal de Alfenas (UNIFAL), em parceria com Profissionais das unidades de saúde, com ação Social, Educação e Saúde; durante os estudos da matéria Saúde da Mulher, os discentes realizam ações de enfermagem, com o objetivo de humanizar os atendimentos à mulher em situação de violência, com o intuito de acolhê-la, ofertar atenção em busca de inseri-la na sociedade com qualidade de vida e saúde (Perrone & Abraão, 2021).

O projeto tem como alicerce o acolhimento e o cuidado qualificado à saúde, prestando-se todo o suporte relacionado a sua saúde física, mental, social e espiritual por meio de escuta ativa, consultas de enfermagem e encaminhamentos adequados às suas necessidades, englobando o acolhimento da mulher, o atendimento em consulta de enfermagem com prevenção de câncer de colo de útero e de mama, a realização de exames gerais, a atenção à sexualidade, o planejamento reprodutivo, bem como trabalhar a auto-estima, a valorização pessoal, a orientação quanto aos direitos de escolha na vida e a integração da mulher novamente à sociedade. Oferece, ainda, curso de automaquiagem, doação de aparelho celular, auxílio para a obtenção de emprego e para cestas básicas. São confeccionados folders e entregues às Agentes Comunitárias de Saúde para que possam distribuir em suas áreas de abrangência de todos ESFs do município, enviadas por meio de Whatsapp, contendo tema, local, data e horário de cada reunião semanal (Perrone & Abraão, 2021).

No lastro da Lei Maria da Penha, os programas de extensão objetivam oferecer às mulheres alguns instrumentos que lhes possibilitem lutar pela consolidação dos seus direitos, incluindo o gênero como categoria orientadora de políticas públicas locais. Pretendem atingir os seguintes objetivos: suporte psicológico às mulheres em situação de violência; atendimento aos homens autores da violência doméstica, visando remodelar padrões de comportamentos violentos; ações de prevenção à violência doméstica contra mulheres; capacitação de profissionais das redes de assistência (saúde, educação e assistência social, públicas e privadas); organização de serviços e de redes de atenção para o tratamento desse segmento (Bergami, et al, 2019).

Através da Extensão, a barreira ancestral entre a academia e a sociedade pode ser quebrada; é um dever do Estado; e as Universidades Públicas têm cumprido o seu papel com louvor, ao apoiar projetos de extensão em todo o País. Através dos projetos de extensão, o debate voltado à saúde da mulher tem atravessado muros universitários, pois são focados em discutir assuntos referentes à saúde física, mental e tentam fazer com que informações importantes sejam acessíveis a todos (Gonçaves, 2021).

O acesso ao serviço é facilitado por meio de transporte público tarifado, sendo as linhas de ônibus de apoio: Morada do Sol / Distrito Industrial.

### **Projeto de Lei Nº9/2023**

Natureza governamental. Esse programa permeia propostas intersetoriais, sendo uma política nacional em pleno exercício no município. Dinâmica do programa: possui Ações Sociais e Educação; dispõe sobre a capacitação dos funcionários de bares, restaurantes, boates, clubes noturnos, casas de espetáculo e congêneres, de modo a habilitá-los a identificar e a combater o assédio sexual e a cultura do estupro praticados contra mulheres e dá outras providências. A empresa deverá anualmente capacitar seus funcionários para que estejam habilitados a identificar e a combater o assédio sexual e a cultura do estupro praticados contra a mulher que trabalha ou que frequenta tais lugares (Perrone & Abraão, 2021).

Leis existem para garantir que a democracia e os direitos de todos sejam respeitados; especificamente se fazem

presentes na proteção à mulher, que evidenciam: Lei N° 5.204 de 09 de maio de 2023 /Lei N° 4.735, de 20 de junho de 2017/Lei N° 4.726, de 15 de maio de 2017/Lei N° 5.097 de 15 de dezembro de 2021, existem para dar apoio, promover ações educativas, mobilizar diferentes setores da sociedade, a fim de libertá-las das espessas cortinas do medo, da insegurança, da vergonha e do sentimento de impotência, para descerrar sua liberdade de modo a recuperar sua dignidade e reagir frente à violência doméstica (Carneiro, 2021).

### **Saúde:**

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

Natureza governamental. Endereço: Rua Caetano Saraiva, 512, bairro Santos Reis. Telefone: 35 3698-2149. Horário de atendimento: Segunda à sexta-feira, das 7h às 17h. Profissionais integrantes: Psicólogos e Enfermeiros. Dinâmica do programa: possui ações voltadas à Educação e Saúde; mantém acolhimento às mulheres, escuta qualificada, notificação quando autorizado pela vítima, medicalização, se necessário, apoio assistencial: psicológico, enfermagem. Ao buscar auxílio, a vítima é direcionada aos psicólogos disponíveis na unidade a fim de obter acolhimento e entendimento do caso frente a suas necessidades e problemas enfrentados; ela contará com apoio de toda rede do CAPS onde poderão ser oferecidas atividades de recreação, consultas com psiquiatras, encaminhamento a outros órgãos em que o carro da prefeitura é oferecido (Perrone & Abraão, 2021).

Caracteriza-se como um serviço de saúde do Sistema Único de Saúde, que funciona como um espaço de referência e tratamento para pessoas que sofrem com transtornos mentais, psicoses, neuroses graves, reabilitação, continuidade de tratamentos, cuja severidade e/ou persistência justifiquem sua permanência num dispositivo de cuidado intensivo, comunitário e promotor da vida; direcionamento local das políticas e programas de Saúde Mental, devendo manter a integração com os serviços da Atenção Básica de Saúde (Freitas, 2023).

Os CAPS surgem como um serviço de saúde mental aberto, de base territorial e comunitária, dentro de uma lógica de promoção de autonomia dos usuários. É previsto o atendimento individual, em grupos, em oficinas terapêuticas, atendimentos domiciliares, atendimento à família e atividades comunitárias enfocando a integração do dependente químico na comunidade. Preconiza a existência de equipe multidisciplinar composta por médico psiquiatra, médico clínico, enfermeiro, psicólogo, assistente social, enfermeiro, terapeuta ocupacional, profissionais de nível médio, pedagogo ou outro profissional necessário ao projeto terapêutico (Leite, 2015).

O acesso ao serviço é facilitado por meio de transporte público tarifado, sendo a linha de ônibus de apoio: Jardim Aeroporto.

#### **Santa Casa de Alfenas**

Natureza não governamental. Endereço: Rua Martins Alfenas, 1616, centro. Telefone: 35 3299-6464. Horário de atendimento: Aberto 24 horas por dia, todos os dias da semana. Profissionais integrantes: Médicos, Enfermeiros, Técnicos de Enfermagem, Auxiliares de Enfermagem, Psicólogos, Assistentes Sociais, Fisioterapeutas e Nutricionistas. Dinâmica do Programa: possui ação voltada à Saúde. O hospital referência para os casos de violência à mulher, é o Hospital Universitário Alzira Velano (HUAV). Ao procurar o hospital, a mulher é acolhida pela equipe multidisciplinar, que recebe treinamento contínuo através de um POP de agressão a diversos tipos de vítimas. Se detectada a violência sexual, a mulher é encaminhada ao hospital referência; conforme a necessidade, na presença de outros tipos de violência, são tratados os ferimentos, recebe auxílio da equipe multidisciplinar contando com psicólogos no primeiro ato da consulta, é encaminhada aos diversos órgãos de apoio à mulher. São realizadas notificações junto ao Sistema de Informação de Agravos de Notificação (SINAN) (Perrone & Abraão, 2021).

O acesso ao serviço é facilitado por meio de transporte público tarifado, sendo a linha de ônibus de apoio: Jardim Boa Esperança / Campus.

### **Hospital Universitário Alzira Velano (HUAV)**

Natureza não governamental. Endereço: Rua Geraldo Freitas da Costa, 120, bairro: Jardim Aeroporto III. Telefone: 35 3299-3500. Horário de atendimento: Aberto 24 horas por dia, todos os dias da semana. Profissionais integrantes: Médicos, Enfermeiros, Técnicos de Enfermagem, Auxiliares de Enfermagem, Psicólogos, Assistentes Sociais, Fisioterapeutas e Nutricionistas. Dinâmica do Programa: possui ações voltadas à Saúde. Ao sofrer a violência, a mulher é encaminhada ao serviço do pronto-socorro da maternidade, onde é atendida por um médico que realizará a coleta de material biológico no caso de violência sexual para detecção de ISTs, e será atendida por um enfermeiro que realizará toda anamnese e dará orientações; ao necessitar de tratamento clínico em caso de lesões, será encaminhada ao pronto-socorro principal para tratamento. No ato da consulta, é medicada com antirretrovirais e orientada a dar seguimento ao tratamento junto ao CTA; se necessário outro tipo de tratamento, a mulher é orientada a procurar outros órgãos, como CAPS, CRAS, CREAM, CREAS. Nesse serviço, faz-se a notificação junto ao Sistema de Informação de Agravos de Notificação (SINAN) (Perrone & Abraão, 2021).

O serviço oferecido pelos hospitais aborda o tema violência contra a mulher munido de uma assistência especializada quanto à violência sexual e física, contando com atendimento de médicos, enfermeiros, psicólogos e assistentes sociais. Em todos os casos, são os profissionais de enfermagem que fazem o primeiro contato com as vítimas; recolhem as informações necessárias para iniciar o atendimento da vítima e avaliam quais os primeiros encaminhamentos relacionados à saúde e de proteção devem ser feitos. Em seguida, os pacientes passam a receber, de forma individual ou em grupo, o atendimento psicossocial (Rodrigues, 2021).

Na década de 1970, as conquistas de direitos das mulheres tiveram seu pico máximo. Como resultado disso, houve a formulação do Programa de Assistência Integral à Saúde da Mulher (PAISM) que, em 1983, enfatizava a integralidade no cuidado das mulheres. Nesse programa, foram incluídas propostas educativas preventivas, diagnóstico, tratamento e recuperação numa proposta de atenção ampliada em relação à saúde pública, incluindo a hospitalar. Para que a mulher seja acolhida de forma responsável ao sofrer quaisquer dos tipos de violência, o setor saúde impõe medidas de incorporação da perspectiva da violência de gênero, da violação dos direitos humanos e da problematização como questão pública (Lima, 2013).

O acesso ao serviço é facilitado por meio de transporte público tarifado, sendo a linha de ônibus de apoio: Jardim Aeroporto.

### **Centro de Testagem e Aconselhamento (CTA)**

Natureza governamental. Endereço: Rua Alterosa, 214, bairro: Jardim São Lucas III. Telefone: 35 3698-2198. Horário de atendimento: Segunda à sexta-feira, das 08h às 17h. Profissionais Integrantes: Enfermeiros e Psicólogos. Dinâmica do Programa: possui ação voltada à Educação e Saúde. Realiza testagem para ISTs, configurando acompanhamento e seguimento do caso. Ao ser iniciado o tratamento medicamentoso para a prevenção de ISTs no HUAV, a mulher é instruída a procurar o Enfermeiro do CTA para a realização de novos testes de sangue com 2 semanas, 4 semanas, 6 semanas, 3 meses, 6 meses, 12 meses do ocorrido; nesse local, a enfermeira responsável irá orientá-la sobre a importância do acompanhamento acerca de ISTs, bem como prevenção, reabilitação e, se necessário, poderá encaminhar ao CAPS para acompanhamento com psicólogos e, ao CRAS, para a aquisição de auxílios (Perrone & Abraão, 2021).

Desde a publicação da Lei Maria da Penha (Lei 11.340/2006), todas as mulheres do Brasil têm o direito a acessar uma rede de serviços públicos que as atendam e as auxiliem no enfrentamento à violência. Essa rede é composta de instituições da

Segurança Pública, Justiça, Saúde, Assistência Social, Educação. Destacam-se os serviços de saúde hospitalar que englobam UBS, CAPS, CTAs e hospitais, sendo todo centro de saúde público ou privado que presta atendimento de saúde hospitalar, clínico e de saúde mental (Caldo, 2022).

A violência contra as mulheres é um problema social, de saúde e de violação dos direitos humanos. Os serviços de saúde, desde a atenção básica até a alta complexidade, são importantes portas de entrada para as mulheres em situação de violência doméstica e sexual; essas mulheres podem ser atendidas nos PSFs, NASF, Hospitais Regionais, Maternidades, CAIS, UPAS, CTAs, SAMU, Unidades Básicas de Saúde, Postos de Saúde e curadorias de saúde. As mulheres são acolhidas pelos CTAs, que são órgãos especializados no atendimento à saúde e possuem caráter de informar e de tratar infecções sexualmente transmissíveis, dando suporte médico e psicológico por meio de uma equipe multiprofissional composta por Enfermeiros, Médicos, Assistentes Sociais e Psicólogos, visando garantir saúde e defesa de direitos a indivíduos. Os atendimentos desse local são prestados a toda a população, entre crianças, adolescentes, idosos, homens e mulheres. Quanto às formas de acesso: demanda espontânea proveniente de outros órgãos (Araújo, 2021).

O acesso ao serviço é facilitado por meio de transporte público tarifado, sendo a linha de ônibus de apoio: Jardim Aeroporto.

## 5. Conclusão

O estudo conclui que a rede de atendimento às mulheres em Alfenas, Minas Gerais, revela uma abordagem abrangente, com a maioria dos programas operando durante o horário comercial e os serviços essenciais, como saúde e segurança pública, disponíveis 24 horas por dia. A localização estratégica dos serviços, embora facilite o acesso, enfrenta desafios devido à instabilidade de endereços. A ênfase na divulgação eficiente, apresentada por uma cartilha informativa, reflete uma iniciativa para fornecer informações detalhadas sobre as ações, os contatos e os horários de atendimento.

A presença de programas governamentais e não governamentais enriquece a rede, abordando diversas dimensões da violência de gênero. Destaca-se, ainda, a importância da informação pública para garantir acesso efetivo. A dinâmica de atendimento parece estar delineada, enfatizando diferentes suportes oferecidos por cada um dos programas, com destaque para a atuação do setor de saúde como ponto de entrada.

Os esforços visíveis indicam uma busca por uma abordagem multifacetada na proteção das mulheres em situação de violência. No entanto, desafios como a instabilidade de endereços exigem atualizações regulares para garantir a eficácia contínua da rede. O município apresenta uma rede que se esforça para atender às diversas necessidades das mulheres, embora persistam desafios a serem superados para garantir a acessibilidade e a continuidade dos serviços.

São necessários estudos que demonstrem a funcionalidade e efetividade dos serviços e programas que prestam assistência à mulher em situação de violência.

## Referências

- Araújo, T. (2021). *Guia da Rede de Enfrentamento e Atendimento à Violência Doméstica e Sexual: Paraíba*. [https://www.tjpb.jus.br/sites/default/files/anexos/2021/04/guia\\_da\\_rede\\_de\\_enfrentamento\\_e\\_atendimento\\_a\\_violencia\\_domestica\\_e\\_sexual\\_1-1.pdf](https://www.tjpb.jus.br/sites/default/files/anexos/2021/04/guia_da_rede_de_enfrentamento_e_atendimento_a_violencia_domestica_e_sexual_1-1.pdf).
- Bardin, L. (2011). *Análise de Conteúdo*. São Paulo: Edições 70.
- Baumgarten, A. G. (2021). *As Mulheres e a Proteção Social Básica: O Papel do CRAS no Enfrentamento à Violência Contra Mulher*. 2021. 112f. Dissertação - Universidade Federal Da Fronteira Sul. Cerro Largo.
- Bergami, N. et al. (2019). *A Prevenção à Violência Contra a Mulher por Meio da Extensão Universitária*. Anais 37º SEURS - Direitos Humanos e Justiça. <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/199250>.
- Bernardes, E. P. & Costa, Y. C. (2023). *Serviço Social em Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher e o Desafio do Feminicídio no Brasil: Uma Análise Crítica da Ineficácia das Medidas Protetivas*. Revista - Direito; 28 – Ed. 128.
- Caldo, R. (2022). *Redes de Apoio: Para Cada Uma*. Dissertação. <https://paracadauma.com.br/redes-de-apoio/>.

- Carneiro, A. (2021). *Conheça as Leis e os Serviços que Protegem as Mulheres Vítimas de Violência de Gênero*. Dissertação. <https://brazil.unfpa.org/pt-br/news/conheca-leis-e-os-servicos-que-protectem-mulheres-vitimas-de-violencia-de-genero>.
- Conselho Nacional De Justiça. (2022). *Avaliação Sobre a Aplicação das Medidas Protetivas de Urgência da Lei Maria da Penha*. Brasil.
- Conselho Nacional De Justiça. (2023). *O Poder Judiciário na Aplicação da Lei Maria da Penha / Relatório*. Brasil. p50.
- Freitas, A. (2023). *Rede de Atenção Psicossocial e Intersetorialidade*. Dissertação. <https://saudemental@saude.sc.gov.br>.
- Galvani, G. (2023). *Veja como a Tecnologia pode Ajudar as Mulheres a se Protegerem Contra a Violência: Folha digital, Inovação, Segurança da Informação, Tecnologia*. <https://www.folhavoria.com.br/geral/blogs/folha-digital/2023/04/09/>.
- Gil, R. (2023). *STJ. Sinal Vermelho: Encontro Discute Atuação do Judiciário no Combate à Violência Contra Mulheres*. 2023. <https://www.stj.jus.br/sites/porta/paginas/comunicacao/noticias/2023/29112023-sinal-vermelho-encontro-discute-atuacao-do-judiciario-no-combate-a-violencia-contra-mulheres.aspx>.
- Gimenez, C. P. C. & Spengler, F. M. (2018). *A Justiça Restaurativa Como Instrumento de Fortalecimento da Cultura de Paz: Uma Nova Perspectiva Para a Execução das Medidas Socioeducativas no Brasil*. 8(1), Brasília – DF. Brasil: Uniceub.
- Gonçalves, A. (2006). *Norma Técnica de Padronização: Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher - DEAMS*. 2006. 44f. Monografia - Secretaria Especial de Políticas Para as Mulheres, Brasília - DF.
- Gonçalves, J. (2021). *Projetos de Extensão do CCS Destacam a Importância de se Discutir Saúde e Autocuidado Feminino: Ações Voltadas Para Diferentes Grupos de Mulheres são Realizadas na UFPB*. Monografia. [https://proex.ufpb.br/proex/contents/noticias/noticias-das-acoes-de-extensao/noticias-das-acoes-de-extensao\\_1/saude-da-mulher](https://proex.ufpb.br/proex/contents/noticias/noticias-das-acoes-de-extensao/noticias-das-acoes-de-extensao_1/saude-da-mulher).
- Grossi, P. et al. (2015). *Desafios do Atendimento à Mulher em Situação de Violência no Ambito dos Creas*. Seminário Nacional de Serviço Social, Trabalho e Política Social. Florianópolis, 1(1), 1-9.
- Instituto Maria Da Penha. (2018). *Tipos de Violência*. <https://www.institutomariadapenha.org.br/lei-11340/tipos-de-violencia.html>.
- Justiça Restaurativa. (2017). *Programa que Visa Restaurar a Harmonia e o Equilíbrio em Relações Prejudicadas por Situações de Conflitos*. Brasil. Abr. <https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/acoes-e-programas/justica-restaurativa.htm>.
- Leite, H. F. (2023). *Guia Para a Adesão de Políticas de Proteção às Mulheres nos Municípios: Cartilha da Mulher*. <https://famurs.com.br>.
- Leite, R. (2015). *Perfil Sociodemográfico das Mulheres Atendidas no CAPS Ad Guará: II Curso de Especialização em Saúde Mental, Álcool e Outras Drogas - Cesmad*. 2015. 59f. Monografia - Universidade de Brasília, Brasília - DF.
- Lima, R. (2013). *Os Profissionais de Saúde e a Atenção à Mulher em Situação de Violência Sexual: Um Estudo nos Serviços de Referência do Município de Natal/Rio Grande do Norte*. 138f. Dissertação - Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca - ENSP, Rio de Janeiro, 2013.
- Lotta, G. (2019). *Teorias e Análises Sobre Implementação de Políticas Públicas no Brasil*. ENAP. Brasil. 24.
- Martins, H. et al. (2008). *Conselhos Municipais de Políticas Públicas: Uma Análise Exploratória*. Revista do Serviço Público. Brasília, 59(2), 151-185.
- Mello, A. R. et al. (2023). *Gênero e Direitos Humanos no Poder Judiciário Brasileiro*. Núcleo de Estudos e Pesquisas Sobre Gênero, Direitos Humanos e Acesso à Justiça. Brasil.
- Minotto, C. S. (2021). *CREAS Oferece Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulheres Vítimas de Violência Doméstica*. Dissertação. <https://www.extrema.mg.gov.br/noticias/creas-oferece-servico-de-protectao-e-atendimento-especializado-a-mulheres-vitimas-de-violencia-domestica/>.
- Neves, R. (2023). *A Importância da Defesa e Promoção dos Direitos das Mulheres*. Monografia. <https://www.cmv.es.gov.br/opiniao/ler/2680/a-importancia-da-defesa-e-promocao-dos-direitos-das-mulheres>.
- Organização Mundial da Saúde. (2021). *Violência Contra as Mulheres*. Monografia. <https://www.paho.org/pt/topics/violence-against-women>.
- Pasinato, W. & Santos, C. M. (2008). *Mapeamento das Delegacias da Mulher no Brasil. Projecto Acesso à Justiça para Mulheres em Situação de Violência: Estudo Comparativo das Delegacias da Mulher na América Latina (Brasil, Equador, Nicarágua, Peru)*. Núcleo de Estudos de Gênero Pagu, Universidade Estadual de Campinas Pagu/Unicamp. Brasil.
- Perrone, A. & Abraão, G. (2021). *Canais de Atendimento a Mulher Vítima de Violência em Alfenas*. Brasil. Cartilha disponível no Município de Alfenas.
- Presidência da República. (2006). *Lei Nº 11.340, de 7 de Agosto de 2006*. Secretaria Geral / Subchefia para Assuntos Jurídicos. Constituição. Brasil.
- Pontes, M. (2023). *Como o Serviço Social Contribui com a Defesa dos Direitos das Mulheres?* Dissertação. <https://www.sabra.org.br/site/mulher-direitos-sociais/>.
- Polícia Civil do Estado de Minas Gerais. (2023). *Solicitar Registro de Ocorrência na Delegacia Virtual*. Brasil. <https://www.mg.gov.br/servico/solicitar-registro-de-ocorrencia-na-delegacia-virtual>.
- Presidência da República. (2018). *Lei Nº 13.675, de 11 De Junho de 2018*. Constituição. Brasil.
- Rodrigues, C. (2017). *Botão do Pânico e Tecnologia Aliada de Mulheres Vítimas de Violência: Conselho Nacional de Justiça*. Monografia. <https://www.jusbrasil.com.br/noticias/botao-do-panico-e-tecnologia-aliada-de-mulheres-vitimas-de-violencia/>.

Sampaio, E. (2022). *Mobilização pelo Fim da Violência Contra as Mulheres: Como a Assistência Social Pode ser Uma Ferramenta? Entidades Socioassistenciais, Proteção Social Básica, Proteção Social Especial, Sem Categoria*. Dissertação. <https://blog.gesuas.com.br/mobilizacao-pelo-fim-da-violencia-contra-as-mulheres-como-a-assistencia-social-pode-ser-uma-ferramenta/>.

Santos, S. (2022). *Atuação do CRAS no Âmbito da Violência Contra a Mulher: Direito no Alvo, Repositório Institucional*. Dissertação. <https://fdcl.com.br/site/atuacao-do-cras-no-ambito-da-violencia-contra-a-mulher/>.

Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres. (2010). *Presidência da República. Política Nacional de Enfrentamento à Violência Contra as Mulheres*. Brasil: [s.n.]. p2.

Secretaria Nacional de Enfrentamento à Violência Contra as Mulheres. (2011). *Secretaria de Políticas para as Mulheres / Presidência da República*. Brasil: [s.n.]. Jan.

Soares, J. S. F. & Lopes, M. J. M. (2018). *Experiências de Mulheres em Situação de Violência em Busca de Atenção no Setor Saúde e na Rede Intersetorial*. Artigo. Brasil. Interface (Botucatu). 22(66), p789-800. <https://DOI.org/10.1590/1807-57622016.0835>.

Tavares, L. A. & Campos, C. H. (2018). *Revista Brasileira de Políticas Públicas. Botão do Pânico e Lei Maria da Penha*. Dossiê Especial: Políticas Públicas e Boas Práticas para o Sistema Penal. 8(1), Brasília – DF. Brasil: Uniceub.

Vinuto, J. (2014). *A Amostragem em Bola de Neve na Pesquisa Qualitativa: Um Debate em Aberto*. Temáticas. 22(44), 203-220. <https://doi.org/10.20396/tematicas.v22i44.10977>.

Zacarias, F. & Silva, M. A. (2020). *A Justiça Restaurativa Como Ferramenta na Construção da Cidadania de Gênero*. Revista Reflexão e Crítica do Direito, 8(2), 287-312.