

Organizar a rede, sustentar a proteção

Redes de enfrentamento e de atendimento: organização territorial, fluxos e proteção continuada de mulheres e meninas.

O módulo aprofunda a intersectorialidade apresentada no lançamento. Parte das necessidades da mulher para organizar responsabilidades definidas, articulação entre serviços e continuidade.

PERGUNTA ORIENTADORA

Como fazer a rede funcionar a partir das necessidades da mulher, com responsabilidades definidas e continuidade?

Ao final: construir um mapa funcional dos serviços, reconhecer lacunas e elaborar um fluxo preliminar que explicita acolhimento, articulação, retorno e acompanhamento.

[Matriz de mapeamento](#) | [Oficina de fluxo](#) | [Retomar o módulo III](#)

Apostila ampliada · setembro de 2026. A formação articula exposição dialogada, apresentação dos serviços, troca de experiências e construção coletiva de um fluxo de atendimento. Seu ponto de partida é a matriz de direitos e respostas institucionais elaborada no Módulo III.

O plano pedagógico estabelece três objetivos: mapear serviços locais e regionais; compreender a atuação intersectorial e a referência e contrarreferência; e fortalecer o trabalho em rede. Ao longo das quatro horas, cada grupo deverá transformar esses objetivos em três produtos: mapa funcional, fluxo preliminar e quadro de pendências para pactuação. A organização preserva os quatro blocos, os links e a oficina do hub.

Uma mulher não vive suas necessidades separadas por secretaria. Uma ameaça pode coexistir com adoecimento, insegurança de moradia, dependência econômica e preocupação com filhas e filhos. Organizar a rede significa reconhecer essas relações e construir respostas que possam ocorrer de forma articulada, sem transferir à mulher a tarefa de conectar as instituições.

Bloco 1 — Que rede estamos construindo?

Rede de enfrentamento: articulação mais ampla entre políticas públicas, instituições, movimentos, organizações e comunidade, envolvendo prevenção, garantia de direitos, assistência e responsabilização.

Rede de atendimento: conjunto de serviços que presta atendimento direto às mulheres em situação de violência e integra a rede de enfrentamento.

[Documento de referência · Secretaria de Políticas para as Mulheres ↗](#)

Aplicação pedagógica

Identificar quem participa das decisões da rede, quem atende diretamente e quais instituições precisam ser incorporadas. A presença de serviços no território é uma condição importante; a articulação depende de acordos, comunicação e responsabilidades verificáveis.

1.1 Proteção como responsabilidade pública compartilhada

O conceito de rede de proteção permite examinar como instituições diferentes participam da garantia de direitos. A existência de um serviço é relevante, mas a proteção depende também de acesso, qualidade da resposta e continuidade. Uma mulher pode ter sido atendida em vários locais e ainda permanecer sem uma necessidade essencial respondida. Por isso, o número de encaminhamentos realizados não demonstra, por si, que a rede funcionou.

A rede de enfrentamento abrange a atuação política e institucional sobre a violência, incluindo prevenção, participação social, produção de informação e garantia de direitos. A rede de atendimento constitui sua dimensão de cuidado e resposta direta. Essa distinção ajuda a definir quem precisa participar de uma discussão sobre políticas e recursos e quem precisa ser acionado diante de uma necessidade concreta de atendimento.

Conselhos de direitos, movimentos de mulheres e organizações comunitárias podem contribuir para identificar barreiras e acompanhar políticas. Sua participação não os transforma automaticamente em destinatários de prontuários ou relatos identificáveis. A discussão de problemas da rede deve preservar as informações pessoais das mulheres e meninas atendidas.

1.2 Intersetorialidade e corresponsabilidade

A intersectorialidade se concretiza quando setores diferentes reconhecem uma necessidade comum, definem suas contribuições e sustentam a comunicação necessária para atendê-la. Não exige que todos façam a mesma coisa. Ao contrário, depende de atribuições claras: cuidado em saúde, acompanhamento socioassistencial, proteção de crianças e adolescentes, segurança e acesso à justiça precisam dialogar sem que uma equipe assuma competências para as quais não está habilitada.

Na organização cotidiana, corresponsabilidade significa que cada instituição responde por sua parte e verifica as interfaces que dependem de outras. Encaminhar não encerra automaticamente a responsabilidade do serviço de origem. A equipe deve saber qual atendimento solicitou, se a solicitação foi recebida e como agir diante de uma barreira, mantendo o acompanhamento pertinente à sua função.

Os arts. 8º e 9º da Lei Maria da Penha fundamentam a integração das políticas públicas e a assistência articulada. A Lei nº 14.899/2024 acrescenta instrumentos de planejamento e monitoramento das redes. Para a aula, a questão é operacional: quais acordos transformam essa previsão em uma resposta que a mulher consiga acessar?

Lei Maria da Penha — arts. 8º e 9º · Lei nº 14.899/2024 — planejamento e articulação das redes.

1.3 Autonomia e atenção às desigualdades

Uma resposta protetiva precisa explicar possibilidades e ouvir as prioridades da mulher. A equipe pode apresentar alternativas e identificar riscos sem impor um percurso único como condição de merecimento do cuidado. O retorno à convivência com o agressor, a recusa de uma alternativa ou a dificuldade de comparecer não devem ser interpretados automaticamente como desinteresse pela própria proteção.

Raça, renda, deficiência, idade, orientação sexual, identidade de gênero, pertencimento étnico, migração e lugar de moradia podem se combinar na produção de barreiras. A análise interseccional pergunta como essas condições interferem naquela situação, sem presumir que todas as mulheres de um grupo tenham as mesmas necessidades. O atendimento acessível deve considerar linguagem, mobilidade, comunicação, segurança e responsabilidades de cuidado.

Questão para a exposição dialogada: uma mulher recebe três encaminhamentos e não consegue utilizar nenhum porque precisa de transporte e não tem com quem deixar uma criança. Quais decisões institucionais poderiam modificar esse percurso? A resposta deve indicar recursos e articulações possíveis, sem responsabilizá-la pela falta de acesso.

Bloco 2 — Mapeamento territorial orientado pelo acesso

Mapear o percurso real de acesso, incluindo deslocamento, horários, acessibilidade, cuidado com dependentes e alternativas fora do expediente.

Campo	Informação necessária
Serviço e função	Que atendimento efetivamente oferece?
Abrangência	Atende o município, a comarca ou determinada região?
Acesso	Demanda espontânea, agendamento ou encaminhamento?
Funcionamento	Dias, horários e alternativa fora do expediente.
Contato institucional	Canal seguro e atualizado para articulação.
Acessibilidade	Condições físicas, comunicacionais e de deslocamento.
Retorno	Como informa o recebimento e os próximos passos?
Validação	Data e responsável pela conferência das informações.

Incluir serviços de políticas para mulheres, saúde, assistência social, educação, segurança, justiça e proteção de crianças e adolescentes, conforme a realidade territorial.

A presença e a abrangência de CREAS, Casa da Mulher, serviços de saúde e abrigos precisam ser verificadas por município. Distinguir a especialização socioassistencial do CREAS dos serviços especializados de atendimento às mulheres.

2.1 O que cada serviço oferece

O mapa funcional começa pela oferta efetiva. O nome do equipamento não basta para saber sua função, seu público ou sua abrangência. Equipamentos denominados “Casa da Mulher” podem integrar programas e arranjos distintos. É necessário verificar se oferecem atendimento psicossocial, orientação, atividades de autonomia econômica, serviços de justiça, acolhimento residencial ou uma combinação dessas respostas.

CREAS e PAEFI. O Centro de Referência Especializado de Assistência Social é uma unidade pública do SUAS voltada a situações de risco pessoal e social por violação de direitos. O PAEFI oferece apoio, orientação e acompanhamento especializado a famílias e indivíduos. O CREAS pode atender mulheres e meninas em situação de violência, mas sua especialização é socioassistencial; não se confunde com um serviço exclusivo da política para mulheres, com hospital, delegacia ou abrigo.

[MDS — acesso ao CREAS · Resolução CNAS nº 109/2009 — Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais.](#)

Centros de referência de atendimento à mulher. São serviços especializados no atendimento a mulheres em situação de violência, com acolhimento e acompanhamento psicossocial, orientação e articulação para acesso a direitos, conforme sua estrutura. Podem assumir papel importante na continuidade do cuidado, em diálogo com saúde, assistência, segurança e justiça. A oferta jurídica precisa ser descrita com precisão: orientação, encaminhamento e representação judicial não são expressões equivalentes.

[SEMIPI Paraná — função dos centros de referência de atendimento à mulher.](#)

Casa da Mulher Brasileira. Reúne diferentes atendimentos em um espaço integrado, conforme a composição da unidade. A integração física pode reduzir deslocamentos, mas não elimina a necessidade de articulação com os serviços do território. O funcionamento geral do equipamento não permite presumir que todos os órgãos instalados nele tenham o mesmo horário ou que cada modalidade de atendimento esteja disponível a qualquer momento.

Saúde. Unidades de atenção primária, urgência e emergência, hospitais e serviços especializados têm funções distintas. O cuidado inclui necessidades físicas e de saúde mental e a continuidade do acompanhamento. Em violência sexual, é necessário conhecer a referência territorial e a via de acesso, sem condicionar o atendimento em saúde a registro policial. Protocolos clínicos e procedimentos específicos serão aprofundados no módulo próprio da saúde.

Ministério da Saúde — Guia prático de cuidado à mulher em situação de violência · Lei nº 12.845/2013 — atendimento integral em violência sexual.

Abrigos e acolhimento protegido. Respondem a necessidades de proteção e acolhimento provisório, segundo a modalidade e a avaliação da situação. Acolhimento residencial não é sinônimo de atendimento psicossocial diurno. O mapa deve registrar o canal institucional de acesso, a abrangência, as condições para dependentes e a alternativa quando não houver vaga. Endereços sigilosos de abrigos não devem integrar materiais públicos ou mapas de circulação ampla.

Outras instituições. Delegacias, patrulhas especializadas, Defensoria Pública, Ministério Público e Judiciário participam com suas competências próprias. Educação, Conselho Tutelar e demais serviços de proteção de crianças e adolescentes precisam ser considerados quando houver meninas ou dependentes com direitos ameaçados. A atuação de um órgão não substitui as atribuições dos demais.

2.2 Serviços e referências territoriais para apresentar na aula

Os exemplos abaixo foram identificados em fontes oficiais consultadas em 16/09/2026. Servem à apresentação dos diferentes arranjos existentes e ao exercício de mapeamento. A informação publicada precisa ser complementada pela validação institucional de horários específicos, abrangência e forma de acesso; não constitui garantia de vaga ou de atendimento regional em todas as modalidades.

Território e referência	Oferta ou informação publicada	O que validar no mapa
Curitiba — Casa da Mulher Brasileira	Acolhimento integrado. A Prefeitura informa funcionamento 24h, Av. Paraná, 870, Cabral; telefones (41) 3221-2701 e 3221-2710.	Horário e acesso de cada serviço interno; atendimento a residentes de outros municípios; articulação com a origem.
Pinhais — Centro de Referência Maria da Penha	Acolhimento, orientação jurídica e acompanhamento psicossocial. Rua 21 de Abril, 321, Centro; (41) 99226-0692.	Horários, acesso, referência profissional e procedimentos de retorno. Não confundir com a Casa da Mulher Paranaense anunciada em implantação.
São José dos Pinhais — CREAS e Casa de Alice	A Prefeitura apresenta o CREAS e o acolhimento protegido da Casa de Alice como componentes da rede. Contato publicado do CREAS: (41) 3398-2575.	Fluxo de solicitação de acolhimento, critérios, dependentes e alternativa fora do expediente. Preservar a localização sigilosa do abrigo.
1ª Região de Saúde — Guaratuba e Pontal do Paraná, entre outros municípios	A relação estadual de atenção à violência sexual indica o Hospital Regional do Litoral, em Paranaguá.	Via de acesso, deslocamento e continuidade no município de residência, conforme o fluxo de saúde.
2ª Região de Saúde — municípios metropolitanos da base do hub	A relação estadual indica Hospital de Clínicas, Pequeno Príncipe, Hospital do Trabalhador e Evangélico Mackenzie, com públicos definidos.	Unidade pertinente à idade e à situação; acesso e continuidade. Não encaminhar indistintamente a qualquer hospital da lista.

Fontes dos exemplos: [Curitiba — publicação de 18/06/2026](#); [Pinhais — publicação de 07/08/2026](#); [São José dos Pinhais — publicação de 01/08/2025](#); [SESA — relação de referências por Região de Saúde](#).

A relação estadual permite visualizar que a resposta regional pode estar fora do município de residência. Isso exige combinar acesso ao serviço especializado e continuidade local. A confirmação do destino deve ocorrer pelos canais da rede, sem impor à mulher a tarefa de negociar sozinha a entrada. Em situações urgentes, acionar a resposta pertinente sem aguardar reunião de rede ou conclusão do mapa.

[SESA — página de atenção às pessoas em situação de violência e referências](#) · [PCPR — orientação e acesso aos serviços policiais](#).

2.3 Transformar a lista de serviços em mapa de acesso

Uma lista informa onde existe um equipamento; um mapa funcional explica como utilizá-lo. A equipe deve verificar o que acontece entre a identificação da necessidade e o atendimento: possibilidade de demanda espontânea, forma de agendamento, documentação solicitada, deslocamento e confirmação de recebimento. Exigências sem fundamento ou incompatíveis com a urgência devem ser discutidas institucionalmente, sem simplesmente repassá-las à mulher.

O mapa também precisa incluir o que acontece fora do expediente. Quando um serviço funciona apenas durante o dia, qual resposta atende à situação que surge à noite? Quem confirma a possibilidade de acolhimento? Quem organiza transporte? O registro de uma lacuna é um resultado útil do diagnóstico e deve gerar uma pendência de pactuação, em vez de ser encoberto por uma seta para um serviço indisponível.

A abrangência de um serviço regional não deve ser deduzida de sua proximidade. Acordos de acesso, responsabilidades e financiamento precisam ser conferidos com a gestão. O consórcio pode constituir espaço de articulação entre municípios, mas a oficina não pode atribuir ao COMESP compromissos que ainda não foram formalizados.

2.4 Dados do hub como perguntas sobre a rede

Na base do hub, Pinhais registra 534 ocorrências no indicador “Violência Doméstica Contra a Mulher” em 2024 e 639 em 2025. Fazenda Rio Grande apresenta 3.187 e 2.922 registros no indicador “Violência Contra a Mulher”. Esses dados ajudam a perguntar que demandas chegam à rede e quais respostas estão acessíveis; não medem, isoladamente, a cobertura, a qualidade dos serviços ou a prevalência da violência.

A fonte municipal é o painel Mulheres do Paraná, IPARDES/SESP, com atualização indicada em 04/02/2026 e consolidação da base do hub em 23/08/2026. Os indicadores têm rótulos distintos, não devem ser somados e não equivalem a mulheres únicas. A ausência de registros de feminicídio não dispensa ações de prevenção, e uma queda nos registros não comprova melhora do atendimento.

[Base territorial utilizada no hub](#) · [IPARDES — Mulheres do Paraná](#).

Dinâmica do bloco 2 — 45 minutos: reservar 10 minutos para apresentar as funções e os exemplos de serviços; 20 para grupos municipais ou regionais preencherem a matriz do hub; e 15 para socializar uma referência confirmada, uma barreira e uma informação pendente. Cada equipe apresenta o serviço que conhece, indicando oferta, público, acesso e retorno. Se uma informação não foi conferida, registrar “a validar”, sem convertê-la em orientação definitiva.

Bloco 3 — Acolhimento, referência, contrarreferência e acompanhamento

Retomar os conceitos da palestra 2 e aplicá-los à organização do trabalho.

Processo	O que o grupo deverá definir
Acolhimento	Privacidade, escuta respeitosa e identificação das necessidades imediatas.
Encaminhamento	Qual atendimento está sendo solicitado e quais informações são necessárias.
Referência	Qual serviço assumirá determinada dimensão do atendimento.
Contrarreferência	Como ocorrerá o retorno das informações necessárias à continuidade.
Acompanhamento	Quem verificará acesso, mudanças na situação e necessidades ainda não atendidas.

Incluir obstáculos concretos: ausência de transporte, contato telefônico inseguro, indisponibilidade de vagas, demora no retorno e necessidade de atendimento regional.

Orientação pedagógica

Um encaminhamento só permite avaliar a continuidade quando a equipe consegue saber se o acesso ocorreu e o que permanece pendente.

3.1 Acolher sem produzir um novo obstáculo

O acolhimento começa na forma de receber e comunicar. Privacidade, escuta respeitosa e linguagem compreensível ajudam a identificar o motivo da procura e as necessidades mais imediatas. A profissional ou o profissional deve explicar sua função e o que o serviço pode oferecer, evitando perguntas movidas por curiosidade ou julgamentos sobre a vida da mulher.

Uma pessoa pode procurar o serviço por uma necessidade aparentemente distante da violência, como dificuldade de obter documentos, sofrimento emocional ou insegurança de renda. A escuta deve permitir que ela expresse o que considera importante, sem exigir um relato completo para oferecer orientação. A identificação de necessidades urgentes orienta o acionamento das respostas competentes, enquanto outras dimensões podem ser acompanhadas de modo continuado.

Meninas e adolescentes têm necessidades próprias, mesmo quando chegam acompanhando a mãe. Sua presença não autoriza usar seu relato como prova contra o agressor nem pedir que repitam detalhes para cada equipe. A Lei nº 13.431/2017 diferencia a escuta especializada no âmbito da proteção e o depoimento especial perante autoridade policial ou judiciária. A articulação deve evitar repetição desnecessária e acionar o sistema de garantia de direitos conforme a situação.

[Lei nº 13.431/2017 — proteção de crianças e adolescentes vítimas ou testemunhas de violência.](#)

3.2 Referência e contrarreferência como compromisso verificável

A referência define o serviço responsável por determinada dimensão da atenção. Uma mulher pode ter, ao mesmo tempo, referência na saúde e no acompanhamento especializado, além de demandas no sistema de justiça. A coordenação do percurso não precisa eliminar essas referências: deve tornar compreensível quem faz o quê e como as equipes se comunicam.

O encaminhamento explicita a necessidade, a finalidade da solicitação e as providências já realizadas. A contrarreferência informa ao serviço que encaminhou os elementos necessários para dar continuidade: recebimento, atendimento realizado ou previsto, pendências e responsabilidades. Não implica envio integral de prontuários nem exposição da narrativa da mulher a toda a rede.

O retorno deve distinguir “solicitação recebida”, “atendimento agendado” e “atendimento realizado”. São situações diferentes. Se a equipe tratar o recebimento de um e-mail como prova de acesso, poderá deixar de perceber que a mulher não conseguiu chegar ao serviço. Da mesma forma, um atendimento pontual não demonstra que todas as necessidades foram resolvidas.

3.3 Comunicação segura e registro necessário

Antes de telefonar ou enviar uma mensagem, verificar com a mulher se o canal é seguro, em quais horários pode ser utilizado e que conteúdo pode aparecer. Telefone monitorado, aparelho compartilhado ou mensagens visíveis na tela podem expor a busca de ajuda. Não substituir essa verificação pela suposição de que todo número fornecido é um contato livre de risco.

O compartilhamento de informações exige finalidade, fundamento adequado e acesso restrito a quem precisa atuar. A LGPD prevê bases legais além do consentimento, incluindo hipóteses vinculadas a obrigações legais, políticas públicas e proteção da vida; dados sensíveis requerem o exame das condições próprias do art. 11. A rede não deve adotar nem a circulação indiscriminada nem a recusa automática de toda comunicação em nome do sigilo.

LGPD — princípios, bases legais e tratamento de dados sensíveis.

Na proposta de trabalho da oficina, cada comunicação deve responder: por que esta informação precisa circular, quem deve recebê-la e como será protegida? O registro deve distinguir o que a mulher relatou, o que a equipe observou e o que foi efetivamente realizado. Grupos amplos de mensagens e planilhas abertas não são meios adequados para circular casos identificáveis. O fluxo institucional deve definir canais autorizados, controle de acesso e responsabilidades de guarda.

3.4 Quando o acesso não acontece

Uma ausência ao atendimento não explica sua causa. Pode decorrer de transporte, cuidado de dependentes, ameaça, mudança da situação ou impossibilidade de comunicação segura. O serviço deve utilizar o contato previamente combinado, se houver condições, e reavaliar barreiras sem insistências que aumentem a exposição da mulher. A continuidade não pode ser confundida com vigilância sobre suas escolhas.

Se o destino não responde, a equipe registra a tentativa e aciona o ponto focal ou a gestão pelo caminho pactuado. Situações urgentes seguem o acionamento imediato pertinente; não devem aguardar o prazo administrativo de retorno. Se o serviço informa indisponibilidade, é necessário explicitar alternativa e responsabilidade provisória, conforme competências, em vez de devolver toda a procura à mulher.

Troca de experiências — dentro dos 40 minutos do bloco 3: após 15 minutos de exposição, formar duplas de setores diferentes por 15 minutos. Cada pessoa descreve uma dificuldade recorrente de articulação sem identificar usuárias. A dupla transforma a dificuldade em um acordo possível sobre recebimento, retorno ou acompanhamento. Nos 10 minutos finais, a plenária distingue o que pode ser ajustado pelas equipes e o que depende da gestão.

Bloco 4 — Fluxo integrado e governança da rede

1. Acolhimento em diferentes portas de entrada.
2. Identificação de necessidades urgentes e acionamento das respostas pertinentes.
3. Explicação dos próximos passos à mulher.
4. Articulação com serviços, conforme necessidades e competências.
5. Definição de responsáveis pelo acompanhamento.
6. Retorno entre serviços e reavaliação da situação.

Essas ações podem ocorrer simultaneamente. O desenho não deverá obrigar toda mulher a percorrer uma sequência fixa de instituições.

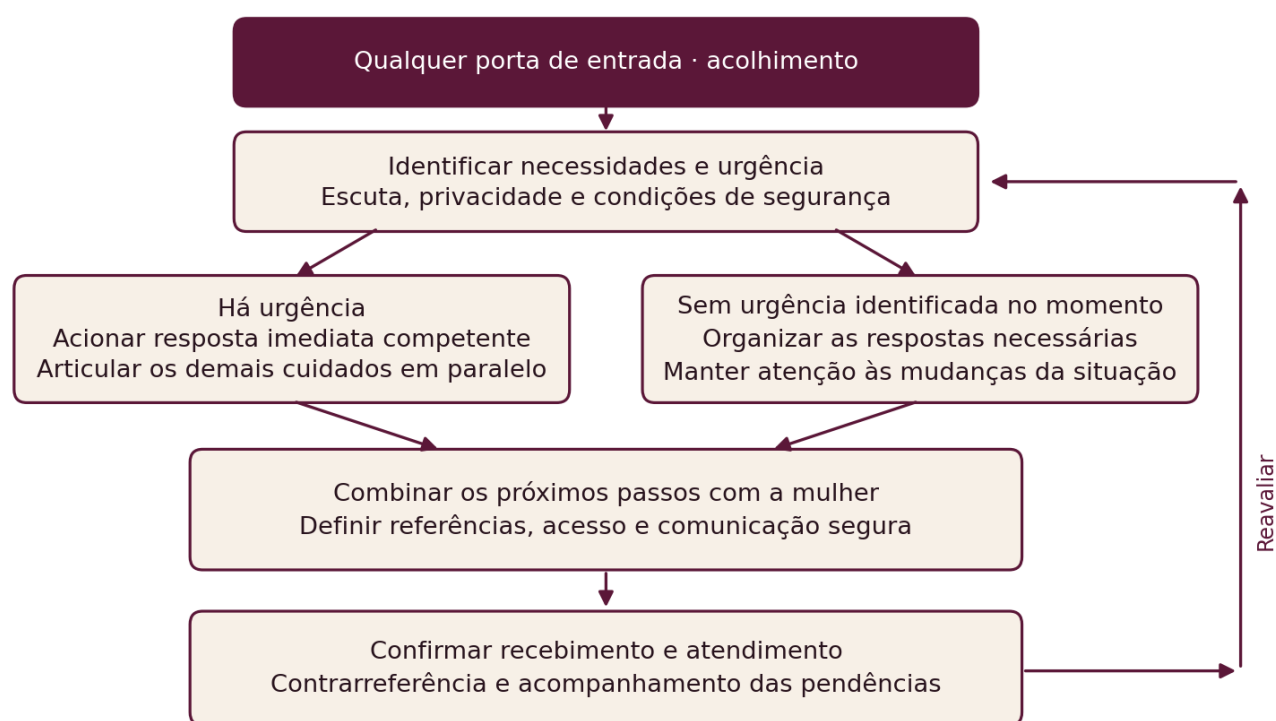
Trabalhar decisões de governança: pontos focais, canais institucionais, reuniões periódicas, tratamento de impasses, atualização do mapa e recursos necessários. No contexto do COMESP, incluir a articulação intermunicipal quando a resposta depender de serviço regional.

4.1 Como ler e construir um fluxo integrado

Um fluxograma deve explicitar decisões e responsabilidades, e não apenas desenhar uma sucessão de órgãos. O ponto de entrada pode ser uma unidade de saúde, um serviço socioassistencial, a escola ou outro equipamento. A partir dessa entrada, a equipe identifica necessidades e aciona as respostas competentes, mantendo atenção às condições de segurança.

A pergunta sobre urgência serve para organizar a resposta imediata. Não cria duas categorias fixas de mulheres nem permite presumir que a ausência de urgência aparente signifique ausência de risco. A situação pode mudar e exigir nova avaliação. As medidas de proteção, o cuidado em saúde e o suporte social podem ocorrer simultaneamente.

Fluxograma pedagógico de atendimento integrado



Nova ameaça, barreira ou mudança: reavaliar necessidades e respostas

Leitura do desenho: qualquer porta de entrada acolhe e identifica necessidades. Havendo urgência, aciona a resposta imediata competente e articula os demais cuidados em paralelo. Nos dois percursos, é necessário definir responsáveis, viabilizar o acesso e verificar o que ocorreu. Uma nova ameaça ou barreira exige reavaliação. Este modelo orienta a oficina e depende de validação territorial para uso como protocolo.

Em emergência policial, acionar 190; em urgência de saúde, 192, conforme a situação. O Ligue 180 oferece orientação sobre direitos e serviços e recebe denúncias, com funcionamento gratuito e contínuo; não substitui o acionamento policial emergencial. A alternativa local fora do expediente deve constar do fluxo validado.

Ligue 180 — finalidade e funcionamento · SESA — acesso à atenção e urgência em saúde.

4.2 Governança e articulação intermunicipal

A governança sustenta o fluxo depois da capacitação. Requer coordenação reconhecida, pontos focais e substitutos, critérios para discutir impasses, atualização dos contatos e participação das instituições com capacidade de decidir. Reuniões sem responsáveis por encaminhamentos podem produzir diagnósticos repetidos e poucas mudanças no acesso.

Uma proposta de organização distingue decisões operacionais, que podem ser assumidas pelas equipes dentro de suas competências, e decisões de gestão, como pactuação de transporte, recursos, cobertura regional e ampliação de oferta. O registro das pendências deve tornar essa diferença visível. A indicação de um órgão na oficina não equivale à aceitação de responsabilidade por ele.

Nos deslocamentos intermunicipais, combinar origem, destino, finalidade, modo de transporte, acompanhamento quando necessário, confirmação do acesso e continuidade no retorno. A mulher não deve se tornar a única portadora das informações entre equipes. O atendimento regional também não afasta as necessidades de suporte no município em que vive.

O enfrentamento ao feminicídio depende dessas conexões concretas. Ao retomar os pactos estudados no Módulo III, perguntar como compromissos de proteção se traduzem em resposta a ameaças, acesso às medidas e continuidade. O fluxo não substitui a avaliação de risco nem os protocolos oficiais; organiza quem aciona, quem responde e como se acompanha a situação.

4.3 Monitorar acesso e qualidade

O monitoramento deve examinar se a rede produziu acesso e continuidade, além do volume de atividades. Indicadores precisam de definição, período, fonte e responsável, para que números de instituições diferentes possam ser interpretados. Não há meta universal estabelecida nesta apostila: os parâmetros devem ser pactuados conforme necessidades, deveres legais e capacidade de resposta.

Indicador proposto	Como calcular ou observar	Cuidado de interpretação
Recebimento confirmado	Encaminhamentos com confirmação ÷ encaminhamentos que exigiam retorno no período × 100.	Confirmação não equivale a atendimento realizado.
Tempo até o atendimento	Intervalo entre solicitação e primeiro atendimento, separado por tipo de demanda.	Informar também pendências; não misturar urgência com acompanhamento programado.
Responsável definido	Situações acompanhadas com referência responsável registrada ÷ situações acompanhadas × 100.	Nome registrado não demonstra atuação efetiva.
Barreiras resolvidas	Barreiras com solução verificada ÷ barreiras identificadas e acompanhadas no período × 100.	Definir o que conta como barreira e como solução.

Indicador proposto	Como calcular ou observar	Cuidado de interpretação
Percepção das mulheres	Escuta voluntária sobre respeito, compreensão e continuidade, por meio seguro.	Não vincular avaliação positiva à permanência no serviço nem expor a participante.

Recortes por território e características das usuárias podem ajudar a identificar desigualdades, desde que a coleta tenha finalidade legítima e a divulgação proteja a identidade, especialmente em grupos pequenos. Os resultados devem alimentar a revisão do fluxo e o planejamento, sem gerar competição entre serviços ou culpabilização de equipes por problemas estruturais.

Roteiro de facilitação · 4 horas

Etapa	Tempo	Desenvolvimento
Abertura	15 min	Retomada da matriz produzida no módulo III.
Bloco 1	30 min	Rede de enfrentamento e rede de atendimento.
Bloco 2	45 min	Mapeamento funcional e barreiras de acesso.
Bloco 3	40 min	Referência, contrarreferência e continuidade.
Bloco 4	30 min	Fluxos e governança.
Oficina integradora	65 min	Construção e teste do fluxo territorial.
Avaliação e compromissos	15 min	Ajustes, responsáveis e pendências.

Total: 240 minutos de atividades. Prever intervalos adicionalmente na organização do encontro.

OFICINA INTEGRADORA · 65 MIN

Uma situação, responsabilidades compartilhadas

Caso fictício retomado do módulo III. Uma mulher procura um serviço municipal relatando ameaças, retenção de documentos e vigilância pelo ex-companheiro. Está com a filha adolescente, depende de transporte intermunicipal e teme que ele descubra que buscou ajuda.

Novas condições: o serviço especializado fica em outro município; a mulher não dispõe de transporte; seu telefone é monitorado; a filha precisa de proteção própria.

Grupos intersetoriais deverão produzir um fluxo e responder:

- Quem mantém o contato com a mulher e por qual meio seguro?
- Quais respostas precisam ocorrer imediatamente?
- Como será viabilizado o deslocamento?
- Quem confirma o recebimento pelo serviço de referência?
- O que acontece se o serviço não responder?
- Como as necessidades da adolescente serão atendidas?
- Quais informações precisam circular e quais devem permanecer restritas?

Teste em plenária: outro grupo apresenta uma intercorrência — serviço fechado, ausência de vaga ou impossibilidade de contato seguro — e verifica se o fluxo oferece uma resposta.

Produtos: mapa funcional da rede, fluxo preliminar de atendimento e quadro de pendências para pactuação institucional. Identificar o resultado como proposta técnica a validar antes de tratá-lo como protocolo oficial.

Pendência identificada	Ajuste necessário	Responsável a pactuar	Prazo a pactuar	Como verificar
Registrar o obstáculo	Descrever a mudança	Indicar instituição	Definir com a rede	Evidência de resolução

Indicadores para pactuação: encaminhamentos com recebimento confirmado; tempo até o atendimento; situações com responsável definido; barreiras de acesso resolvidas; percepção das mulheres sobre respeito, compreensão das orientações e continuidade.

Roteiro detalhado da oficina de 65 minutos

Preparação: formar grupos com participantes de setores diferentes, preferencialmente reunindo quem compartilha um território ou referência regional. Disponibilizar a matriz do Módulo III, o mapa funcional, folhas para desenhar o fluxo e o quadro de pendências. Usar exclusivamente o caso fictício para o exercício.

Momento	Tempo	Tarefa e resultado
Leitura e necessidades	10 min	Identificar proteção imediata, comunicação segura, documentos, transporte e necessidades próprias da adolescente.
Construção do fluxo	20 min	Definir ações simultâneas, serviços, responsáveis, acesso e retorno. Distinguir referência confirmada de informação pendente.
Teste cruzado	15 min	Outro grupo introduz uma intercorrência e verifica se há alternativa, responsável e continuidade.
Revisão e pendências	10 min	Ajustar o desenho e registrar o que depende de pacto entre equipes ou de decisão de gestão.
Socialização	10 min	Apresentar uma solução de acesso e uma pendência prioritária, com justificativa.

Chaves para a devolutiva da facilitadora

No caso fictício, a mulher teme exposição e tem o telefone monitorado. O grupo deve prever a construção de um meio seguro de contato, sem enviar automaticamente mensagens com identificação do serviço ou conteúdo da violência. As ameaças exigem atenção à situação atual e acionamento competente; a retenção dos documentos demanda resposta própria e não pode se transformar em justificativa para negar acolhimento.

A adolescente não deve aparecer apenas como acompanhante. O fluxo precisa identificar suas necessidades de cuidado e proteção, sem presumir fatos não narrados nem atribuir a ela a responsabilidade por transmitir mensagens ou proteger a mãe. A condição de dependência de transporte precisa gerar uma providência de acesso a pactuar com a gestão.

Não existe uma sequência única esperada de instituições. A qualidade do trabalho está na coerência entre necessidade, competência, acesso e continuidade. Um grupo pode identificar que uma resposta necessária ainda não está organizada: isso deve aparecer como pendência, com caminho de resolução proposto, e não como um serviço ficticiamente disponível.

Intercorrências para testar o fluxo

Serviço fechado: a referência funciona apenas no dia seguinte. Perguntar qual resposta atua agora, quem mantém o acompanhamento e como a urgência altera o percurso. **Ausência de vaga:** pedir que o grupo identifique quem verifica alternativas e como será sustentada a proteção enquanto a solução é articulada.

Contato inseguro: testar se o desenho depende exclusivamente de telefonar para a mulher e como poderá ser revisto com segurança.

Crterios de avaliao: necessidades da mulher e da adolescente reconhecidas; respostas imediatas diferenciadas das programadas; competncias respeitadas; transporte e comunicao considerados; retorno previsto; alternativa para falha de acesso; informao protegida; pendncias explicitadas. Na avaliao final de 15 minutos, cada grupo apresenta um ajuste realizvel e uma deciso que precisa ser levada a gesto.

Pacto de cuidado · mdulos III e IV

Participao sem relatos pessoais obrigatrios; casos fictcios ou devidamente desidentificados; discusso centrada nas responsabilidades institucionais. Situaoes sensveis devem receber acolhimento reservado, conforme as orientaoes de facilitao.

[Consultar o protocolo de facilitao](#) →

[Retomar legislao](#) | [Consultar a base territorial](#) | [Voltar ao incio](#) ↑

Ficha de trabalho para mapear um servio

Utilizar uma ficha por servio. No registrar nomes de usuarias ou detalhes de situaoes atendidas. O preenchimento complementa a matriz de mapeamento apresentada no bloco 2.

Municpio e servio: _____

Oferta efetiva e pblico atendido: _____

Abrangncia e forma de acesso: _____

Funcionamento e alternativa fora do expediente: _____

Canal institucional e ponto focal: _____

Acessibilidade, transporte e cuidado com dependentes: _____

Forma de confirmao e contrarreferncia: _____

Fonte, data da conferncia e responsvel: _____

Informaoes ainda a validar: _____

Registro pedaggico de articulao e retorno

Modelo para testar o fluxo com o caso fictcio; no substitui instrumentos oficiais de pronturio ou comunicao. No uso institucional, os campos e as regras de guarda devem ser definidos pelos servios competentes.

Momento	Elementos necessrios ao exercicio
Solicitao	Servio de origem e destino; necessidade e finalidade; urgncia identificada; providncias realizadas; condies de acesso; canal institucional de retorno.
Recebimento	Data e responsvel; possibilidade de atendimento; informaoes estritamente necessrias ainda pendentes; alternativa em caso de indisponibilidade.
Contrarreferncia	Atendimento realizado ou previsto; necessidades ainda no atendidas; diviso de responsabilidades; prximo passo e forma de acompanhamento.

Momento	Elementos necessários ao exercício
Reavaliação	Acesso efetivamente ocorrido; barreiras persistentes; mudanças da situação; necessidade de novo acionamento e revisão do plano.

O compromisso final é tornar verificável a continuidade: quem acolheu, quem assumiu cada resposta, se a mulher conseguiu acessar o atendimento e o que ainda exige ação. Esse registro alimentará a pactuação posterior e a socialização de boas práticas prevista no encerramento do programa.

Referências e materiais de consulta

Base pedagógica: Proposta Pedagógica Rede Preparada Mulher Segura, COMESP, Módulo IV, e conteúdo do hub. As fontes oficiais abaixo fundamentam as funções dos serviços e as referências territoriais. Consulta em 16/09/2026; confirmar informações operacionais antes de utilizá-las em encaminhamentos.

[Documento de referência · Secretaria de Políticas para as Mulheres ↗](#)

[Lei Maria da Penha — arts. 8º e 9º](#)

[Lei nº 14.899/2024 — planejamento e articulação das redes](#)

[MDS — acesso ao CREAS](#)

[Resolução CNAS nº 109/2009 — Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais](#)

[SEMIPI Paraná — função dos centros de referência de atendimento à mulher](#)

[Ministério da Saúde — Guia prático de cuidado à mulher em situação de violência](#)

[Lei nº 12.845/2013 — atendimento integral em violência sexual](#)

[Curitiba — publicação de 18/06/2026](#)

[Pinhais — publicação de 07/08/2026](#)

[São José dos Pinhais — publicação de 01/08/2025](#)

[SESA — relação de referências por Região de Saúde](#)

[SESA — página de atenção às pessoas em situação de violência e referências](#)

[PCPR — orientação e acesso aos serviços policiais](#)

[Base territorial utilizada no hub](#)

[IPARDES — Mulheres do Paraná](#)

[Lei nº 13.431/2017 — proteção de crianças e adolescentes vítimas ou testemunhas de violência](#)

[LGPD — princípios, bases legais e tratamento de dados sensíveis](#)

[Ligue 180 — finalidade e funcionamento](#)

[SESA — acesso à atenção e urgência em saúde](#)