

Protege



Guia Orientativo para Atuação Profissional no CEAMCA



Fazer
bem-feito
para fazer
dar certo.

Apresentação

Este guia tem como objetivo apoiar a atuação das gestoras e equipes técnicas na implantação e funcionamento do Centro Especializado de Atendimento à Mulher, à Criança e ao Adolescente (CEAMCA-MS), sendo um instrumento vivo de orientação e apoio às gestoras municipais construído a partir da escuta ativa da realidade local e adaptável às especificidades territoriais de Mato Grosso do Sul, com orientações práticas e foco na articulação com a rede de proteção à mulher.

A proposta do CEAMCA surge como resposta ao desafio da violência de gênero e da violência doméstica e familiar, buscando uma atuação integrada que respeite a complexidade da realidade das mulheres e suas famílias, considerando suas especificidades e singularidades. A intenção é oferecer um modelo alinhado às diretrizes da Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres e inspirado em boas práticas de todo o país.

O enfrentamento à violência contra a mulher, à criança e adolescente e representa um dos maiores desafios para a consolidação de uma sociedade justa e de um Estado Democrático de Direito. A violência, em suas múltiplas formas, deixa marcas profundas não apenas nos indivíduos diretamente atingidos, mas em toda a estrutura familiar e comunitária, perpetuando ciclos de dor, medo e violações de direitos.

Reconhecendo que a violência doméstica e intrafamiliar é um fenômeno complexo que afeta mulheres, crianças e adolescentes de maneiras interligadas e interdependentes, o Estado de Mato Grosso do Sul institui o Centro Especializado de Atendimento à Mulher, à Criança e ao Adolescente (CEAMCA). Este serviço nasce da necessidade de oferecer uma resposta integrada e especializada, capaz de acolher e atender as diferentes vítimas dentro de um mesmo núcleo familiar, evitando a fragmentação do cuidado e a revitimização.



O principal objetivo desse documento é normatizar e padronizar as práticas de atendimento, garantir um serviço humanizado, qualificado e eficaz, e servir como um guia orientador para as equipes multiprofissionais.

O público-alvo do Centro são mulheres em situação de violência, bem como crianças (na faixa etária de 6 a 11 anos) e adolescentes (de 12 a 17 anos) que também vivenciam ou testemunham a violência no ambiente doméstico e familiar.

Ao fortalecer e qualificar este serviço, damos um passo fundamental para a interrupção do ciclo da violência, para a proteção integral das vítimas e para a promoção de uma cultura de paz e de respeito aos Direitos Humanos.

1. O Centro Especializado de Atendimento à Mulher, à Criança e ao Adolescente (CEAMCA)

1.1 Definição e Missão

O CEAMCA é um equipamento estratégico da política de Cidadania e enfrentamento à violência, configurando-se como um espaço de acolhimento, proteção e fortalecimento para mulheres, crianças e adolescentes em situação de violência doméstica, familiar ou de gênero.

Sua missão é oferecer um atendimento integral, interdisciplinar e humanizado, com o objetivo de:

- * **Interromper o ciclo da violência:** Prover os meios e o suporte necessários para que as vítimas possam sair da situação de violência.
- * **Fortalecer os atendidos:** Promover o resgate da autoestima, da autonomia e da capacidade de reconstruir seus projetos de vida.
- * **Garantir o acesso a direitos:** Atuar como um equipamento fundamental da rede de proteção e para o Sistema de Garantia de Direitos, assegurando que as vítimas tenham seus direitos reconhecidos e efetivados.



1.2 Princípios Norteadores

Toda a atuação do CEAMCA deve ser pautada pelos seguintes princípios:

- * **Respeito à Dignidade, Autonomia e Privacidade:** Cada pessoa atendida é um sujeito de direitos, e suas escolhas, sua história e sua privacidade devem ser incondicionalmente respeitadas. O atendimento deve visar o fortalecimento da autonomia, sem imposições ou julgamentos.
- * **Atendimento Humanizado e Escuta Qualificada:** Acolher a pessoa em sofrimento, com empatia, paciência e sem pré-julgamentos. A escuta deve ser ativa e qualificada, buscando compreender a complexidade da situação vivenciada.
- * **Abordagem de Gênero, Raça e Etnia:** Compreender que a violência é estruturada por desigualdades históricas de gênero, que se cruzam com opressões de raça, classe e outros marcadores sociais. A análise interseccional é fundamental para um atendimento adequado.
- * **Proteção Integral e Melhor Interesse da Criança e do Adolescente:** Em todos os atendimentos envolvendo crianças e adolescentes, suas necessidades devem ser tratadas com prioridade absoluta, conforme preconiza o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA). O ambiente deve ser seguro e o atendimento deve visar seu desenvolvimento saudável e integral.
- * **Trabalho Interdisciplinar e Intersetorial (em Rede):** A complexidade da violência exige a articulação de diferentes saberes (psicologia, serviço social, direito, pedagogia) e a colaboração constante com os demais serviços da rede de proteção (saúde, educação, segurança, justiça, etc.).



2. A Dimensão Psicossocial e Jurídica do Atendimento

O atendimento no CEAMCA é fundamentado na articulação indissociável das dimensões psicossocial e jurídica, compreendendo que a superação da violência envolve tanto o suporte emocional e a reestruturação social quanto a garantia de direitos e a responsabilização do agressor.

2.1. Atendimento Psicossocial

O atendimento psicossocial é o pilar para o fortalecimento das vítimas. Seu objetivo é oferecer um espaço seguro de escuta e cuidado para a elaboração dos traumas, o resgate da autoestima e a reconstrução de projetos de vida livres de violência.

*** Especificidades no Atendimento à Mulher:** O foco é trabalhar as questões de gênero que sustentam a violência, auxiliando a mulher a reconhecer seus direitos, a fortalecer sua autonomia (emocional e financeira) e a romper com o isolamento e a culpa frequentemente associados à situação de violência. O atendimento ocorre de forma individual e em grupos, que funcionam como potentes espaços de troca e fortalecimento mútuo.

*** Especificidades no Atendimento à Criança e ao Adolescente:** O atendimento a este público exige uma abordagem especializada e sensível. É fundamental criar um ambiente de confiança onde eles se sintam seguros para expressar seus sentimentos, medos e angústias. Para isso, devem ser utilizadas metodologias lúdicas (como desenhos, jogos e brincadeiras) e uma linguagem acessível, sempre respeitando o estágio de desenvolvimento de cada um. O objetivo é minimizar os impactos do trauma, prevenir a reprodução de ciclos de violência e garantir seu direito a um desenvolvimento pleno e saudável.



3. Organização e Fluxo do Atendimento

A organização do trabalho cotidiano no CEAMCA é desenhada para garantir que o percurso da pessoa atendida seja o mais acolhedor, seguro e eficiente possível, desde o primeiro contato até o seu desligamento do serviço. O fluxo deve ser claro para a equipe e compreensível para os usuários, evitando a revitimização e a burocracia excessiva.

3.1 Porta de Entrada e Primeiro Contato

O acesso ao CEAMCA pode ocorrer de duas formas principais:

- * **Demanda Espontânea:** Quando a mulher, criança ou adolescente busca o serviço por iniciativa própria, seja por ter recebido orientação de amigos, familiares, ou por ter tido conhecimento do Centro por meio de campanhas de divulgação. O primeiro contato pode ser presencial ou por telefone.
- * **Encaminhamento Institucional:** Quando a pessoa é encaminhada por outro serviço da Rede de Proteção, como Casa da Mulher Brasileira, Delegacias (DEAM, DEPCA), Conselho Tutelar, Unidades de Saúde (UBS, CAPS), escolas, Centros de Referência da Assistência Social (CRAS, CREAS) ou órgãos do Sistema de Justiça (Ministério Público, Defensoria Pública, Poder Judiciário).

Independentemente da forma de chegada, o primeiro contato é um momento crucial. A profissional que realiza este contato inicial, geralmente da equipe administrativa ou recepção, deve ser capacitada para uma escuta empática e respeitosa, fornecendo informações claras sobre o funcionamento do Centro e agendando o primeiro atendimento técnico (acolhida). Em situações de risco iminente relatadas já neste primeiro contato, a equipe técnica deve ser acionada imediatamente para uma intervenção de urgência.



3.2 Primeiro Atendimento (Acolhida)

A acolhida é o primeiro atendimento realizado pela equipe técnica (Assistente Social) e constitui o momento fundamental para a criação do vínculo de confiança. Este atendimento não se resume a um preenchimento de ficha, mas a uma escuta qualificada e aprofundada da situação.

Neste momento, serão realizados os seguintes procedimentos:

3.2.1 Escuta da Demanda: Permitir que a pessoa relate sua história e suas necessidades em um ambiente seguro e sigiloso, sem interrupções ou julgamentos.

3.2.2 Coleta de Dados e Perfil Socioeconômico: Registrar informações essenciais para a compreensão do caso (Preenchimento do Plano Individualizado de Atendimento – PIA). A atuação de assistentes sociais deve ir além dos direitos individuais das mulheres, considerando também as violações no contexto familiar que afetam pessoas dependentes, como filhos, idosos e pessoas com deficiência. Os estudos socioeconômicos devem identificar essas demandas de forma ampliada, conforme orienta a cartilha do SERDH/MG (2023).

3.2.3 Levantamento dos Direitos Violados: Identificar, junto à pessoa atendida, os tipos de violência sofridos (física, psicológica, moral, sexual, patrimonial).

3.2.4 Avaliação de Riscos: Aplicar instrumentos técnicos, como o Formulário Nacional de Risco e Proteção à Vida (FRIDA), para avaliar a gravidade e a iminência do risco de novas agressões ou de feminicídio. A abordagem para crianças e adolescentes deve ser adaptada, buscando identificar riscos específicos ao seu contexto.



3.2.5 Construção do Plano de Segurança Pessoal: Elaborar, em conjunto com a mulher, um plano com estratégias práticas para aumentar sua segurança no dia a dia (em casa, na rua, no trabalho), incluindo contatos de emergência e rotas de fuga seguras.

3.2.6 Construção do Plano Individualizado de Atendimento (PIA): Pactuar com a pessoa atendida os objetivos do trabalho a ser realizado e os próximos passos, definindo quais encaminhamentos internos e externos são necessários. O PIA é um instrumento dinâmico, que será revisitado e atualizado ao longo do acompanhamento.

3.3 Encaminhamentos Internos e Externos

Com base no PIA, a equipe define os encaminhamentos necessários para um cuidado integral.

* **Encaminhamentos Internos:** Referem-se aos serviços oferecidos pelo próprio CEAMCA. A pessoa será direcionada para o acompanhamento com as profissionais das áreas pertinentes ao seu caso, podendo ser:

- * Acompanhamento Psicológico Psicossocial (individual ou em grupo).
- * Acompanhamento com o Serviço Social.
- * Orientação com a equipe Jurídica.
- * Participação em atividades com a Pedagogia (para crianças e adolescentes).

* **Encaminhamentos Externos:** Referem-se ao acionamento de outros serviços da Rede de Proteção. O CEAMCA não substitui os demais serviços, mas articula-se com eles. Os principais encaminhamentos externos são para:

- * **Segurança Pública:** Delegacia Especializada para registro de Boletim de Ocorrência e solicitação de Medidas Protetivas.



* **Sistema de Justiça:** Defensoria Pública para ações de divórcio, guarda e alimentos, e Ministério Público para acompanhamento do processo criminal.

* **Assistência Social:** CRAS para inclusão em serviços de convivência e fortalecimento de vínculos e no Cadastro Único, e CREAS para acompanhamento de outras violações de direitos.

* **Saúde:** Unidades de Saúde para cuidados gerais, exames e acompanhamento, e CAPS para questões de saúde mental.

* **Abrigamento:** Em casos de risco de morte iminente, acionamento da rede de abrigamento.

3.4 Monitoramento e acompanhamento

O monitoramento é uma estratégia de acompanhamento contínuo para verificar a efetividade dos encaminhamentos e a evolução do caso. A equipe do CEAMCA realizará contatos periódicos (pelo menos uma vez ao mês, por telefone ou presencialmente) com a pessoa atendida para:

* Verificar se os encaminhamentos externos foram bem-sucedidos.

* Avaliar a situação de risco e a efetividade do plano de segurança.

* Identificar novas demandas e, se necessário, ajustar o PIA

4. Atribuições da Equipe Multiprofissional

O trabalho no CEAMCA exige uma equipe com formação diversificada, capaz de compreender a complexidade da violência e atuar de forma integrada. As atribuições são divididas por núcleo de saber, mas a atuação é sempre coletiva, por meio de discussões de caso e planejamento conjunto.

* **Psicologia:** Realizar a escuta qualificada, o acolhimento e o atendimento psicossocial individual e em grupo para mulheres, e atendimento individualizado para crianças e adolescentes. O objetivo é auxiliar na elaboração do trauma, no fortalecimento da autoestima, na desconstrução de padrões de relacionamento violentos e na promoção da saúde mental.



* **Serviço Social:** Atuar como profissional de referência para a articulação com a rede de serviços. Realiza o estudo social, orienta sobre direitos socioassistenciais, realiza os encaminhamentos para a rede e monitora a inserção das famílias nas políticas públicas, visando à sua proteção e autonomia.

O serviço social, no CEAMCA, atua na identificação das violações e na ativação da rede de proteção, com foco na superação da violência vivida. Seu objetivo é identificar as vulnerabilidades sociais e articular o acesso a serviços e benefícios que possam prover a segurança e a estabilidade necessárias para a superação da violência.

A atuação do profissional de Serviço Social inclui:

* Realizar o estudo social para compreender o contexto familiar e comunitário.

* Articular com os serviços públicos e rede de atendimento competentes para que as vítimas tenham acesso a políticas públicas que garantam segurança de renda, habitação ou outras necessidades.

* **Direito/Advocacia:** Prestar orientação jurídica sobre os direitos da mulher, da criança e do adolescente. Explica os procedimentos legais, acompanha o andamento dos processos judiciais e faz a ponte com os órgãos do Sistema de Justiça, garantindo que a vítima tenha o suporte legal necessário.

O atendimento jurídico é essencial para que as vítimas conheçam seus direitos e os caminhos legais para a sua proteção. O objetivo é fornecer orientação clara e segura sobre os procedimentos jurídicos, subsidiar a vítima para tomar decisões informadas.



- * Sistema de Justiça (Ministério Público, Defensoria Pública, Poder Judiciário): Para assegurar a efetivação das medidas protetivas e a responsabilização dos agressores.
- * Assistência Social (CRAS e CREAS): Para garantir a proteção social, a inclusão em programas e o acompanhamento familiar.
- * Saúde (UBS, Hospitais, CAPS, CEM): Para o cuidado integral da saúde física e mental das pessoas atendidas.
- * Educação (Escolas, CEINFs): A escola é um espaço privilegiado para a identificação de sinais de violência e um parceiro fundamental na proteção de crianças e adolescentes.
- * Conselho Tutelar: Órgão essencial na defesa dos direitos de crianças e adolescentes, sendo um parceiro estratégico para o CEAMCA.

A articulação em rede se materializa por meio de reuniões periódicas para discussão de casos, construção de fluxos de atendimento, capacitações conjuntas e criação de um cadastro atualizado com os contatos de todos os serviços parceiros.

6. Comparativo dos serviços/equipamentos

O enfrentamento à violência contra mulheres, crianças e adolescentes exige a articulação de uma rede de serviços especializados que atuem de forma complementar, garantindo proteção, acolhimento e promoção de direitos. No entanto, é comum que a população confunda os papéis e competências dos diferentes equipamentos públicos existentes, por isso é importante saber diferenciar os atendimentos dos serviços/ equipamento disponíveis na rede.



O CEAMCA NÃO É CASA DA MULHER BRASILEIRA

A Casa da Mulher Brasileira (CMB) reúne, em um mesmo local, diversos serviços voltados ao atendimento de mulheres em situação de violência. Entre eles estão: acolhimento e triagem; suporte psicológico e social; delegacia especializada; juizado; atuação do Ministério Público e da Defensoria Pública; ações de incentivo à autonomia econômica; espaço infantil (brinquedoteca); hospedagem temporária e transporte assistido. A proposta central é garantir que as mulheres tenham acesso facilitado aos serviços de proteção, justiça e promoção de direitos, fortalecendo sua capacidade de enfrentar a violência e de reconstruir sua vida com dignidade, independência e segurança. Portanto, a CMB oferece uma gama mais ampla de serviços, centralizando diversas práticas de atendimento e apoio em um só lugar. Já o CEAMCA permite um atendimento especializado, inclusive estendendo o atendimento para crianças e adolescente que acompanha a vítima.



O CEAMCA NÃO É CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS)

O CRAS é a unidade pública municipal, de base territorial, localizada em áreas com maiores índices de vulnerabilidade e risco social, destinada à articulação dos serviços socioassistenciais no seu território de abrangência e à prestação de serviços, programas e projetos socioassistenciais de proteção social básica às famílias. Entre os serviços ofertados pelo CRAS, estão: “Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (Paif) e o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV). No CRAS, os cidadãos também são orientados sobre os benefícios assistenciais e podem ser inscritos no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal”. (MDS, 2019). Em resumo o CRAS tem seu serviço voltado as “famílias e indivíduos em situação de grave desproteção, pessoas com deficiência, idosos, crianças retiradas do trabalho infantil, pessoas inseridas no Cadastro Único, beneficiários do Programa Bolsa Família e do Benefício de Prestação Continuada (BPC), entre outros” (MDS, 2019). O CRAS é um centro que atende famílias visando garantir os direitos sociais das pessoas em situação de vulnerabilidade e risco social, não se destina a um gênero específico. O CEAMCA, por sua vez, é um centro especializado de apoio que atende além das mulheres, as crianças e adolescentes que acompanham à vítima em situação de violência.



O CEAMCA NÃO É CENTRO DE REFERÊNCIA À MULHER (CRAM)

Embora os termos sejam usados de forma semelhante em muitas realidades, os CRAM (Centro de Referência de Atendimento à Mulher) e os CEAMCA (Centro Especializado de Atendimento à Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar) têm características e enfoques distintos. O CRAM é um centro de atendimento que oferece acolhimento, orientação jurídica e apoio psicossocial às mulheres em situação de violência, com foco na escuta qualificada e nos encaminhamentos à rede de proteção. Já o CEAMCA é um centro especializado que, além do atendimento individualizado, desenvolve ações voltadas à superação do ciclo da violência primária e secundária, promovendo o empoderamento feminino, a inclusão de crianças e adolescentes do mesmo núcleo familiar no acompanhamento e a formulação de políticas públicas com base em indicadores, por meio de atividades como oficinas, palestras e capacitações.

Quadro comparativo:

Serviço/ equipamento	Público-Alvo
CEAMCA	Mulheres, criança e adolescente em situação de violência
Casa da Mulher Brasileira	Mulheres em situação de violência.
CREAS	Crianças, adolescentes, jovens, mulheres, pessoas idosas, pessoas com deficiência, e famílias que vivenciam situações de ameaça e violação de direitos.
CRAS	Pessoas em situação de vulnerabilidade e risco social, ausência de renda, acesso precário aos serviços públicos, dentre outros.
CRAM	Mulheres em situação de violência.



7. Defesa dos direitos das mulheres

Adotar uma postura de enfrentamento à violência significa recusar qualquer forma de justificativa e repudiar todas as manifestações de violência contra as mulheres. A neutralidade diante desses casos contribui para a manutenção da violência. É fundamental que os profissionais acolham as mulheres com escuta qualificada, sem julgamentos ou exigência de comprovação, reconhecendo a gravidade da situação desde o primeiro relato.



Referência Bibliográfica

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS. Brasília: MDS, 2009.

BRASIL. Política Nacional de Assistência Social (PNAS). Brasília, 2004.

BRASIL. Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 8 dez. 1993. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742.htm. Acesso em: 4 ago. 2025.

CNAS - Conselho Nacional de Assistência Social. Resolução CNAS nº. 109, de 2009. Aprova a tipificação nacional de serviços socioassistenciais. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, ano 225, n. 225, p. 82, 25 nov. 2009. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/public/resolucao_CNAS_N109_%202009.pdf. Acesso em: 04 de agos. 2025.

DECRETO Nº 16.392, de 26 de fevereiro de 2024. Dispõe sobre o Centro Especializado de Atendimento à Mulher, à Criança e ao Adolescente em Situação de Violência (CEAMCA), no âmbito do Estado de Mato Grosso do Sul. Acesso 04 agos. 2025. Disponível em: <https://aacpdappls.net.ms.gov.br/appls/legislacao/secoge/govato.nsf/fd8600de8a55c7fc04256b210079ce25/b348cb1d5b7e5c3304258ad00044ce66?OpenDocument>

MINAS GERAIS. Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social. Diretrizes para a atuação de assistentes sociais no enfrentamento à violência contra as mulheres. Belo Horizonte: SERDH, 2023. Disponível em: <https://serdh.mg.gov.br/serdh-start/ser-dh/serdh-backend/public/storage/uploads/2023/08/07/GAuSRvofsBaNKSTH4UN8iDLAzzPOKdCf3C0a9vIW.pdf>. Acesso em: 04 ago. 2025.



Anexo

Anexo I - Fluxograma de Atendimento do CEAMCA-MS

(Ao diagramar o material, inserir uma representação visual do fluxograma)

Etapa 1: Chegada ao Serviço

Início: Pessoa em Situação de Violência → Porta de Entrada (Demanda Espontânea ou Encaminhamento da Rede) → Primeiro Contato / Agendamento.

Etapa 2: Acolhida e Planejamento

Primeiro Contato / Agendamento → Acolhida Técnica (Equipe Multiprofissional) → Realização da Escuta Qualificada, Avaliação de Risco (FRIDA), Elaboração do Plano de Segurança e Construção do Plano Individual de Atendimento (PIA).

Etapa 3: Encaminhamentos e Acompanhamento

Construção do PIA → Definição dos Encaminhamentos → Divisão entre Encaminhamentos Internos (Acompanhamento Psicológico, Social, Jurídico, Pedagógico) e Encaminhamentos Externos (Rede de Proteção: Segurança, Justiça, Assistência Social, Saúde, Conselho Tutelar).

Etapa 4: Monitoramento e Desfecho

Acompanhamentos Internos e Externos → Monitoramento Periódico do Caso → Avaliação do Caso → Decisão entre Desligamento do Serviço (objetivos alcançados) ou Continuidade do Acompanhamento (novas demandas). Se continuar, o ciclo de monitoramento se repete. Se desligar, o fluxo é finalizado.





GOVERNO DE
**Mato
Grosso
do Sul**

Fazer
bem-feito
para fazer
dar certo.