autuado por Kleber Sato Rodrigues de Castro em 13/10/2025 11:41:24.

PREFEITURA DE
SÃO PAULO

GABINETE DO PREFEITO

OFÍCIO AO LEGISLATIVO

Ofício ATL SEI nº 143049835

Ref.: Ofício SGP-23 nº 1320/2025

Senhor Presidente,

Reportando-me ao ofício acima referenciado, em atenção à Indicação nº 516/2025, de autoria da Vereadora Amanda Paschoal, restituo-lhe o presente instruído com cópia das informações prestadas pela Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania (SMDHC), a respeito da realização de capacitação dos funcionários e gestores destinadas à melhoria da escuta qualificada oferecida pelas equipes da Casa da Mulher Brasileira, assim como a revisão dos processos de atendimento da unidade, nos termos que específica.

Na oportunidade, renovo a essa Presidência protestos de apreço e consideração.

DENISE RAMOS
Secretária Adjunta em Exercício
Casa Civil

(documento assinado e datado eletronicamente)

Ao Excelentíssimo Senhor
RICARDO TEIXEIRA
Digníssimo Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

Matéria DOCREC 965/2025. Documento digitalizado e autenticado por KLEBER SATO RODRIGUES DE CASTRO. Sua validade pode ser conferida em https://splegisconsulta.saopaulo.sp.leg.br/Home/AbrirDocumento?pID=678603.

Denise Soares Ramos
Secretária Adjunta Substituta
Em 10/10/2025, às 19:31.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://processos.prefeitura.sp.gov.br, informando o código verificador **143049835** e o código CRC **5204EC45**.

Matéria DOCREC 965/2025. Documento digitalizado e autenticado por KLEBER SATO RODRIGUES DE CASTRO. Sua validade pode ser conferida em https://splegisconsulta.saopaulo.sp.leg.br/Home/AbrirDocumento?pID=678603.

PREFEITURA DE
SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA
COORDENAÇÃO DE POLÍTICAS PARA MULHERES
Rua Libero Badaró, 119 - Bairro Centro - São Paulo/SP
Telefone: 11-2833-4150
PROCESSO 6010.2025/0002986-5

Encaminhamento SMDHC/CPDDH/CPM Nº 142961564

São Paulo, 22 de setembro de 2025.

SEI n° 6010.2025/0002986-5

Interessada: Câmara Municipal de São Paulo/Vereadora Amanda Paschoal.
Assunto: Ofício SGP-23 nº 1320/2025 - Indicação nº 516/2025. Solicitação de realização de capacitação dos funcionários e gestores destinadas à melhoria da escuta qualificada oferecida pelas equipes da Casa da Mulher Brasileira, assim como a revisão dos processos de atendimento da unidade, nos termos que específica.

SMDHC/GAB/CG
Senhor Chefe de Gabinete,

Considerando o Encaminhamento (SEI 142263308), que visa atender ao Ofício SGP-23 nº 1320/2025 - Indicação nº 516/2025, referente à solicitação de realização de capacitação dos funcionários e gestores destinadas à melhoria da escuta qualificada oferecida pelas equipes da Casa da Mulher Brasileira, assim como a revisão dos processos de atendimento da unidade, nos termos que específica, assim nos manifestamos:

Preliminarmente, importante observar que a Casa da Mulher Brasileira – CMB é um equipamento público de referência no atendimento humanizado e integral às mulheres em situação de violência e vulnerabilidade social. Mediante a celebração de Termo de Colaboração, TCL/019/2024/SMDHC/CPM, Processo SEI 6074.2024/0008553-3, em outubro 2024, o Instituto Hera Artemisul foi designado para assumir a Gestão da "Casa da Mulher Brasileira", comprometendo-se a desenvolver as atividades voltadas ao atendimento especializado, acolhimento das mulheres, administração da área psicossocial e atendimento primário na recepção, em conformidade com as diretrizes da Secretaria de Direitos Humanos e Cidadania.

No que compete às realizações das formações e capacitações para a qualificação do atendimento, em especial, o fortalecimento da escuta qualificada, torna-se oportuno informar:

Matéria DOCREC 965/2025. Documento digitalizado e autenticado por KLEBER SATO RODRIGUES DE CASTRO. Sua validade pode ser conferida em https://splegisconsulta.saopaulo.sp.leg.br/Home/AbrirDocumento?pID=678603.

Formações realizadas em 2024

Nos dois últimos meses de 2024, o Instituto priorizou a estruturação do ambiente e o planejamento interno, incluindo a organização da equipe e o desenho das ações futuras. Esse período preparatório foi essencial para garantir maior efetividade das formações subsequentes, que se iniciaram já no início de 2025.

Formações realizadas em 2025

Data	Tema/Atividade	Carga Horária	Observações
20 e 27/02	Foto linguagem – Atividade de escuta sensível (Mackenzie).	2h	Técnicas: Kelly, Gidiane, Andressa e Luciana. Reflexão sobre atendimentos e metodologias, (SEI142873405).
06/03	Formação em Foto linguagem (Mackenzie).	4h	Uso da metodologia como ferramenta de análise subjetiva e intervenção social (SEI 142874322).
21 a 24/03	Formação sobre Auxílio Aluguel (SMDHC).	12h (6 sessões)	Técnica: Joyce Barbosa Cabral Três turnos (manhã, tarde e noite). Fluxos de acesso e atuação intersetorial (SEI 142874861).
28/03	Estratégias de Enfrentamento às Violências contra a Mulher (SMADS).	4h	Abordagem intersetorial sobre prevenção e enfrentamento das violências.
26, 27 e 28/03	Brigada de Incêndio – Treinamento Externo.	6h (2 sessões)	Capacitação para segurança institucional e emergências.
09/04	Integração entre Serviços da Assistência Social, Direitos Humanos e Justiça.	4h	Articulação e integração de serviços.
11/04	Reunião Equipe CMB.	2h	Para abordar os indicativos e melhorias das formações que estão sendo executadas, (SEI 142872786).

Matéria DOCREC 965/2025. Documento digitalizado e autenticado por KLEBER SATO RODRIGUES DE CASTRO. Sua validade pode ser conferida em https://splegisconsulta.saopaulo.sp.leg.br/Home/AbrirDocumento?pID=678603.

23/04	Integração entre Serviços da Assistência Social, Direitos Humanos e Justiça.	4h	Continuidade da formação de integração de serviços, SEI (142871754).
28/04	Participando da Atividade Sobre o Método Foto linguagem com as Estudantes do Mackenzie.	4h	Uma atividade formativa com foco no uso da Foto linguagem como ferramenta de escuta sensível, análise subjetiva e intervenção social, (SEI142873405)

Paralelamente às formações, a gestão promoveu a **revisão dos processos de atendimento da unidade**, com vistas ao aprimoramento contínuo dos serviços. Inicialmente, foi realizada uma análise diagnóstica, buscando compreender melhor o perfil das demandas recebidas, sua reincidência e grau de urgência. A partir desse levantamento, foram implementadas as seguintes medidas:

Otimização do fluxo de atendimento, com a priorização da primeira escuta qualificada como etapa inicial, conduzida pela equipe técnica, assegurando a adequada compreensão e encaminhamento de cada caso;
Revisão de horários e rotinas de trabalho, alinhadas com a equipe em reuniões técnicas, a fim de mensurar o tempo médio de atendimento e aprimorar a distribuição das demandas;
Integração com parceiros internos e externos, mediante reuniões periódicas, fortalecendo a articulação intersetorial;
Padronização dos registros e acompanhamentos, por meio de fichas de atendimento e utilização dos sistemas internos necessários.

Como resultado da revisão dos processos de atendimento da unidade, observou-se:

a redução do tempo de espera das usuárias;
maior eficiência na articulação com entes parceiros;
fortalecimento do acolhimento inicial e da escuta qualificada;
melhor condução dos atendimentos e aprimoramento dos resultados da equipe técnica.

Dessa forma, conclui-se que tanto as capacitações quanto a revisão dos fluxos internos têm contribuído significativamente para a melhoria da qualidade dos serviços prestados pela Casa da Mulher Brasileira, atendendo às demandas ora requeridas no presente feito.

Sendo que nos cabia informar, restituímos o presente expediente para ciência, encaminhamento e prosseguimento.

Matéria DOCREC 965/2025. Documento digitalizado e autenticado por KLEBER SATO RODRIGUES DE CASTRO. Sua validade pode ser conferida em https://splegisconsulta.saopaulo.sp.leg.br/Home/AbrirDocumento?pID=678603.

Daniele Souza Akamine
Coordenador(a) I
Em 22/09/2025, às 13:47.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://processos.prefeitura.sp.gov.br, informando o código verificador **142961564** e o código CRC **6731E805**.

Matéria DOCREC 965/2025. Documento digitalizado e autenticado por KLEBER SATO RODRIGUES DE CASTRO. Sua validade pode ser conferida em https://splegisconsulta.saopaulo.sp.leg.br/Home/AbrirDocumento?pID=678603.

PREFEITURA DE
SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA
EXPEDIENTE DO GABINETE
Rua Libero Badaró, 119 - Bairro Centro - São Paulo/SP
Telefone: 11-2833-4150

PROCESSO 6010.2025/0002986-5

Encaminhamento SMDHC/GAB/EXP Nº 142986556

São Paulo, 22 de setembro de 2025.

SEI n° 6010.2025/0002986-5

Interessada: Câmara Municipal de São Paulo/Vereadora Amanda Paschoal.
Assunto: Ofício SGP-23 nº 1320/2025 - Indicação nº 516/2025. Solicitação de realização de capacitação dos funcionários e gestores destinadas à melhoria da escuta qualificada oferecida pelas equipes da Casa da Mulher Brasileira, assim como a revisão dos processos de atendimento da unidade, nos termos que específica.

CASA CIVIL/ATL
Senhora Chefe de Gabinete

Em atendimento ao solicitado, (SEI142050696), encaminho a manifestação da área técnica desta Pasta, (SEI 142961564), para conhecimento e providências decorrentes.

(assinado eletronicamente)
ROBERTO CARDOSO
Chefe de Gabinete
Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania

Roberto Cardoso Ferreira
Chefe de Gabinete
Em 22/09/2025, às 23:48.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://processos.prefeitura.sp.gov.br, informando o código verificador **142986556** e o código CRC **4F472C35**.

Matéria DOCREC 965/2025. Documento digitalizado e autenticado por KLEBER SATO RODRIGUES DE CASTRO. Sua validade pode ser conferida em https://splegisconsulta.saopaulo.sp.leg.br/Home/AbrirDocumento?pID=678603.

autuado por Kleber Sato Rodrigues de Castro em 13/10/2025 11:41:24.

autuado por Arthur Rodrigues Batista Novais em 04/09/2025 14:19:40.

CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO

São Paulo, 3 de setembro de 2025.

OFICIO SGP23 n. 1320/2025 - ENCAMINHA INDICAÇÃO

Senhor Prefeito,

Cumpre-me encaminhar a Vossa Excelência cópia de Indicação apresentada pela Vereadora Amanda Paschoal, solicitando providências junto à Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania, conforme relação anexa.

Na oportunidade, renovo protestos de elevada consideração e respeito.

RICARDO TEIXEIRA
Presidente

A Sua Excelência o Senhor Ricardo Nunes,

Prefeito do Município de São Paulo.

RNB/âba

Palácio Anchieta – Viaduto Jacareí, 100, 3º andar – Sala 322 – São Paulo – SP – CEP 01319-900

Fone: (11) 3396-4048 - sgp23@saopaulo.sp.leg.br

Matéria OF-SGP23 1320/2025. Documento assinado digitalmente por RICARDO TEIXEIRA em 04/09/2025. Sua validade pode ser conferida em https://splegisconsulta.saopaulo.sp.leg.br/Home/AbrirDocumento?pID=664416.

Matéria DOCREC 965/2025. Documento digitalizado e autenticado por KLEBER SATO RODRIGUES DE CASTRO. Sua validade pode ser conferida em https://splegisconsulta.saopaulo.sp.leg.br/Home/AbrirDocumento?pID=678603.

CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO

Cópia de propositura(s) encaminhada(s) a PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO em setembro de 2025:

IND-516/2025 - Ver. AMANDA PASCHOAL (PSOL)

Matéria OF-SGP23 1320/2025. Documento assinado digitalmente por RICARDO TEIXEIRA em 04/09/2025. Sua validade pode ser conferida em https://splegisconsulta.saopaulo.sp.leg.br/Home/AbrirDocumento?pID=664416.

Matéria DOCREC 965/2025. Documento digitalizado e autenticado por KLEBER SATO RODRIGUES DE CASTRO. Sua validade pode ser conferida em https://splegisconsulta.saopaulo.sp.leg.br/Home/AbrirDocumento?pID=678603.

autuado por Kleber Sato Rodrigues de Castro em 13/10/2025 11:41:24.

autuado por Lara Tamyres Pereira de Sousa dos Santos em 02/09/2025 15:04:04.

CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO

VEREADORA AMANDA PASCHOAL

INDICAÇÃO N° ____/2025

Indico, nos termos do art. 14, inciso XV, da Lei Orgânica do Município de São Paulo e do art. 219 do Regimento Interno da Câmara Municipal de São Paulo, seja oficiado ao Exmo. Sr. Prefeito Ricardo Nunes, e à Exma. Sra. Secretária Municipal dos Direitos Humanos e Cidadania Regina Célia da Silveira Santana **a realização de capacitação dos funcionários e gestores destinadas à melhoria da escuta qualificada oferecida pelas equipes da Casa da Mulher Brasileira, assim como a revisão dos processos de atendimento da unidade**, medida de interesse público necessária para garantir os direitos das mulheres vítimas de violência doméstica no município.

Em 2024 a cidade de São Paulo registrou mais de 100 mil atendimentos a mulheres vítimas de violência, número que representa quase o dobro do registrado entre janeiro e outubro do ano anterior[1]. Por trás de cada número registrado, existe uma história de violência, mas também de resistência e recomeço.

A Rede de Enfrentamento à Violência Contra as Mulheres da Prefeitura de São Paulo conta com uma série de unidades de atendimento, sendo a Casa da Mulher Brasileira parte do Programa Mulher Viver sem Violência, de iniciativa federal (Decreto n° 11.431, de 8 de março de 2023).

A Casa oferece atendimento presencial 24hs por dia através de equipes multidisciplinares voltadas ao atendimento integral e humanizado das vítimas de violência doméstica. No contexto da proteção à vítima, a prevenção da revitimização é essencial para o fortalecimento da autonomia e confiança da pessoa atendida. A revitimização ocorre quando, ao atender vítimas de violências, agentes públicos perpetuam desigualdades sociais e/ou intensificam o desgaste emocional da vítima, mecanismo que atua na produção de mais uma camada de violência. Um dos exemplos disso se dá quando a vítima é obrigada a repetir diversas vezes seu relato para diferentes profissionais, o que intensifica o sofrimento psíquico.

A exposição à revitimização acentua-se em função de diversos fatores, sendo um deles o fato da vítima pertencer a um ou mais grupos socialmente marginalizados, cujo estigma e condições sociais fazem da desigualdade uma barreira de acesso aos seus direitos mais básicos, incluindo o atendimento em caso de violência doméstica. Para muitas mulheres migrantes, as diferenças

[1] Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/nacional/sudeste/sp/sp-registra-mais-de-100-mil-atendimentos-a-mulheres-vitimas-de-violencia-em-2024/> Último acesso em 28.08.2025

Matéria IND 516/2025. Documento assinado digitalmente por AMANDA MARQUES PASCHOAL em 02/09/2025. Sua validade pode ser conferida em https://splegisconsulta.saopaulo.sp.leg.br/Home/AbrirDocumento?pID=663242.

Matéria DOCREC 965/2025. Documento digitalizado e autenticado por KLEBER SATO RODRIGUES DE CASTRO. Sua validade pode ser conferida em https://splegisconsulta.saopaulo.sp.leg.br/Home/AbrirDocumento?pID=678603.

autuado por Kleber Sato Rodrigues de Castro em 13/10/2025 11:41:24.

autuado por Lara Tamyres Pereira de Sousa dos Santos em 02/09/2025 15:04:04.

CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO

VEREADORA AMANDA PASCHOAL

culturais e de idioma podem ser uma barreira, já para as trabalhadoras sexuais, o estigma sobre a atividade profissional também atua como um entrave, assim como a homotransfobia é um obstáculo para lésbicas, bissexuais, pessoas trans, travestis, transmasculinos e intersexo que precisam de acolhimento em função de violência doméstica.

No caso de mulheres negras e indígenas, o racismo também se faz presente ao buscarem amparo estatal nesse tipo de situação. Para pessoas com deficiência, o despreparo profissional e falta de acessibilidade nos espaços de atendimento podem dificultar ou até mesmo impedir o acesso às unidades de atendimento às vítimas de violência doméstica, assim como pessoas em situação de rua precisam lidar com inúmeras dificuldades, sendo uma delas o preconceito das equipes que deveriam lhes oferecer cuidado.

O acolhimento humanizado, sem julgamentos ou estigmas, é uma abordagem potente cuja efetividade precisa estar aliada à uma rede de proteção integrada e processos de coleta de informação eficazes. Assim, o aprimoramento profissional e institucional são ferramentas essenciais para garantir que a administração pública esteja alinhada às boas práticas de defesa dos direitos de mulheres vítimas de violência doméstica.

Esta é uma demanda trazida pela Comissão de Representantes das Redes de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres da cidade de São Paulo através da Carta de Reivindicações à Prefeitura de São Paulo em Relação à Gestão dos Serviços Especializados no Atendimento de Mulheres em Situação de Violência.

Em função do exposto, é de notória relevância a realização de iniciativas destinadas à melhoria da escuta qualificada oferecida pelas equipes da Casa da Mulher Brasileira, assim como a revisão dos processos de atendimento da unidade, considerando as especificidades de vítimas de violência doméstica que pertencem a grupos socialmente marginalizados, como por exemplo: migrantes, negras, lésbicas, bissexuais, pessoas trans, travestis, transmasculinos, intersexo, pessoas com deficiência, pessoas em situação de rua e trabalhadoras sexuais.

Matéria IND 516/2025. Documento assinado digitalmente por AMANDA MARQUES PASCHOAL em 02/09/2025. Sua validade pode ser conferida em https://splegisconsulta.saopaulo.sp.leg.br/Home/AbrirDocumento?pID=663242.

Matéria DOCREC 965/2025. Documento digitalizado e autenticado por KLEBER SATO RODRIGUES DE CASTRO. Sua validade pode ser conferida em https://splegisconsulta.saopaulo.sp.leg.br/Home/AbrirDocumento?pID=678603.

autuado por Kleber Sato Rodrigues de Castro em 13/10/2025 11:41:24.

autuado por Lara Tamyres Pereira de Sousa dos Santos em 02/09/2025 15:04:04.

CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO

VEREADORA AMANDA PASCHOAL

Órgão: PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO E SECRETARIA MUNICIPAL DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

Assunto: REALIZAÇÃO DE INICIATIVAS DESTINADAS À MELHORIA DA ESCUTA QUALIFICADA OFERECIDA PELAS EQUIPES DA CASA DA MULHER BRASILEIRA, ASSIM COMO A REVISÃO DOS PROCESSOS DE ATENDIMENTO DA UNIDADE

LOCAL: CASA DA MULHER BRASILEIRA

São Paulo, ___ de setembro de 2025.

Amanda M. Paschoal

_____

Amanda Paschoal

Vereadora PSOL/SP

Matéria IND 516/2025. Documento assinado digitalmente por AMANDA MARQUES PASCHOAL em 02/09/2025. Sua validade pode ser conferida em https://splegisconsulta.saopaulo.sp.leg.br/Home/AbrirDocumento?pID=663242.

Matéria DOCREC 965/2025. Documento digitalizado e autenticado por KLEBER SATO RODRIGUES DE CASTRO. Sua validade pode ser conferida em https://splegisconsulta.saopaulo.sp.leg.br/Home/AbrirDocumento?pID=678603.