

O Mapa do Acolhimento e a rede de serviços públicos

O Mapa do Acolhimento é um projeto social que atua no campo da sociedade civil organizada, oferecendo serviços socioassistenciais na área da saúde, através de atendimento psicológico, e na área de acesso à justiça, através de atendimento jurídico a mulheres em situação de risco e/ou violência de gênero.

Por isso, nosso trabalho está inserido no âmbito da Rede de Atendimento e de Enfrentamento à Mulheres em Situação de Violência. Além de oferecermos prestação de serviços, também promovemos estratégias coletivas de superação da cultura de violência, mobilização social em torno de políticas para as mulheres e formação educativa complementar na perspectiva de gênero às nossas voluntárias.

Reconhecemos e valorizamos as políticas públicas e os serviços públicos como caminhos legítimos de promoção dos direitos de cidadania de todas as mulheres e como espaços primordiais de atendimentos integrais. Esse é um de nossos principais compromissos e, buscamos inserir essa perspectiva de modo sistêmico através de nossa Capacitação e por meio de nossas orientações multidisciplinares especializadas.

Os contextos relacionados a violência baseada no gênero são multifacetados. Na prática, há diversos fatores sociais que complexificam a situação de violência ou agravam seus impactos, comprometendo de modo momentâneo ou permanente a autonomia das mulheres em vulnerabilidade social. Nesse sentido, é importante estar atenta a aspectos que extrapolam as competências profissionais da sua área de atuação e exigem a intervenção de recursos relacionados a outros direitos sociais (educação, alimentação, moradia, transporte, meio ambiente, assistência social, segurança pública, lazer, etc) os quais são essenciais para o processo de empoderamento social e fortalecimento de autonomia da acolhida.

Ao identificar os atravessamentos desses fatores sociais que comprometem o êxito do atendimento, não se desespere! Você precisa identificar a necessidade da qual essa mulher demanda (que se relaciona com o direito social) e buscar a política pública que ofereça os serviços e/ou benefícios dos quais ela necessita para seguir em seu processo de fortalecimento pessoal. Caso você identifique essa demanda, é necessário que você siga com o acompanhamento dela no serviço, para garantir que ela conseguiu ter o acesso e ainda sim, se for o caso, seguir com o atendimento na paralela etc.



Diante disso, precisamos ficar atentas aos contextos que nos desafiam e nos impõe limite de intervenção. Segue então, alguns perfis de caso que não conseguimos oferecer respostas integrais:

- Acolhimento/ Abrigamento de Mulheres em Situação de Risco de Morte
- Situações de Emergência/Iminência de Risco de Morte
- Mulheres em situação de ideação suicida
- Serviço de Proteção à Vítima/Testemunha
- Violência sexual em atendimento de emergência
- Acolhida está em atendimento na Defensoria Pública ou atendimento particular
- Pessoas com quadros clínicos de saúde mental que demandam atendimento continuado de outra especialidade, como psiquiatria, por exemplo;
- Recursos humanos disponíveis no território e que possibilitam a atuação presencial em casos jurídicos;

Outras limitações do voluntariado também estão presentes como: o tempo semanal dedicado à prestação de serviços gratuitos; em relação às especificidades e complexidades de alguns casos que oneram a atuação gratuita; a dinâmica da vida produtiva das voluntárias (estudo, trabalho, e cuidados domésticos); os episódios de cuidado com a saúde (férias, tratamentos médicos, etc.), o conhecimento sobre a rede de atendimento local, entre tantos outros fatores. O mais importante é você saber que não está sozinha e que a comunicação é nossa principal aliada para nos conectarmos, criarmos estratégias de atuação conjunta e preservarmos a qualidade de nossa provisão de serviços focada no acolhimento humanizado e transformador!

Sabemos o quanto os serviços públicos ainda são espaços com fragilidades de cobertura universal e integral de atendimento, mas eles são conquistas sociais que refletem nossos direitos de cidadania, inclusive das mulheres que deles necessitam. É necessário a sensibilização e apoio à mulher para que ela procure o serviço público numa perspectiva de direito de cidadania.



Como identificar se o caso que você está atendendo precisa ser encaminhado para a rede?

Geralmente, os fatores de vulnerabilidade social estão associados a questões que extrapolam a demanda no âmbito do atendimento especializado, e dizem respeito aos diferentes fatores de contexto de vida da acolhida. Tais fatores apontam para: condições de autonomia financeira e empregabilidade, sexualidade, questão geracional, condições de habitabilidade e moradia, questões relacionadas à saúde mental e ou motora, direitos sexuais e reprodutivos, entre outras.

São elementos da realidade que exigem um olhar integral e um atendimento de médio e longo prazo.

Abaixo algumas perguntas que podem te ajudar a identificar esses fatores:

- A acolhida necessita de abrigo urgente ou temporário?
- A acolhida necessita ser inserida em algum programa de transferência de renda?
- A acolhida necessita ser inserida em algum programa de auxílio moradia?
- A acolhida necessita ser inserida em serviço de fortalecimento de vínculos?

Essas dimensões poderão ser identificadas no início ou ao longo do acompanhamento do caso e podem interferir diretamente no processo de recuperação da autonomia da acolhida. É extremamente importante que desde o início do acolhimento a rede de serviços públicos seja apresentada como estratégias de fortalecimento do atendimento realizado. E, assim que você perceber a necessidade de uma articulação mais ampla, entre em contato com os serviços públicos do seu território ou com a equipe do Mapa do Acolhimento através do e-mail voluntaria@mapadoacolhimento.org.



Como fazer a articulação com os serviços públicos no atendimento?

A articulação com os serviços públicos é uma etapa muito importante para as estratégias de atendimento e também para a orientação social das acolhidas. Primeiramente, é importante saber que o acesso a informações sobre os serviços públicos é um direito de cidadania de todas as pessoas e sua obstrução por parte de agentes do poder público pode se configurar em violência institucional.

Além disso, quando entrar em contato com os serviços, é importante se identificar como profissional que atua voluntariamente através do Mapa do Acolhimento.

Assim você pode realizar a articulação de duas formas:

Diretamente

- Através dos canais de comunicação oficiais disponibilizados por tais serviços (Ouvidoria, telefone, WhatsApp ou e-mail)
- Acessando pessoalmente o equipamento onde o serviço público está localizado no horário de funcionamento

Em ambos os casos a profissional deve:

- identificar-se como profissional da categoria com registro profissional;
- consultar a dinâmica de atendimento do local;
- consultar a técnica de referência do serviço;
- resguardar sigilo profissional do caso;
- consultar a possibilidade de vaga/atendimento no local;
- sensibilizar e encaminhar a acolhida para o serviço;
- acompanhar o processo de inserção da acolhida no serviço público

Indiretamente

Através do suporte técnico da equipe do Mapa do Acolhimento na oferta de instrumentos comprobatórios do atendimento da acolhida



Mapa de Serviços Públicos do site

Durante a quarentena, procurar ajuda ficou mais difícil, afinal, os serviços públicos de enfrentamento à violência contra as mulheres tiveram que se adaptar ao novo contexto. Ao mesmo tempo, a cada dia que passa vemos o aumento dos casos de violência.

Diante disso e com o objetivo de dar uma resposta ágil para as mulheres o Mapa do Acolhimento lançou o #TôComElas: uma mobilização nacional que reuniu voluntárias de todo o Brasil para atualizar as informações dos serviços públicos de proteção às mulheres. O resultado foi um grande mapeamento de cerca de mil serviços espalhados pelo Brasil inteiro. Essa é uma ferramenta eficaz de empoderamento individual e coletivo tanto para as profissionais quanto para as mulheres que precisam conhecer alternativas de ajuda próximas a elas.

Acesso o Mapa de Serviços Públicos nesse link: <https://bit.ly/mapaservi%C3%A7ospublicos>

