

Apresentação do Mecanismo Multisectorial de Atendimento Integrado à Mulher Vítima de Violência

Operacionalização do Atendimento Integrado

(aprovado pelo Conselho de Ministros em 2012)

Por Ministério da Mulher e da Acção Social

Publicado em “Outras Vozes”, nº 41-42, Maio 2013

I. Introdução

A violência apresenta-se até aos dias de hoje como um problema mundial e constitui um dos principais entraves para a construção de um mundo de harmonia, respeito pela igualdade de direitos entre homens e mulheres, no contexto de famílias estáveis na promoção de um crescimento e desenvolvimento sustentável do país.

Em Moçambique o fenómeno de violência já atingiu proporções significativas, sendo as mulheres as maiores vítimas das diversas formas de violência, sobretudo aquela que é perpetrada pelos homens, muitas vezes conhecidos e parentes das próprias vítimas.

O Mecanismo¹ define a coordenação e o atendimento interligado dos vários sectores, os papéis chave, áreas e necessidades prioritárias, com especificação de protocolos de atendimento para os principais intervenientes no atendimento do ponto de vista oficial, pelos Ministérios do Governo Moçambicano e suas instituições, que lidam directamente com a problemática da vitimização da mulher pela violência, nomeadamente Ministério da Saúde (MISAU), Ministério da Mulher e da Acção Social (MMAS), Ministério do Interior (MINT) e Ministério da Justiça (MIJUS).

O Programa de atendimento de forma integrada enquadra-se no âmbito da implementação da Política de Género, alinhada com o Plano Quinquenal do Governo (2010-2014) e o Plano Nacional de Acção de Prevenção e Combate à Violência (2008-2012), sobre a necessidade de se proteger os direitos humanos da mulher com vista à elevação da sua consciência, bem como da comunidade, sobre os direitos que a assistem, no concernente ao direito não-violência e à sua integridade física. Por outro lado, constitui também um mecanismo de operacionalização dos compromissos internacionais ratificados ou assumidos pelo país, dos quais se destacam a

¹ O texto do Mecanismo Multisectorial de Atendimento Integrado à Mulher Vítima de Violência pode ser encontrado aqui: <http://www.wlsa.org.mz/lib/pdf/MecanismoMultisectorial.pdf>

Convenção para a Eliminação de todas as Formas de Discriminação contra a Mulher (CEDAW), o Protocolo à Carta Africana dos Direitos Humanos e dos Povos sobre os Direitos da Mulher em África, através do desenho de acções concretas para a materialização destes compromissos.

II. Objectivos do mecanismo

Geral

- Melhorar o acesso e disponibilidade dos serviços de atendimento às mulheres vítimas de violência de forma integrada, a todos os níveis de actuação.

Específicos

- Melhorar e expandir os serviços de atendimento às mulheres vítimas de violência, de forma integrada de entre serviços médicos, policiais, jurídicos e de assistência social;
- Desenvolver capacidades a nível das instituições do governo e reforçar o apoio e parceria com a sociedade civil, na resposta aos casos de violência praticada contra a mulher
- Estabelecer mecanismos de coordenação e articulação numa base de intervenção padronizada entre os diferentes actores, para garantia de efectividade dos serviços prestados;
- Promover o acesso e uso dos serviços de atendimento oferecidos para fortalecimento, empoderamento e promoção da dignidade da mulher;
- Operacionalizar a Política de Género e Estratégia da sua Implementação.

III. Finalidade

Com este instrumento procura-se desenvolver a cooperação multisectorial entre entidades do Governo e/ou da sociedade civil que lidam com a resposta à violência praticada contra a mulher, para garantir que:

- As mulheres atingidas por violência que ganham coragem de denunciar o seu caso e vejam as suas necessidades respondidas;
- Haja complementaridade na resposta integrada e provisão de serviços à mulher vítima de violência;
- Não haja revitimização, isto é, que os agentes sociais que atendem as mulheres que denunciam respeitem os seus direitos, a sua dignidade e privacidade;
- Haja menos denunciante a desistir da queixa e a interromper o processo de denúncia;
- Mais mulheres sejam incentivadas a denunciar, motivadas pelo grau de eficácia dos serviços, resultando assim em diminuição dos casos de violência.

Assim, o Atendimento Integrado irá implicar:

- Melhoria da qualidade no atendimento, a partir da definição de procedimentos básicos de atendimento e coordenação entre as várias instâncias que visem o respeito pela mulher atingida por violência e uma melhor resposta aos seus problemas e necessidades;
- Elaboração de Protocolos Únicos de Atendimento para todos os profissionais e instituições envolvidos;
- Institucionalização da recolha e análise de dados, com base em fichas uniformizadas, e de acordo com os indicadores definidos.

IV. Beneficiários/ Grupo Alvo do Mecanismo

Nos grupos alvos deste plano, distinguem-se (1) as mulheres vítimas de violência, (2) os provedores dos serviços (a nível do governo e sociedade civil) e (3) o público em geral. Detalhadamente:

Mulheres Vítimas de Violência

As mulheres vítimas de violência constituem o grupo alvo de referência do presente Plano. Apesar da violência atingir também as crianças, os homens, os idosos, as pessoas com deficiência, entre outros, as mulheres continuam a ser o grupo mais afectado na maior parte das situações de violência, particularmente no contexto de violência doméstica. Isto não significa que todas as vítimas de violência sejam do sexo feminino e que todos os autores de actos violentos sejam homens. A pertinência de uma representação não neutral de género neste perfil criminal, reside no facto do sexo da vítima e do agressor influenciarem o comportamento de ambos.

De salientar que esta disposição não impede o reconhecimento e tratamento dos homens e crianças atingidos pela violência nos serviços oficiais. Contudo, o presente mecanismo tem como foco a violência praticada contra a mulher e para quaisquer outros casos será aplicável o previsto na lei e mecanismos correspondentes.

Provedores dos serviços (a nível do governo e sociedade civil)

Estes trabalham na articulação entre as várias instituições que prestam apoio às vítimas e dirigem a sua intervenção aos agressores, nomeadamente:

- Funcionários do MMAS, com particular destaque para os assistentes sociais do DMAS e técnicos do Instituto Nacional da Acção Social (INAS);

- Funcionários do MISAU, com particular destaque para os profissionais de saúde dos serviços de urgência, consultas de Saúde Materna e Infantil, e consultas especializadas destinadas a mulheres e crianças (ginecologia, obstetrícia e pediatria) em todas as unidades sanitárias até aos centros e postos de saúde;
- Funcionários do MIJUS, com particular destaque para os técnicos do Instituto para o Patrocínio e Apoio Jurídico (IPAJ);
- Funcionários do MINT, com particular destaque para os técnicos do Gabinete de Atendimento à Mulher e Criança, demais membros afectos à força policial das esquadras e Polícia de Investigação Criminal (PIC);
- Outros funcionários públicos;
- Técnicos, membros e trabalhadores dos Centros de Atendimento Integrado;
- Membros de organizações da sociedade civil que prestam apoio à mulher vítima de violência.

Público em Geral

É de interesse geral o conhecimento dos serviços disponíveis no atendimento às mulheres vítimas da violência, de forma a facilitar o encaminhamento das vítimas, denúncia dos casos e sensibilização da comunidade na erradicação da violência.

V. O que é necessário para operacionalizar o Atendimento Integrado?

O atendimento integrado implementa-se através da existência de:

Centro de Atendimento Integrado (CAI)

O Centro de Atendimento Integrado é um espaço (infra-estrutura) onde se oferecem os principais serviços de atendimento às vítimas de violência, a saber: serviços da Polícia, da Justiça, da Acção Social e da Saúde, representados pelos técnicos especializados das respectivas áreas.

A implantação desta infra-estrutura depende do consenso dos intervenientes, tendo como base os objectivos do mecanismo, que é de prestar serviços de qualidade e melhor acesso dos beneficiários.

Importa reter que o técnico representante de cada instituição é o elo de ligação com o sector de proveniência, e é o garante da prossecução dos procedimentos preconizados no protocolo de atendimento às vítimas do seu sector.

Atendimento de forma virtual: Gabinetes de Atendimento à Mulher e Criança

O atendimento de forma virtual é aquele que tem como base o mecanismo de coordenação e comunicação entre os sectores no processo de atendimento às vítimas. Este atendimento é feito através dos Gabinetes de Atendimento à Mulher e Criança existentes no país, sob tutela do Ministério do Interior.

Neste atendimento, os técnicos que respondem pela área de violência são convidados ao Gabinete de Atendimento a Mulher, se necessário. Por outro lado, todos os sectores devem encaminhar os seus casos para serem atendidos nos Gabinetes de Atendimento à Mulher e Criança.

Aplicação da Ficha Única

A ficha única é um instrumento de recolha dos principais dados gerais da vítima e sua situação, que interessam a todos os intervenientes num primeiro contacto. Esta ficha é depositada nos Gabinetes de Atendimento à Mulher e Criança e/ou no Centro de Atendimento Integrado.

Com esta ficha pretende-se poupar a vítima, para que não seja obrigada a prestar as mesmas informações várias vezes. A ficha não interfere com a utilização de outros formulários que fazem parte dos procedimentos técnicos e específicos de cada sector.

Protocolos Sectoriais

Os Protocolos sectoriais são procedimentos de atendimento às vítimas de violência de cada instituição interveniente no processo de atendimento às vítimas.

Formação Única

Com esta formação espera-se que os que lidam com as vítimas tenham o mesmo padrão de atendimento, independentemente da sua área específica de atendimento. A expectativa é de que a vítima tenha assistência, independentemente da presença ou não do técnico da área específica no primeiro contacto.

Recursos financeiros

Este programa terá o seu funcionamento pleno quando estiverem criadas as condições financeiras para o mesmo. Por exemplo, para criar um CAI, é necessário que estejam previstos os recursos financeiros.

Coordenação

A coordenação é o elemento crucial para o funcionamento deste mecanismo. É da responsabilidade do MMAS/DPMAS organizar o sistema de coordenação e recolha de dados. Outrossim, todos os intervenientes devem facilitar e apoiar o MMAS na prossecução desta tarefa.

VI. Fluxograma do Atendimento Integrado

A mulher vítima de violência doméstica acede ao atendimento integrado através de 3 portas de entrada:

- Centro de Atendimento Integrado (CAI)
- Gabinete de Atendimento à Mulher e Criança (GAMC)
- Serviços de urgência nas Unidades Sanitárias.

Independentemente da porta de entrada:

- O CAI deve informar ao GAMC/esquadra policial mais próxima sobre o caso recebido, e deve também garantir que a vítima, se houver necessidade para tal, seja atendida nos serviços de urgência;
- O GAMC/esquadra policial deve garantir que a vítima, se houver necessidade para tal, seja atendida nos serviços de urgência e independentemente do local onde a vítima se encontre acolhida (CAI ou na casa de algum/a familiar/ amigo/a), informá-la da necessidade da apresentação da queixa, os seus direitos, como a lei trata o seu caso (nos casos de violência doméstica, detalhar o que está expresso na lei) e que seguimento terá o seu processo após a apresentação oficial da queixa;
- Os serviços de urgência devem informar o GAMC/esquadra policial mais próxima sobre o caso recebido;
- Os serviços de assistência social devem ser informados. Tanto o CAI, GAMC/esquadra policial, como os serviços de urgência, devem comunicar se o caso está a ser acompanhado por algum órgão de assistência social, e se não, notificar os serviços distritais/provinciais de assistência social mais próximos, para que seja disponibilizado/a um/a assistente social que fará o acompanhamento do caso;
- A vítima deve também beneficiar de apoio legal, e se não reunir os meios (a sua situação deve ser devidamente comprovada) para garantir o pagamento da assistência legal, o GAMC e o/a assistente social deverão entrar em contacto com o IPAJ, para que ela tenha acesso a apoio legal gratuito.