

INSTRUÇÕES PARA PREENCHIMENTO

Estes Critérios estabelecem o conteúdo da descrição detalhada dos fatores de avaliação dos Cases da modalidade MIG - Mérito da Inovação em Gestão do PPQG.

A Descrição do CASE em PDF deve ser carregada no Formulário de Inscrição MIG. O limite do PDF equivale a **5 páginas de texto, SEM OS ENUNCIADOS EM AMARELO E SEM ESSE QUADRO DE INSTRUÇÕES**, formato A4, fonte **Arial, tamanho 10**, espaço simples, ocupando no máximo 1MB. Poderá conter apenas texto e imagens. Acima deste limite, o examinador não considerará o conteúdo. Apenas o conteúdo relatado será avaliado, não havendo fatores estéticos.

O PDF deverá indicar no nome do arquivo "PPQG MIG 2025", Nome da Prática, Nome da Organização, e-mail do autor

No caso de dúvidas de preenchimento, entrar em contato com o IPEG, pelo e-mail ppqg@ppqg.org.br ou cida.oliveira@ppqg.org.br.

Os Cases finalistas e vencedores serão publicados no sítio do IPEG. O IPEG não assegura confidencialidade em razão de os Cases serem fonte de inspiração sobre boas práticas de gestão.

TEMA: EFICIÊNCIA OPERACIONAL: ATENDIMENTO À VÍTIMA DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA NA CIDADE DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO

NOME DA PRÁTICA DE GESTÃO: PATRULHA MARIA DA PENHA

NOME DA ORGANIZAÇÃO: GUARDA CIVIL MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO

NOME E E-MAIL DO AUTOR (A): Ubirajara Pisani Filho – ubifilho@riopreto.sp.gov.br

1. DESCRIÇÃO DA PRÁTICA DE GESTÃO

O projeto tem o propósito de regulamentar o artigo 8º da Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha), visando à capacitação dos agentes da Guarda Civil Municipal (GCM). Em parceria com o Tribunal de Justiça e demais órgãos, busca garantir o cumprimento das medidas protetivas de urgência, assegurando às mulheres, de forma segura e eficaz, as garantias previstas na legislação.

A prática foi adotada no ano de 2020, quando as equipes do destacamento, Patrulha Maria da Penha (PMP), da GCM foram especializadas para atendimento de ocorrências envolvendo vítimas de violência doméstica e, no decorrer dos anos, passaram por inovações que geraram excelentes resultados.

A credibilidade da Instituição aumentou, pois ela cumpre um papel preventivo/repressivo no que tange o enfrentamento e reincidência dos casos de violência doméstica e familiar. Há uma parceria com demais órgãos que compõem a Rede de enfrentamento tais como, Ministério Público, Poder Judiciário (Vara de Violência Doméstica), Polícia Civil (DDM), Secretaria de Defesa da Mulher (CRAM) dentre outros que fortalecem a Rede.

As demandas que são empenhadas às equipes visam estabelecer um vínculo empático com as vítimas, isto acontece em razão do acompanhamento ser realizado pelos mesmos agentes de segurança, fidelizando o atendimento e colaborando para que a mulher se sinta segura e confie no trabalho realizado pelas equipes do destacamento da GCM.

1.1. IMPLANTAÇÃO E FUNCIONAMENTO DA PRÁTICA

Fator 1: Planejamento - Origem e concepção da Prática

Após publicação da Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha) verificou-se no seu artigo 8º sobre a Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha) sobre a integração operacional do Poder Judiciário, do Ministério Público e da Defensoria Pública com as áreas de segurança pública entre elas, a Guarda Civil Municipal. A previsão legal dava competência para as GCM atuarem nos atendimentos de vítimas de violência doméstica.

No ano de 2019 um grupo de profissionais da GCM identificou a carência do poder público, na seara de segurança pública, para um atendimento especializado às mulheres vítimas de violência doméstica e decidiu mudar esse cenário através dos seus serviços operacionais.

Foi então realizado uma visita técnica à GCM de Curitiba/PR, corporação que na época possuía referência no atendimento à vítima de violência doméstica, o que trouxe ainda mais inspiração e certeza da possibilidade e sucesso do projeto.

Com todo entusiasmo e motivações a equipe utilizou de ferramentas de planejamento verificando suas forças, fraqueza, ameaças e oportunidades para então iniciar as ações do projeto buscando parcerias com os órgãos envolvidos oferecendo apoio em fazer parte da rede de proteção à mulher, realizando reuniões para convencimento da importância do projeto com os atores que tinham condições de viabilizarem a execução (comandantes, políticos, parceiros de órgãos públicos e privados e o público interno) .

Foram identificados alguns obstáculos no decorrer do projeto:

- a falta de regulamentação da Lei para as ações dependendo de aprovações pelos poderes legislativo e executivo;

- a cultura organizacional, uma vez que o perfil majoritário era de patrulheiros com foco no atendimento a ocorrências criminais e, uma nova forma de atuação era necessária para identificar, selecionar e capacitar os profissionais com perfis para atendimentos humanitário, protetivo e educativo; e

- necessidade de meios para a execução do projeto (viaturas, profissionais, equipamentos informatizados para registros e acompanhamento dos atendimentos e comunicação com os órgãos parceiros) o que na época não era uma missão primordial da Corporação e o projeto onerava recursos preciosos para o patrulhamento (homens e viaturas).

Mas esses obstáculos não se tornaram gigantes invencíveis pois os objetivos eram maiores e revestidos de grande relevância afinal, servir e proteger os vulneráveis, é a missão de qualquer força de segurança. Sendo assim, o objetivo é atuar na proteção, prevenção, monitoramento e acompanhamento das mulheres vítimas de violência doméstica ou familiar que possuam em seu favor medidas protetivas de urgência.

Para se ter uma ideia 253 mulheres foram mortas por alguém de seu convívio doméstico e 3306 foram estupradas no ano de 2024 no estado de São Paulo (fonte Secretaria de Segurança Pública: ssp.sp.gov.br) nesse sentido, o projeto ganha sua força e importância pois oferece proteção às mulheres violentadas e garantem que a ordem judicial seja cumprida além de agir de forma repressiva, se necessário for, para realizar as prisões dos infratores.

Para a regulamentação da Lei, iniciou-se uma jornada de reuniões para convencimento das autoridades políticas, sendo exposto a importância do projeto. Foi obtido o frutífero resultado da publicação de dois dispositivos legais municipais, o último em 16 de março de 2020.

A seleção e capacitação dos profissionais foi possível iniciando por GCM femininas que se solidarizaram com a causa e, posteriormente, com homens que se sensibilizaram pela necessidade de sua função como segurança da equipe em casos extremos.

Os meios, como início de muitos projetos, foram fornecidos os que estavam em desusos, mas as ações e os resultados mostraram que se tratava de um projeto promissor e atualmente é sólido e apoiado na Corporação.

Superados os obstáculos, iniciou-se encontros técnicos com todos os envolvidos para as capacitações necessárias, profissionais parceiros trouxeram conhecimentos sobre a forma de se realizar um tratamento humanitário, protetivo, preventivo e educativo integrado aos demais órgãos dos poderes públicos e assim contribuindo para inibir a reincidência da agressão, garantindo à vítima, segurança na efetividade de sua medida protetiva.

Essas características foram fundamentais para prevenir a revitimização e estabelecer um vínculo de confiança com a vítima, promovendo a proximidade dela à rede de proteção que o município de São José do Rio Preto oferece.

O destacamento atua em todas as demandas que o poder judiciário encaminha, dando continuidade ao atendimento, gerando credibilidade, elevando o nome da Corporação e tornando relevante o serviço ofertado, pois trouxe eficiência operacional inerente as visitas e celeridade nos atendimentos emergenciais.

Concebida a prática foi iniciado o processo de criação de uma identidade visual, um brasão que trouxesse uma imagem daquilo que a Patrulha Maria da Penha representa.

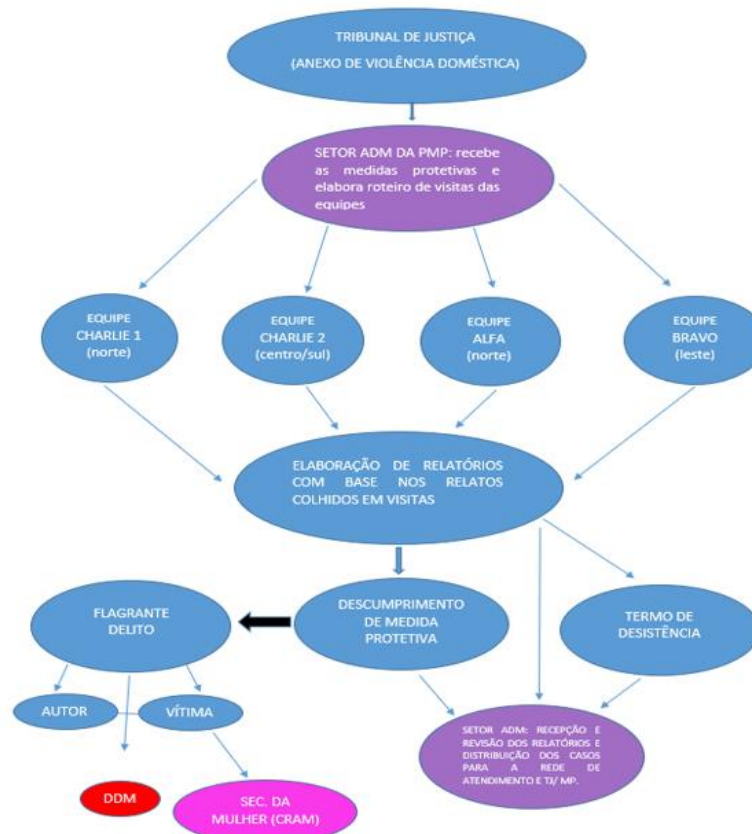


No centro do brasão está a família, simbolizada com três figuras humanas. Ela é guardada por duas mãos, que representam o Estado, que tem o dever de proteger esse núcleo familiar. A representação

da família está envolvida pelo símbolo do feminino, que traz em sua base a láurea, significando o empoderamento da mulher, a vitória do princípio da dignidade humana, diante das situações de violência.

Fator 2: Execução - Descrição do funcionamento da Prática:

As demandas surgem a partir das decisões do Tribunal de Justiça (Vara de Violência Doméstica e Familiar) com expedições das medidas protetivas e para melhor visualização do ciclo da execução anexamos o fluxograma abaixo.



A medida protetiva é encaminhada digitalmente à administração da Patrulha Maria da Penha (PMP) e distribuída às equipes responsáveis por um setor, levando em conta as macro regiões do município. Essas equipes, de forma proativa, realizam visitas às vítimas, e a partir disso, os agentes assumem a responsabilidade de proteção delas, oferecendo um serviço de segurança direto e garantindo maior agilidade no acionamento da GCM sempre que necessário.

Como pode ser visto no fluxograma, após a expedição da medida protetiva, há uma interligação de ações que buscam em todo momento proteger a vítima. Fazendo uma suposição de ocorrência de violência, podemos ter múltiplos atores envolvidos: 1) **testemunha** que acionou o serviço de emergência das forças de segurança para intervenção; 2) **agentes das forças de segurança**, que atenderam a ocorrência e deram encaminhamento para registro na Delegacia de defesa da Mulher); 3) **delegado** que fará a lavratura dos autos e encaminhamento dos feitos para apreciação do Ministério Público; 4) **promotor de justiça** que se manifesta e encaminha para o juiz; **juiz** que analisará o caso e expedirá a medida protetiva; 5) **agentes da Patrulha Maria da Penha** que receberão a medida protetiva e realizarão o contato e o acompanhamento da vítima.

Diante da complexidade do atendimento às vítimas, o GCM deve ter a sensibilidade, em cada atendimento, de buscar empatia com a mulher agredida contando com boa capacidade de interlocução, facilidade em mediar conflitos, presteza, proatividade, discrição, imparcialidade, comprometimento com a unidade e seguir hierarquia e disciplina. Tais atributos foram construídos para que a prestação do serviço esteja dentro dos padrões de excelência no foco ao cliente e transmitidos aos integrantes do destacamento.

Através de dispositivos legais, foi possível registrar o padrão para a atividade do projeto e o DECRETO Nº 18.553 DE 16 DE MARÇO DE 2020, que regulamenta a Lei nº 13.348, de 6 de novembro de 2019, trouxe em seu texto uma padronização das atividades que dispõe acerca da atuação da “Patrulha Maria da Penha”.

Nota-se que ao desenvolver uma modalidade de serviço que foge as atribuições normais de uma Corporação requer muito esforço e competência. O desenvolvimento da prática em tela, não é apenas dar atendimento quando uma ligação ou um e-mail noticiando o fato de um caso de violência doméstica chega ao conhecimento para medidas cabíveis. A Patrulha comprometida com o projeto se reveste de empatia, assume a responsabilidade de proteção e fica em acompanhamento próximo das mulheres vítimas é portanto muito mais que um atendimento corriqueiro, é uma assunção verdadeira de papel de protetor que o poder público deve ter.

As experiências trouxeram necessidades de aprimoramento e uma delas foi o acompanhamento e o registro das ações realizadas, sendo desenvolvida uma ferramenta digital onde todas as informações extraídas em visitas são transcritas. Essa inovação possibilitou maior celeridade nas ações dos patrulheiros, otimizando tempo que essas informações chegam ao conhecimento da autoridade judiciária.

Como o projeto está relacionado a ações de proteção às vítimas, a expectativa de meta é trazer mais de uma inovação, de oferta de treinamento de defesa pessoal às mulheres como forma de atuar em sua defesa e agir no combate aos assustadores números de violência contra a mulher, divulgados pela Secretaria de Segurança Pública.

Fator 3: Controle - Controle e alertas

A Corporação é hierarquizada de forma a definir os níveis de supervisão e controle das ações.

As distribuições das ações são realizadas por um comandante das equipes que coordena os prazos e os resultados das visitas através dos relatórios gerados e ao final de cada mês, informa o comandante da GCM sobre o andamento e as intercorrências durante os serviços.

Ainda como forma de controle e ações, a GCM está sob o regime de norma que institui um regulamento disciplinar orientador das ações esperadas com punições aos desvios de condutas garantindo assim a disciplina e a presteza das missões.

A ferramenta digital também garante a possibilidade de controle externo do poder judiciário que, notando qualquer anormalidade, pode cientificar o Comandante para proceder a apuração do fato.

Por fim, o sistema de alerta para acionamento é realizado através do número de atendimento emergencial da GCM (153) e o aplicativo “Mulher Segura” com instruções de instalação e funcionamento descritos ao final das medidas protetivas.

Fator 4: Aprendizado - Avaliação e melhoria

A equipe da PMP é formada preferencialmente por 1 GCM masculino e outro feminino de forma que um realizada o contato com a mulher e outro fica responsável pela segurança da equipe. A preferência que era dada a GCM feminina ocorria pelo fato de geralmente estabelecer mais facilmente um vínculo de confiança com a vítima. Todavia, foi notado que alguns GCM homens têm habilidades de mediações e um ponto de vista masculino também trouxe contribuição ao atendimento. Atualmente a equipe atua em sintonia e, de acordo com a necessidade e oportunidade, o atendimento é feito pelo integrante da equipe que tiver melhor aceitação pela vítima.

As parcerias firmadas, permitem os encaminhamentos das vítimas a atendimentos diversos e isso trouxe otimização e aperfeiçoamento aos resultados que não param apenas na visita da PMP. Após orientações é viabilizado atendimento na área da Assistência Social, Saúde, Psicologia, Polícia, Defensoria Pública, Ministério Público ou Judiciário, dependendo de cada caso.

1.2. RESULTADOS DA PRÁTICA

Fator 1: Resultados econômico-financeiros ou relativos a Clientes ou a Processos

Os resultados esperados com o projeto era a diminuição da reincidência dos casos de violência doméstica e familiar, mas verificou-se que o número absoluto aumentava a cada ano e isso trouxe várias análises para reavaliar os procedimentos na busca de melhores resultados colaborando com maturidade na gestão. Conclui-se que o número de medidas protetivas representa ações de proteção as mulheres e a tabela

abaixo, demonstra que vem aumentando a cada ano significando que mulheres saíram do silêncio, romperam o medo, procuraram a rede de enfrentamento e passaram a confiar em todo o sistema de apoio.

	2020	2021	2022	2023	2024
MEDIDAS EXPEDIDAS	871	1036	1091	1494	1364
CONDUÇÕES DE INFRATORES	66	75	81	103	96
MÉDIAS: MEDIDAS/CONDUÇÕES	13,19	13,81	13,46	14,50	14,20

Toda produtividade e índices são monitorados através de relatórios de visitas, boletins de ocorrências e ofícios de encaminhamento a outros órgãos e diante dos números acima, podemos concluir que a PMP, no decorrer dos anos, manteve seus índices quantitativos e qualitativos estáveis salvaguardando a segurança das vítimas e a eficácia das medidas protetivas.

Considerando que o número das visitas é superior ao número das medidas expedidas, fica demonstrado que as mulheres solicitam um novo contato, indicando confiança e empatia no trabalho da PMP.

Mesmo com o efetivo mantido, destaca-se a gestão realizada na divisão das regiões para os atendimentos, bem como a adoção de horários estratégicos, especialmente aqueles em que as mulheres se encontram em casa. Dessa forma, a PMP ampliou suas visitas e atendeu com excelência às demandas apresentadas.

	2020	2021	2022	2023	2024
VISITAS REALIZADAS	2672	3918	3410	3235	3375

Fator 2: Resultados relativos a Pessoas, Sociais ou Ambientais

Os indicadores dos resultados após a prática revelam que houve um engajamento dos órgãos públicos após a criação da Patrulha Maria da Penha que trouxe um dinamismo e uma proatividade no atendimento às vítimas, isso pode ser constatado no aumento dos mandados expedidos pelo poder judiciário e encaminhados à Patrulha Maria da Penha da GCM.

