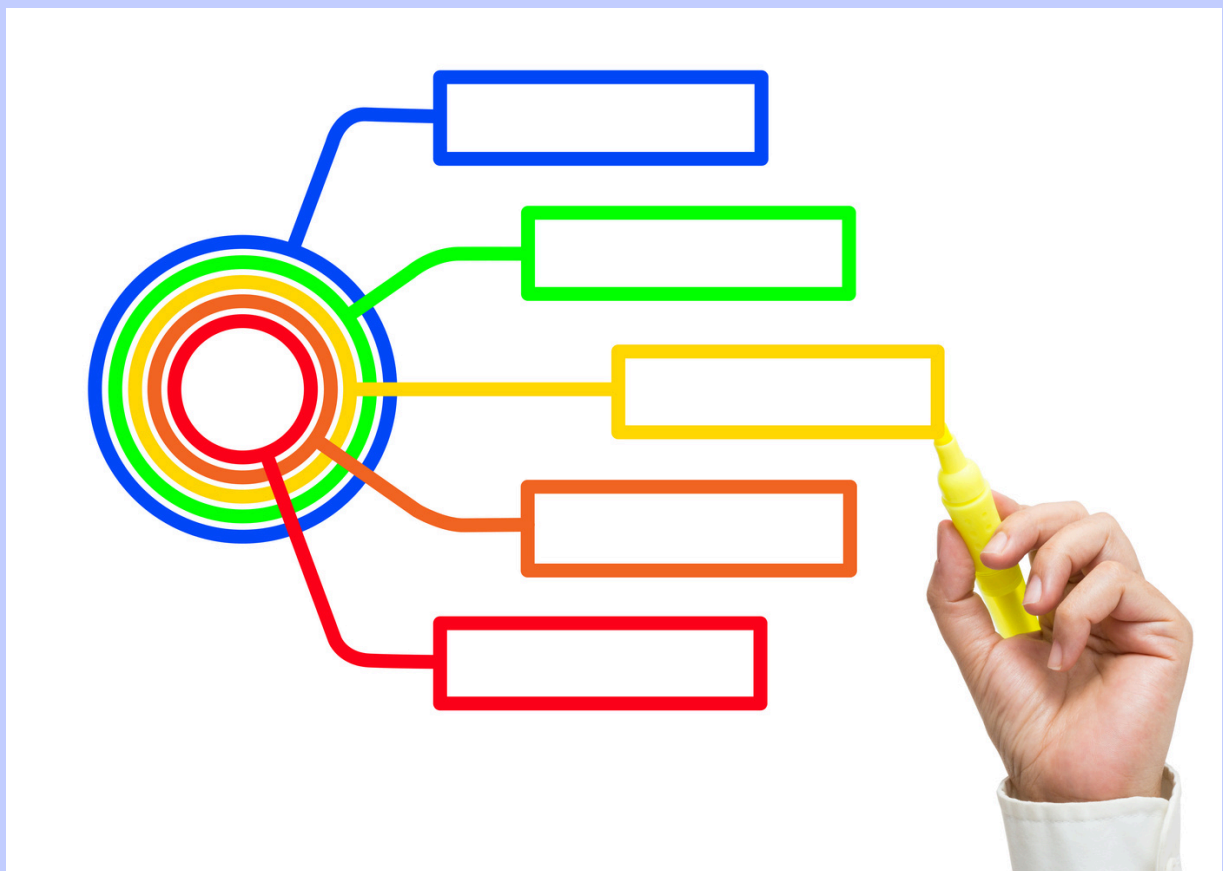


Fluxo de atendimento integrado a crianças e adolescentes vítimas ou testemunhas de violência do município de Lavras da Mangabeira - CE



CONSELHO TUTELAR

1. CONSELHO TUTELAR

O Conselho Tutelar é um órgão instituído pelo Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), responsável por assegurar que os direitos das crianças e dos adolescentes sejam efetivamente respeitados, conforme determina o artigo 131 do Estatuto (BRASIL, 1990).

1.1. Receber a comunicação do fato ocorrido ao Conselho Tutelar

Ao receber um comunicado de ameaça ou ocorrência de violência, o Conselho Tutelar adota uma série de procedimentos: realiza o registro da ocorrência no Sistema de Informação para a Infância e Adolescência (SIPIA), verifica os dados recebidos, define e aplica as medidas de proteção cabíveis e encaminha a comunicação à Delegacia e ao Ministério Público.

1.2. Fato comunicado aos Conselhos Tutelares pela Rede de Proteção

Os Conselhos Tutelares recebem notificações e encaminhamentos de diferentes instituições que compõem o Sistema de Garantia de Direitos (SGD), tais como escolas, serviços de saúde, Polícia Militar, Polícia Civil, Polícia Rodoviária Federal, Polícia Federal e Ministério Público.

1.3. Denúncias em geral

As situações de violação de direitos envolvendo crianças e adolescentes também podem ser informadas ao Conselho Tutelar por meio de denúncias feitas pela população, seja pelos canais do Disque 100, seja por contato direto com o próprio Conselho, com o objetivo de relatar os fatos e solicitar providências.

1.4. Demanda espontânea

As situações de violação de direitos também podem ser levadas ao conhecimento do Conselho Tutelar por meio da chamada demanda espontânea, quando a própria criança, o adolescente ou seus responsáveis — como pai, mãe ou guardião — procuram diretamente o órgão para relatar a ocorrência e solicitar atendimento.

1.5. Realizar registro do fato no sistema SIPIA-CT e em outros Sistemas

O conselheiro tutelar deve proceder, de forma imediata, ao registro da ocorrência no SIPIA (BRASIL, 2016) e, quando aplicável, em outros sistemas utilizados no âmbito municipal. Esse procedimento constitui um ato inicial de proteção à criança ou ao adolescente e representa um instrumento fundamental para o adequado desempenho da função do conselheiro tutelar.

1.6. Checar informações do caso

Cabe ao Conselho Tutelar analisar as informações reunidas até o momento sobre a situação apresentada, com o objetivo de identificar as medidas mais adequadas a serem aplicadas, sempre à luz do princípio da proteção integral e considerando as especificidades do caso concreto.

1.7. Comunicar às autoridades competentes

O Conselho Tutelar deve informar, de maneira simultânea, tanto a autoridade policial quanto o Ministério Público Estadual, garantindo a articulação necessária para o encaminhamento adequado da situação.

1.8. Comunicar à Polícia Civil

Além do encaminhamento à Polícia Civil, as situações em que crianças ou adolescentes sejam vítimas ou testemunhas de violência devem ser igualmente comunicadas ao Ministério Público Estadual, especificamente à Promotoria da Infância e Juventude, assegurando a adoção das providências legais cabíveis.

2.2.9. Comunicar ao Ministério Público Estadual da Infância e Juventude

É responsabilidade do Conselho Tutelar encaminhar as situações pertinentes ao Ministério Público Estadual da Infância e Juventude. Conforme estabelece o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), é obrigatória a comunicação das infrações de natureza administrativa ou penal, bem como das representações que visem à perda ou à suspensão do poder familiar.

1.10. Comunicar ao Ministério Público do Trabalho (em caso de exploração sexual)

Nos casos que envolvam exploração sexual comercial e/ou trabalho infantil, o Conselho Tutelar deve comunicar, de forma concomitante, ao Ministério Público do Trabalho, assegurando a atuação integrada dos órgãos competentes na proteção dos direitos da criança e do adolescente.

1.11. Aplicar medidas de proteção, se necessário (art. 101 do ECA)

Ao identificar uma situação de violação de direitos, o Conselho Tutelar deve analisar cuidadosamente o caso para avaliar a necessidade de aplicação de medidas de proteção, conforme previsto no artigo 101 do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) (BRASIL, 1990). Após realizar a comunicação à Polícia Civil e ao Ministério Público Estadual da Infância e Juventude, e eventualmente adotar medidas protetivas, compete também ao Conselho orientar e viabilizar o acesso da criança, do adolescente e de sua família aos serviços de saúde e à rede socioassistencial. Quando necessário, a família deve ser encaminhada à Defensoria Pública, especialmente nos casos que demandem providências jurídicas, como a modificação da guarda.

Os serviços de saúde, independentemente da porta de entrada, e os serviços especializados da política de assistência social, como o CREAS, juntamente com os demais integrantes do Sistema de Garantia dos Direitos da Criança e do Adolescente (SGDCA), devem assegurar prioridade absoluta no atendimento de crianças na primeira infância com indícios ou confirmação de qualquer forma de violência. É fundamental que esses serviços elaborem um projeto terapêutico singular, com ações articuladas em rede e, quando for o caso, com acompanhamento no ambiente familiar, conforme determina o § 2º do artigo 13 do ECA (BRASIL, 1990).

1.12. Encaminhar para os serviços de saúde

O Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) garante o acesso pleno de crianças e adolescentes às linhas de cuidado ofertadas pelo Sistema Único de Saúde (SUS), com base no princípio da equidade, assegurando a oferta de ações e serviços voltados à promoção, proteção e recuperação

da saúde (BRASIL, 1990, art. 11). Diante disso, ao analisar o caso concreto, o Conselho Tutelar deve aplicar a medida de proteção prevista no inciso V do artigo 101 do ECA, que determina o encaminhamento à unidade de saúde competente. Nessa etapa, é fundamental que o Conselho siga os fluxos estabelecidos pela rede de saúde, garantindo o atendimento integral e articulado à criança ou ao adolescente.

1.13. Encaminhar para os serviços socioassistenciais

Quando a situação exigir o acompanhamento social da criança, do adolescente ou de sua família, o Conselho Tutelar deve encaminhá-los à rede pública socioassistencial, observando os fluxos e protocolos estabelecidos pela política de assistência social. Esse encaminhamento deve garantir o acesso aos serviços e benefícios ofertados, respeitando o princípio da integralidade do atendimento e a articulação com o Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

1.14. Encaminhar para orientação jurídica

Além de sua função de orientar e encaminhar crianças, adolescentes e suas famílias aos serviços de saúde e à rede socioassistencial, o Conselho Tutelar também deve, quando necessário, direcionar a família à Defensoria Pública, a fim de garantir o acesso à orientação jurídica e à defesa de direitos, especialmente em situações que envolvam questões legais, como guarda, tutela ou outras medidas judiciais de proteção.

1.15. Complementar informações inseridas no SIPIA-CT e em outros Sistemas

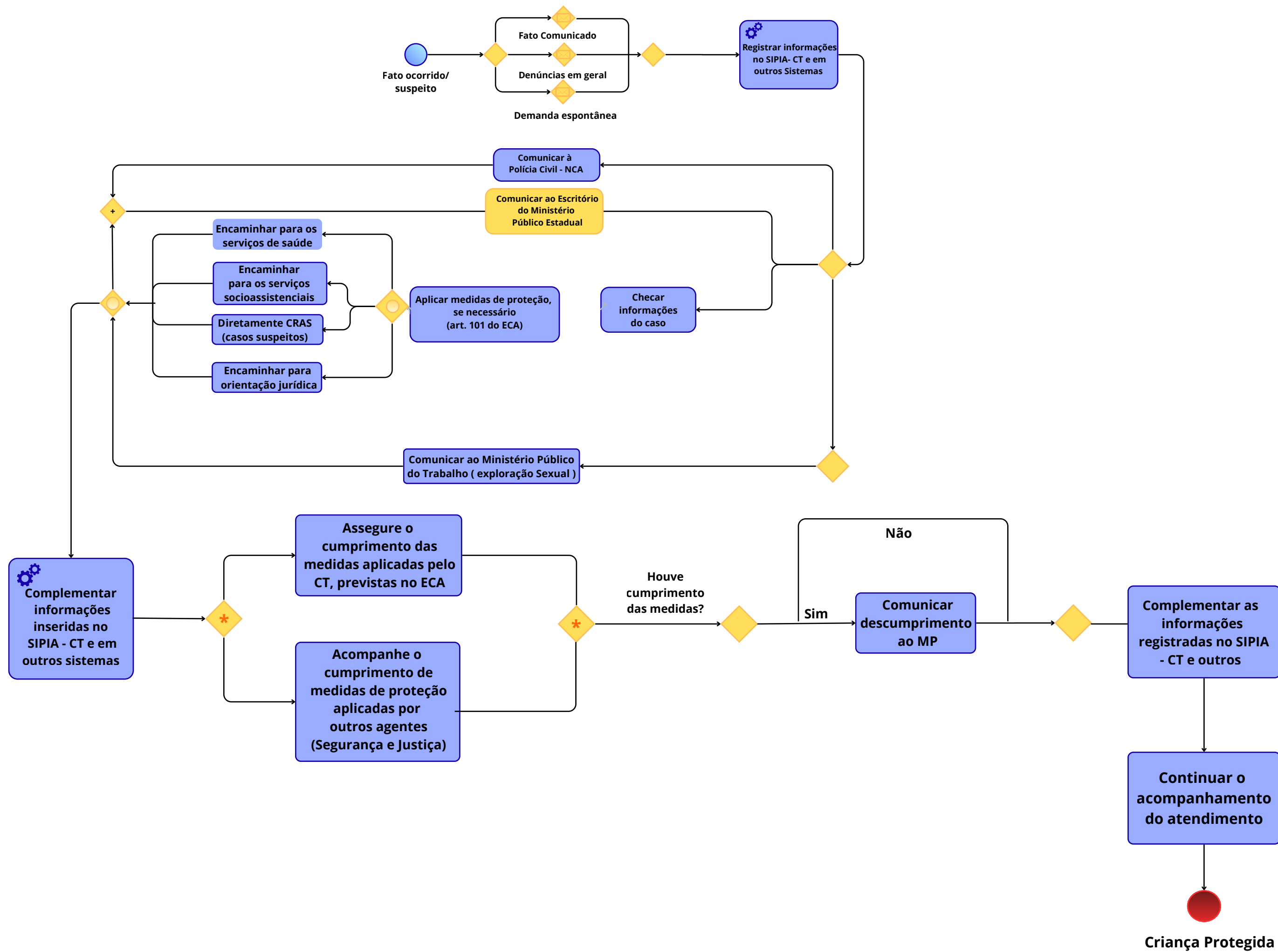
O Conselho Tutelar não possui caráter executório, ou seja, não realiza diretamente a execução das ações, mas atua por meio da articulação com os órgãos públicos e entidades não governamentais responsáveis pela oferta de serviços voltados à criança, ao adolescente, às famílias e à comunidade. Para assegurar a efetividade das medidas de proteção aplicadas, o Conselho depende da atuação integrada dessas instituições. Além disso, sempre que houver novas informações relevantes sobre o caso, cabe ao Conselho Tutelar atualizar o registro no SIPIA e em outros sistemas utilizados pelo município, garantindo a continuidade e a coerência do acompanhamento.

1.16. Assegurar o cumprimento das medidas aplicadas pelo Conselho Tutelar, previstas no ECA

Além de aplicar as medidas de proteção previstas no artigo 101 do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), o Conselho Tutelar tem a responsabilidade de zelar pelo efetivo cumprimento dessas medidas, acompanhando a execução e promovendo as articulações necessárias com a rede de atendimento para garantir a proteção integral da criança e do adolescente.

1.17. Acompanhar o cumprimento das medidas de proteção aplicadas por outros agentes (Segurança e Justiça)

É responsabilidade do Conselho Tutelar acompanhar a execução das medidas de proteção aplicadas, a fim de assegurar sua efetividade e garantir que os direitos da criança e do adolescente sejam plenamente respeitados.






ASSISTÊNCIA SOCIAL

2. ASSISTÊNCIA SOCIAL

Os atendimentos realizados no âmbito da Assistência Social têm como finalidade assegurar a proteção social de crianças, adolescentes e suas famílias, com foco na preservação da vida, na reparação de danos decorrentes de violações de direitos, na prevenção de novas ocorrências e na oferta de apoio por meio de serviços e benefícios socioassistenciais, quando necessário. Assim como nos atendimentos realizados na área da saúde, é fundamental que a escuta e o acolhimento ocorram com sensibilidade, respeito e empatia.

Em 2020, o Ministério da Cidadania, por intermédio da Secretaria Nacional de Assistência Social e da Secretaria Especial de Desenvolvimento Social, publicou o documento Parâmetros de Atuação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) no Sistema de Garantia de Direitos da Criança e do Adolescente Vítima ou Testemunha de Violência (BRASIL, 2020), que orienta a atuação da rede socioassistencial em consonância com os princípios do SUAS e com os protocolos do Sistema de Garantia de Direitos.

Além das ações específicas desenvolvidas pelos serviços da assistência social e da saúde, existem procedimentos comuns que podem ser adotados pelos profissionais que integram essas redes. Entre eles, destacam-se:

-  A comunicação à autoridade policial, nos casos em que forem constatadas situações de violência;
-  O encaminhamento ao Conselho Tutelar, para acompanhamento da família e eventual aplicação de medidas de proteção, conforme a competência do órgão;
-  A possibilidade de informar o Ministério Público, sempre que a situação exigir sua atuação.

2. 1. Revelação espontânea ou suspeita de violência na rede socioassistencial

No âmbito da assistência social do município, diversos espaços podem ser potenciais pontos de identificação de situações de suspeita de violência contra crianças e adolescentes. Isso inclui organizações da sociedade civil, projetos sociais, espaços comunitários de convivência nos bairros, cidadãos e demais iniciativas vinculadas à política de assistência social, mesmo que não integrem formalmente o Sistema de Garantia de Direitos. É fundamental que esses atores e instituições conheçam os órgãos responsáveis pela proteção, de modo a realizar os devidos encaminhamentos das vítimas e/ou de suas famílias para atendimento, escuta qualificada e orientação adequada.

2. 2. Casos advindos do Conselho Tutelar e da Justiça

Trata-se de situações de violência envolvendo crianças e adolescentes que foram identificadas e encaminhadas pelo Conselho Tutelar ou por órgãos do Sistema de Justiça, e que, por isso, devem ser acolhidas e acompanhadas pela rede socioassistencial do município, conforme suas atribuições e competências.

2. 3. Revelação ocorre no serviço de Proteção Social Básica (CRAS)

A revelação de situações de violência pode ocorrer nas unidades do CRAS, tanto durante os atendimentos realizados no âmbito do Programa de Atenção Integral à Família (PAIF), quanto nas atividades desenvolvidas no Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV), a partir da escuta qualificada de crianças, adolescentes ou de seus familiares.

2. 4. Revelação ocorre no serviço de Proteção Social Especial (CREAS)

A revelação de situações de violência também pode ocorrer nas unidades do CREAS, tanto durante os atendimentos individualizados no âmbito do Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), quanto nas atividades coletivas e grupos socioeducativos realizados com os usuários e suas famílias

2. 5. Comunicar ao Conselho Tutelar (se o caso não vier do Conselho Tutelar ou for um novo caso)

No contexto da assistência social, o Conselho Tutelar atua sob duas perspectivas complementares: de um lado, recebe comunicações de casos encaminhados por profissionais e instituições da rede socioassistencial do município; de outro, realiza encaminhamentos para que crianças, adolescentes e suas famílias sejam atendidos e acompanhados pelos serviços públicos municipais. Nos casos originados no próprio Conselho Tutelar, não há necessidade de nova notificação ao órgão.

Atenção: É fundamental que todas as unidades da rede socioassistencial estejam permanentemente alertas para possíveis revelações espontâneas ou sinais de suspeita de violência, assegurando a escuta qualificada e os encaminhamentos necessários.

2. 6. Implementar as medidas de proteção determinadas pelos órgãos competentes (Conselho Tutelar e Ministério Público Estadual)

As unidades da rede socioassistencial, como o CRAS e o CREAS, são responsáveis por executar as medidas de proteção aplicadas pelo Conselho Tutelar — como, por exemplo, a inserção da criança ou do adolescente em programas comunitários de apoio, fortalecimento familiar ou, quando necessário, o encaminhamento para acolhimento institucional —, bem como aquelas determinadas pelo Ministério Público. A definição da medida a ser adotada dependerá da análise da situação, especialmente quanto à necessidade ou não de afastamento do convívio familiar.

2.7. CREAS (casos de violência)

O CREAS é a unidade responsável por acolher e acompanhar os casos em que há violação de direitos, desenvolvendo intervenções especializadas voltadas à proteção social de crianças, adolescentes e de suas famílias. Além disso, o CREAS pode funcionar como porta de entrada para denúncias ou suspeitas de violência, devendo, nesses casos, realizar a devida comunicação ao Conselho Tutelar e, conforme a necessidade identificada, efetuar o encaminhamento à rede de saúde para os atendimentos complementares.

2.8. CRAS (casos de vulnerabilidade de família)

O CRAS será responsável pelo acolhimento de famílias em situação de vulnerabilidade social, realizando as intervenções técnicas necessárias para o fortalecimento dos vínculos familiares,

sociais e comunitários. Também poderá atuar como porta de entrada para denúncias ou suspeitas de violência contra crianças e adolescentes, devendo, nesses casos, comunicar prontamente o Conselho Tutelar e, conforme a situação, encaminhar para os serviços de saúde. Sempre que possível, a família deverá ser referenciada ao CRAS mais próximo de sua residência, garantindo maior acessibilidade e continuidade no acompanhamento.

2.9. Casos que necessitam de acolhimento

Quando for identificada a impossibilidade de permanência da criança ou do adolescente em seu núcleo familiar, seja por risco iminente, abandono, negligência grave ou violência, será indicada a medida de acolhimento, conforme previsto no artigo 101, inciso VII, do ECA. Nesses casos, a articulação entre o Conselho Tutelar, o Ministério Público, o Judiciário e a rede socioassistencial são essenciais para garantir a proteção integral e a adoção dos procedimentos legais e técnicos adequados.

2.10. Proteção Social Especial

Nesses casos, o encaminhamento deve ser feito ao Ministério Público e à Vara Única, para a emissão da Guia de Acolhimento Institucional e o acionamento da Central de Vagas. Quando se tratar de uma situação de acolhimento excepcional e urgente, o Conselho Tutelar deverá ser imediatamente acionado para as providências cabíveis.

2.11. Horário comercial (disponibilidade de vaga)

Nos casos em que se identifica a necessidade de acolhimento institucional durante o horário comercial, deverá ser encaminhada solicitação formal ao Ministério Público e à Vara Única, a qual realizará a emissão da Guia de Acolhimento Institucional. Após a emissão, será realizada a comunicação à Central de Vagas, que disponibilizará vaga na Unidade de Acolhimento.

2.12. Conselho Tutelar/procedimento excepcional/urgência

2.13. Unidade de Acolhimento

A Unidade de Acolhimento acolhe a criança ou o adolescente encaminhado (a) pelo Conselho Tutelar e, no prazo de 24 horas, notificará à autoridade judicial sobre o acolhimento.

2.14. Revelação ou suspeita de violência nas Unidades de Acolhimento

Sempre que houver a revelação de violência contra crianças ou adolescentes nos serviços da rede socioassistencial, ou se for constatada alguma situação de violência nas Unidades de Acolhimento, devem ser realizados os encaminhamentos para atendimento na rede de saúde, bem como a comunicação imediata ao Conselho Tutelar. Nos casos em que a revelação ocorrer nas Unidades de Acolhimento, é obrigatória a comunicação à Vara da Infância para que sejam adotadas as providências judiciais cabíveis.

2.15. Encaminha para a Vara da Infância

A Vara da Infância e Juventude deverá ser informada pelas Unidades de Acolhimento sempre que houver a revelação ou a ocorrência de violência contra crianças ou adolescentes nesses serviços, garantindo a atuação judicial necessária para a proteção dos direitos envolvidos.

2.16. Encaminha para a saúde

Realizar o encaminhamento para a rede pública municipal de saúde, assegurando o acesso da criança ou do adolescente aos serviços de atenção e cuidado necessários.

2.17. Ativa o fluxo da saúde

A ativação do fluxo da saúde consiste em iniciar o encaminhamento imediato da criança ou do adolescente para os serviços de saúde adequados, garantindo a realização de atendimentos clínicos, avaliações especializadas e intervenções necessárias para a proteção da integridade física e psicológica. Esse procedimento deve obedecer aos protocolos estabelecidos pela rede municipal de saúde, assegurando a articulação entre os profissionais e a continuidade do cuidado, bem como a comunicação integrada com os demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos.

2.18. Caso necessite de acompanhamento psicológico

Qualquer que seja a forma de entrada no atendimento de saúde, quando as unidades socioassistenciais detectarem que a criança e ao adolescente apresentam algum transtorno grave ou persistente ou transtorno desenvolvido após violência que necessita de apoio psicossocial, encaminhar para:

Independentemente da forma de acesso aos serviços de saúde, sempre que as unidades socioassistenciais identificarem que a criança ou o adolescente apresenta transtornos graves, persistentes ou decorrentes de situações de violência que demandem suporte psicossocial especializado, deve-se realizar o encaminhamento imediato para os serviços de saúde mental e psicossociais adequados, garantindo a atenção integral e o acompanhamento especializado necessários.

2.19. Encaminhar para o Núcleo de Atenção a Infância e Adolescência - NAIA

Quando for identificada a necessidade de apoio psicossocial e acompanhamento psiquiátrico para crianças ou adolescentes que sejam vítimas ou testemunhas de violência, estes devem ser encaminhados ao Núcleo de Atenção à Infância e Adolescência (NAIA), garantindo o acesso a atendimentos especializados e multidisciplinares voltados à promoção da saúde mental e ao fortalecimento do desenvolvimento biopsicossocial.

2.20. Encaminhar para acompanhamento do Centro de Atenção Psicossocial

Caso seja identificada a necessidade de tratamento ou acompanhamento para transtornos mentais, a criança ou o adolescente vítima ou testemunha de violência deverá ser encaminhado ao Centro de Atenção Psicossocial Infantil (CAPS-I), onde receberá atendimento especializado voltado à saúde mental infantojuvenil.

2.21. Criança atendida

A criança atendida deve receber um cuidado integral que abranja não apenas a resolução imediata da situação de violação de direitos, mas também o acompanhamento contínuo para garantir sua proteção, desenvolvimento e bem-estar. O atendimento deve ser realizado de forma acolhedora, respeitando a singularidade e os direitos da criança, assegurando sua participação ativa no

processo e promovendo a articulação entre os serviços de saúde, assistência social, educação e justiça, conforme as necessidades identificadas.

2.22. Todos os casos

2.23. Realizar o acompanhamento socioassistencial

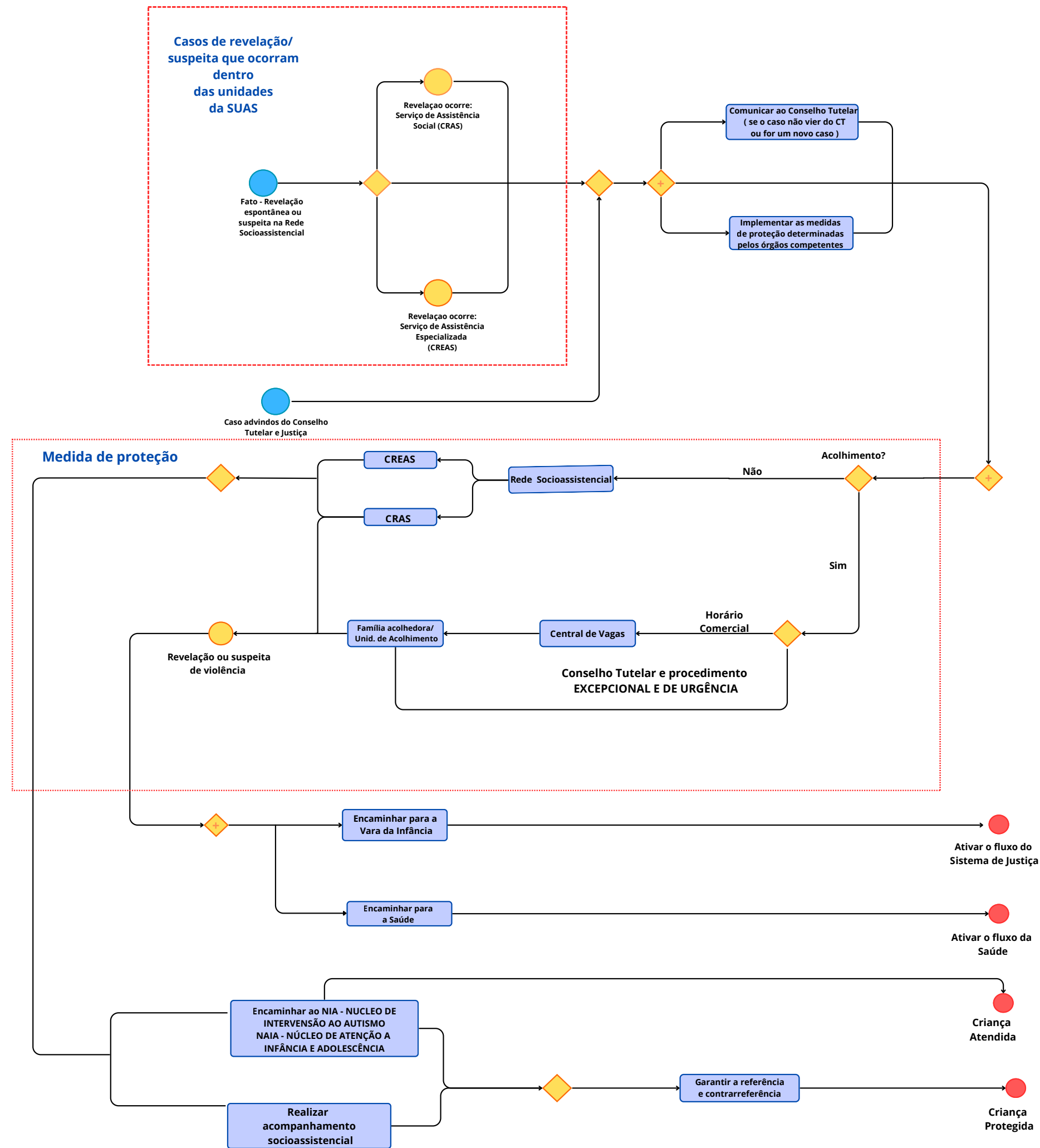
O acompanhamento socioassistencial deve envolver as ações previstas pelo Sistema Único de Assistência Social (SUAS), bem como a atuação integrada dos demais atores que compõem a rede de proteção. Os serviços socioassistenciais devem aplicar os instrumentos de acompanhamento do SUAS, como o preenchimento do Prontuário Eletrônico do SUAS e a realização do Plano Individual de Atendimento (PIA) para crianças e adolescentes em acolhimento institucional. É fundamental que os atendimentos prestados a crianças e adolescentes vítimas de violência, realizados no CREAS e nas Unidades de Acolhimento, estejam alinhados com o acompanhamento dos demais membros da família nas unidades do CRAS, promovendo, sempre que possível, a vinculação e a articulação entre os diferentes serviços da rede socioassistencial.

2.24. Garantir a referência e a contrarreferência

Um dos princípios fundamentais do SUAS é garantir a oferta integral de atendimento às demandas sociais de famílias e indivíduos. Nesse sentido, o intercâmbio eficiente de informações entre os serviços socioassistenciais fortalece as estratégias para a superação da violência, previne a ocorrência de novas violações dentro do núcleo familiar e evita a duplicidade ou sobreposição das ações assistenciais.

2.25. Criança protegida

A proteção integral da criança é um princípio fundamental para garantir seu desenvolvimento pleno e saudável, assegurando seus direitos básicos à vida, à saúde, à educação, ao afeto e à convivência familiar e comunitária. Quando a criança está protegida, cria-se um ambiente seguro que favorece o fortalecimento de seus vínculos afetivos e sociais, prevenindo situações de violência, negligência e exclusão. A proteção efetiva contribui para a construção de uma sociedade mais justa e igualitária, na qual todas as crianças tenham a oportunidade de crescer com dignidade, autonomia e respeito, cumprindo o compromisso estabelecido pelo Estatuto da Criança e do Adolescente e pelas políticas públicas voltadas à infância.



EDUCAÇÃO

3. EDUCAÇÃO

O combate a todas as formas de violência contra crianças e adolescentes configura um desafio complexo para instituições governamentais e não governamentais, pois envolve transformações culturais, políticas, econômicas e sociais essenciais para a defesa da vida e dos direitos humanos. Entre as instituições públicas, a escola destaca-se como um espaço estratégico para a identificação e a denúncia de situações de violência, uma vez que muitos sinais comportamentais, emocionais e cognitivos manifestam-se com maior clareza no ambiente escolar. Por isso, é fundamental que os profissionais da educação e a comunidade escolar estejam vigilantes e preparados para reconhecer esses indícios.

Diagnósticos realizados junto à Rede de Proteção evidenciam que, na cidade de Lavras da Mangabeira, as escolas representam o principal canal de acionamento dos órgãos de proteção, seja por meio de revelações espontâneas ou por suspeitas de violência contra crianças e adolescentes. Proteger esses grupos demanda sensibilidade, cuidado e conhecimento técnico, uma vez que a simples identificação e notificação dos maus-tratos não são suficientes para assegurar a proteção efetiva. É imprescindível atuar preventivamente, interrompendo a continuidade das agressões e mitigando seus efeitos prejudiciais.

Com o propósito de garantir o cumprimento da Lei Federal nº 13.431/2017 e do Decreto nº 9.603/2018, o município de Lavras da Mangabeira instituiu um fluxo específico de atendimento para crianças e adolescentes vítimas ou testemunhas de violência, orientando os passos necessários para a promoção, defesa e monitoramento dos direitos infantojuvenis de forma eficaz e articulada.

3.1. Conhecimento do fato ocorrido no âmbito escolar: flagrante, revelação espontânea e casos suspeitos

A escola, enquanto espaço privilegiado de socialização e observação do desenvolvimento infantojuvenil, costuma tomar conhecimento de situações de violência por diferentes meios: revelação espontânea da vítima, identificação de sinais e evidências comportamentais ou físicas que levarem suspeitas, ou ainda por meio de comunicações feitas por colegas, familiares ou vizinhos. Além disso, a instituição de ensino pode ser informada sobre casos previamente identificados por outros atores do Sistema de Garantia de Direitos (SGD), mesmo quando tais situações ainda não tenham chegado ao conhecimento da comunidade escolar. Nessas circunstâncias, é fundamental que a escola atue em conformidade com os protocolos intersetoriais estabelecidos, assegurando a proteção integral da criança ou adolescente envolvido.

3.2. Informar ao diretor da Unidade Escolar

Quando a situação de violência contra criança ou adolescente é identificada inicialmente por membros da comunidade escolar – como alunos, professores, funcionários, pais ou responsáveis – o fato deve ser imediatamente comunicado à direção da unidade escolar. Independentemente do canal de revelação ou da pessoa que identificou ou suspeitou da ocorrência, cabe à direção escolar proceder com os devidos encaminhamentos aos órgãos competentes, tais como a Polícia Militar (em casos de flagrante delito), a Polícia Civil (nos demais casos), o Conselho Tutelar e a

Secretaria Municipal de Educação, por meio do programa PREVINE. Além disso, é responsabilidade da direção escolar acompanhar a criança ou adolescente em situação de violência no âmbito educacional, zelando pela sua integridade e bem-estar.

Atenção: Ressalta-se que não compete à escola investigar ou confirmar a veracidade das informações, tampouco inquirir a vítima sobre os fatos relatados, evitando assim a revitimização e preservando o princípio da escuta protegida.

3.3. Acionar a Polícia Militar

Nos casos de flagrante delito, a Polícia Militar deverá ser imediatamente acionada por meio do número 190, sendo necessário aguardar a chegada da guarnição responsável pelo encaminhamento do(s) suspeito(s) à autoridade policial competente. Após a intervenção policial, a unidade escolar deverá registrar a ocorrência no sistema próprio da Secretaria Municipal de Educação e dar seguimento aos encaminhamentos institucionais, com o envio do relatório ou formulário de notificação aos órgãos de proteção: Disque 100, Polícia Civil, Conselho Tutelar e, formalmente, à Secretaria Municipal de Educação por meio do Programa PREVINE.

IMPORTANTE: Sob nenhuma circunstância, a criança ou o adolescente deve ser transportado no mesmo veículo que o suspeito, sendo igualmente vedado qualquer tipo de questionamento sobre os fatos durante o deslocamento da vítima, em atenção aos princípios da escuta protegida e da não revitimização.

3.4. Encaminhar a criança para a Rede de Proteção, em caso de urgência

Havendo situação de urgência, a Unidade Escolar deverá proceder com o imediato encaminhamento da criança ou do adolescente aos serviços da Rede de Proteção, conforme a necessidade identificada no caso concreto. Em situações que demandem atendimento emergencial na área da saúde, por exemplo, a escola deverá acionar os serviços de pronto atendimento ou o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU – 192), garantindo que a vítima receba os cuidados adequados de forma célere e segura.

Esse encaminhamento deve ocorrer de maneira articulada e responsável, resguardando os direitos da criança ou do adolescente e priorizando sua integridade física e emocional. Ressalta-se que o contato com os demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos deverá ser mantido, inclusive com o registro formal da ocorrência e a comunicação à Secretaria Municipal de Educação por meio do Programa PREVINE.

3.5. Registrar o caso em sistema próprio

Toda situação de violência contra criança ou adolescente identificada no ambiente escolar deve ser devidamente registrada em sistema próprio da Secretaria Municipal de Educação (SME), com a finalidade de garantir o controle efetivo da quantidade e da natureza dos casos ocorridos na rede de ensino. Esse registro possibilita o monitoramento contínuo, o planejamento de ações preventivas e a articulação das estratégias de acompanhamento junto à Rede de Proteção, promovendo uma resposta intersetorial mais eficaz.

Cabe destacar que, enquanto não for implantado um sistema informatizado específico para esse fim, os registros podem ser realizados por meio de planilhas padronizadas ou documentos oficiais

elaborados pela própria unidade de ensino, assegurando, desde já, a rastreabilidade e a responsabilidade institucional no enfrentamento das situações de violência.

3.6. Relatório e/ou formulário para envio às autoridades competentes

A Unidade Escolar deverá utilizar o formulário padronizado disponibilizado pela Secretaria Municipal de Educação (SMED) para o registro de casos de violência envolvendo crianças e adolescentes no âmbito escolar. O preenchimento desse instrumento é de responsabilidade da direção escolar, devendo ser realizado de forma clara, objetiva e completa, contendo todas as informações pertinentes ao fato identificado ou revelado. O formulário devidamente preenchido deve ser encaminhado, com a maior brevidade possível, aos órgãos competentes — como Conselho Tutelar, Polícia Civil e ao canal Disque 100 — conforme a gravidade e a natureza da ocorrência, garantindo a adoção das medidas protetivas e legais cabíveis, bem como o devido acompanhamento do caso no âmbito da Rede de Proteção.

3.7. Comunicar ao Disque 100

É fundamental que a Unidade Escolar realize a denúncia do caso de violência contra criança ou adolescente por meio do Disque 100, canal oficial da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos. Esse procedimento é essencial não apenas para garantir a responsabilização dos autores e a proteção imediata das vítimas, mas também para alimentar o sistema nacional de registro de violações, contribuindo com dados relevantes para o mapeamento e a avaliação da dimensão da violência contra os direitos humanos no país. As informações consolidadas pelo Disque 100 subsidiam a formulação, o monitoramento e a qualificação das políticas públicas voltadas à promoção e à proteção integral de crianças e adolescentes.

3.8. Conselho Tutelar

O Conselho Tutelar deve ser comunicado formalmente, por meio de instrumento ou formulário específico, nos casos de violência contra crianças e adolescentes, mesmo que já tenha sido previamente informado por contato telefônico realizado pela Direção Escolar. A formalização por escrito assegura o devido registro da demanda, subsidia a atuação técnica do Conselho Tutelar e reforça a responsabilização dos órgãos competentes quanto ao acompanhamento da situação de violação de direitos, em consonância com o previsto no Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e com os fluxos estabelecidos pela Rede de Proteção.

3.9. Comunicar à Polícia Civil

Os casos de suspeita ou confirmação de violência contra crianças e adolescentes devem ser formalmente comunicados à Polícia Civil, conforme previsto no Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e nos protocolos do Sistema de Garantia de Direitos. A atuação da autoridade policial é fundamental para a instauração do devido processo investigativo, apuração dos fatos e responsabilização dos autores das violações. O encaminhamento à Polícia Civil deve ser feito de forma célere e documentada, garantindo a proteção integral da vítima e o respeito ao devido processo legal.

3.10. Em caso de flagrante

Nos casos de flagrante delito envolvendo violência contra crianças ou adolescentes, a Polícia Militar deve ser acionada imediatamente, por meio do número 190, para garantir a segurança da vítima e realizar os encaminhamentos legais cabíveis. Nas demais situações, em que não há flagrante, a Unidade Escolar deve comunicar prontamente o Conselho Tutelar e a Polícia Civil, assegurando que a rede de proteção atue de forma articulada e eficaz na apuração dos fatos, na proteção integral da criança ou adolescente e na responsabilização dos autores da violência.

3.11. Notificar à Secretaria de Educação

A notificação à Secretaria de Educação é um passo fundamental para o fortalecimento da rede de proteção à criança e ao adolescente no ambiente escolar. Esse procedimento permite o registro formal dos casos de violência, possibilitando o monitoramento sistemático e a análise dos dados para a implementação de políticas públicas eficazes de prevenção e enfrentamento da violência. Além disso, a notificação viabiliza o suporte técnico e a capacitação dos profissionais da educação, assegurando que a escola esteja preparada para acolher, acompanhar e promover o desenvolvimento integral das crianças e adolescentes vítimas ou testemunhas de violência, garantindo o respeito aos seus direitos e o cumprimento do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA).

3.12. A Comissão de Proteção e Prevenção à violência contra a Criança e ao Adolescente no âmbito escolar - PREVINE.

A Secretaria Municipal de Educação (SME) recebe as notificações enviadas pelas Unidades Escolares, realizando a contabilização e o registro dessas ocorrências nos sistemas de controle internos. Além disso, é responsável pelo acompanhamento e monitoramento contínuo dos casos registrados no município, com o objetivo de fortalecer as ações de prevenção à violência. Para tanto, a SME também promove a capacitação e o apoio técnico aos profissionais da educação, orientando-os quanto ao acolhimento adequado de crianças e adolescentes vítimas ou testemunhas de violência no ambiente escolar, bem como ao acompanhamento do desenvolvimento educacional dessas crianças e adolescentes.

3.13. Secretaria de Educação toma as providências cabíveis

A atuação da Secretaria de Educação ao tomar as providências cabíveis é essencial para assegurar a efetividade das políticas de proteção e promoção dos direitos das crianças e adolescentes no ambiente escolar. Ao agir de forma célere e coordenada, a Secretaria garante o encaminhamento adequado dos casos às instâncias competentes, o suporte necessário às unidades escolares e o acompanhamento sistemático das situações de violência. Essa postura proativa fortalece a rede de proteção, contribui para a prevenção de novos casos, e promove um ambiente escolar seguro e acolhedor, alinhado às diretrizes do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e às normas vigentes para o enfrentamento da violência infantojuvenil.

3.14. Realizar acompanhamento da criança no ambiente escolar

Realizar o acompanhamento da criança no ambiente escolar é fundamental para garantir a continuidade do cuidado e a proteção integral, especialmente nos casos de crianças vítimas ou testemunhas de violência. Esse acompanhamento permite identificar possíveis impactos da violência no desempenho acadêmico, no comportamento e no desenvolvimento emocional,

possibilitando intervenções pedagógicas e socioemocionais adequadas. Além disso, a presença constante da equipe escolar junto à criança favorece a criação de um ambiente seguro e acolhedor, promovendo sua reintegração social e o fortalecimento dos vínculos afetivos, essenciais para a superação dos efeitos da violência e para o pleno exercício dos seus direitos.

3.15. Equipe Multidisciplinar

A equipe multidisciplinar, composta por Assistentes Sociais, Psicólogos e Pedagogos, deve atuar em parceria com a Unidade Escolar para realizar o acompanhamento pedagógico e social da criança ou adolescente vítima de violência. Essa colaboração integrada é fundamental para identificar as necessidades específicas do aluno, promover intervenções que favoreçam seu desenvolvimento educacional e emocional, e garantir um suporte efetivo que contemple tanto o contexto familiar quanto o escolar. O trabalho conjunto assegura um atendimento mais completo e humanizado, contribuindo para a proteção integral e a promoção do bem-estar da criança ou adolescente.

3.16. Acompanhar o caso na Rede de Proteção – Referência e contrarreferência

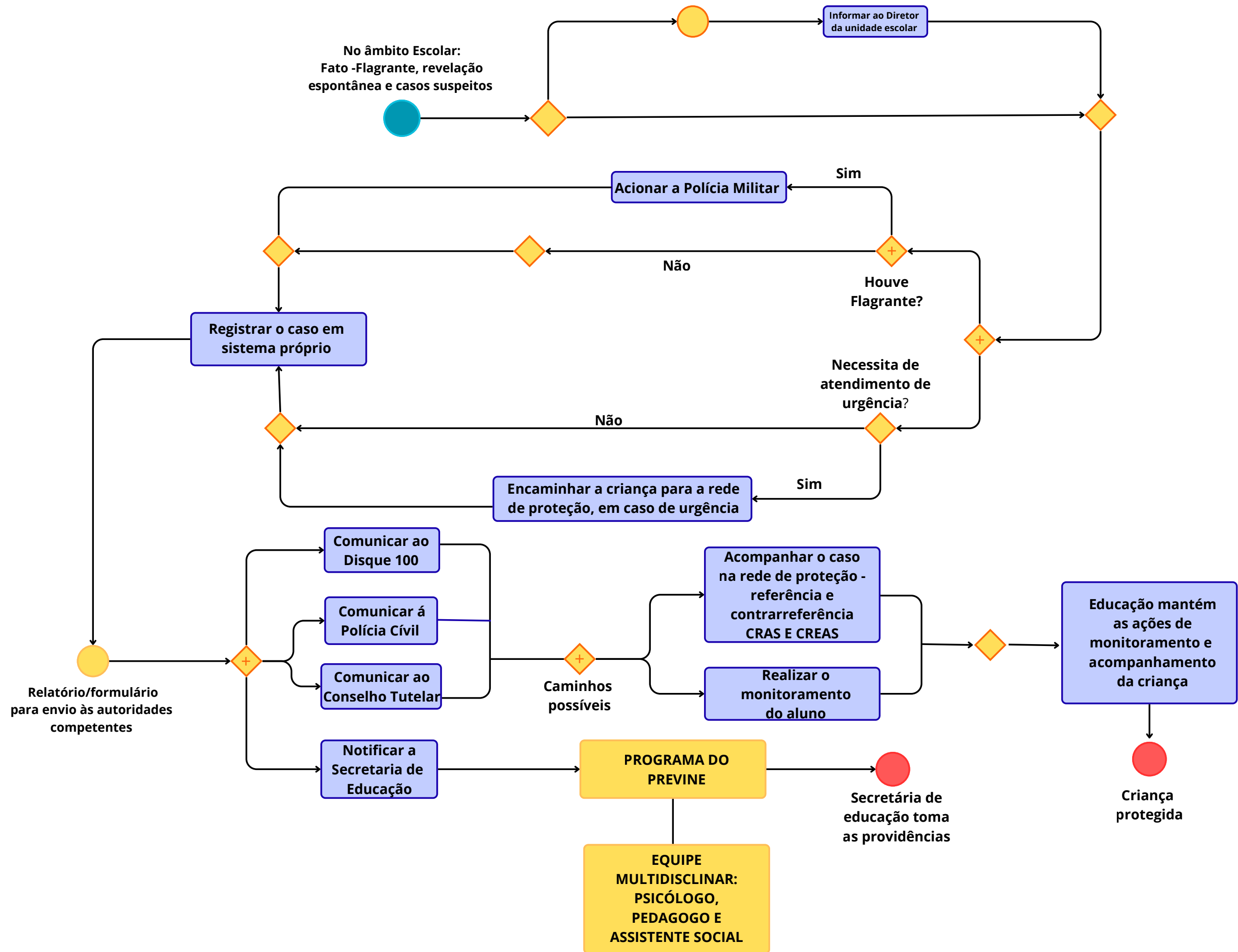
com a Rede de Proteção Municipal, assegurando a troca de informações por meio dos processos de referência e contrarreferência. Essa articulação é fundamental para acompanhar o encaminhamento e o atendimento dos casos de violência registrados na escola, garantindo que as crianças e adolescentes envolvidos recebam o suporte integral e adequado pelas instituições competentes. A integração entre a escola e a rede contribui para a efetividade das ações de proteção, promovendo uma resposta coordenada e oportuna frente às situações de violação de direitos.

3.17. Educação mantém as ações de monitoramento e acompanhamento da criança

A Comissão de Proteção e Prevenção à Violência contra a Criança e o Adolescente no âmbito escolar — PREVINE — é responsável pelo monitoramento e acompanhamento sistemático de todos os casos registrados na rede escolar. Por meio dessa comissão, as informações relativas às crianças e adolescentes envolvidos são constantemente atualizadas, garantindo a efetividade das ações de proteção e o alinhamento das estratégias preventivas com as necessidades específicas de cada caso, fortalecendo a rede de garantia de direitos no ambiente educacional.

3.18. Criança protegida

O objetivo final da intervenção da escola é assegurar que a criança esteja protegida em todos os aspectos, promovendo um ambiente seguro, acolhedor e propício ao seu desenvolvimento integral. A proteção da criança envolve não apenas a interrupção imediata da situação de violência, mas também o acompanhamento contínuo para garantir sua recuperação emocional, social e educacional. A escola, ao agir de forma articulada com a Rede de Proteção, contribui para o fortalecimento dos direitos da criança, assegurando que ela cresça em um contexto livre de violências, com acesso pleno à educação, à saúde e ao bem-estar, conforme previsto no Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA).



SAÚDE

4. SAÚDE

O diagnóstico realizado em conjunto com a Rede de Proteção evidenciou que as Unidades de Saúde configuram importantes portas de entrada para o atendimento de crianças e adolescentes vítimas ou testemunhas de violência. A rede de saúde é compreendida como o conjunto integrado de ações e serviços organizados em níveis de complexidade crescente, com o objetivo de assegurar a integralidade da assistência à saúde da população.

É fundamental destacar que a rede de saúde municipal inclui também a rede privada, devendo esta estar devidamente orientada quanto aos protocolos de encaminhamento e procedimentos a serem adotados diante de suspeitas ou confirmações de violência contra crianças e adolescentes. Essa articulação entre os setores público e privado é imprescindível para garantir o acesso efetivo ao cuidado especializado e a proteção integral desses grupos vulneráveis.

4.1. Caso suspeito/revelação espontânea

A rede de saúde toma conhecimento dos casos de violência contra crianças e adolescentes geralmente por meio da identificação de suspeitas ou da revelação espontânea durante atendimentos realizados nas unidades de saúde. Esses momentos são fundamentais para a detecção precoce, possibilitando a intervenção imediata e o encaminhamento adequado aos serviços especializados da Rede de Proteção.

4.2. Portas de entrada da rede de saúde

As portas de entrada da rede de saúde desempenham um papel fundamental na identificação precoce e no atendimento imediato de crianças e adolescentes vítimas ou testemunhas de violência. Esses pontos de contato inicial são essenciais para garantir que as vítimas tenham acesso rápido e integral aos serviços de saúde, possibilitando o diagnóstico, o acolhimento humanizado e o encaminhamento adequado para os serviços especializados da Rede de Proteção. A eficiência dessas portas de entrada contribui diretamente para a efetividade das ações de prevenção, proteção e reabilitação, fortalecendo a rede de garantia dos direitos infantojuvenis e promovendo a integralidade da assistência à saúde.

4.3. Atendimento na rede de atenção primária da saúde

O atendimento na rede de atenção primária à saúde abrange as situações de revelação ou suspeita de violência contra crianças e adolescentes em todas as unidades de saúde do município, incluindo os setores público e privado. Essa rede constitui uma porta de entrada estratégica para a identificação precoce desses casos, proporcionando acolhimento inicial, escuta qualificada e encaminhamentos adequados para os serviços especializados. Entre os diversos atores que integram essa rede destacam-se as Unidades Básicas de Saúde (UBS), os consultórios particulares e os agentes comunitários de saúde, que atuam de forma articulada para garantir a proteção integral e o cuidado continuado aos menores em situação de vulnerabilidade.

4.4. Atendimento especializado

As suspeitas ou revelações de violência contra crianças e adolescentes podem ser identificadas em qualquer unidade da rede municipal de saúde, abrangendo tanto as unidades de atendimento básico quanto as especializadas. Além disso, essas situações podem ocorrer em clínicas particulares e na rede municipal especializada, que também desempenham papel fundamental na detecção precoce, no acolhimento e no encaminhamento adequado das vítimas aos serviços da Rede de Proteção.

4.5. Atendimento de emergência

O atendimento de emergência compreende as situações de revelação ou suspeita de violência contra crianças e adolescentes que são identificadas nas unidades de emergência do município, tanto na rede pública quanto na privada. Esses serviços desempenham papel crucial na recepção inicial das vítimas, oferecendo atendimento imediato, diagnóstico e suporte médico necessário, além de assegurar o encaminhamento adequado para os serviços especializados da Rede de Proteção, garantindo uma resposta rápida e eficaz frente às situações de risco.

4.6. Casos advindos do Conselho Tutelar e da Polícia

A rede de saúde atua no atendimento de crianças e adolescentes vítimas ou testemunhas de violência que são encaminhados pelo Conselho Tutelar, assim como pelas Polícias Militar e Civil. Esses casos chegam à rede como parte do fluxo intersetorial de proteção, demandando uma resposta integrada que inclua acolhimento, avaliação clínica e psicossocial, tratamento adequado e articulação com os demais serviços da Rede de Proteção para garantir a segurança e o bem-estar da criança ou adolescente.

4.7. Informação enviada aos responsáveis pelo serviço de saúde

Quando a suspeita, identificação ou revelação de violência contra crianças e adolescentes ocorre em qualquer unidade de saúde, seja por meio de funcionários ou usuários, é imprescindível que o caso seja imediatamente comunicado ao responsável pelo serviço de saúde da unidade. Da mesma forma, os casos encaminhados pelos Conselhos Tutelares e pelas Unidades Policiais devem ser tratados com a mesma formalidade, cabendo ao funcionário responsável realizar a comunicação ao Conselho Tutelar por meio do formulário específico, além do preenchimento da ficha de notificação que será encaminhada à Vigilância Epidemiológica, assegurando o devido registro e acompanhamento da situação.

4.8. Comunicado dos casos identificados no SUS às autoridades

Os casos de violência contra crianças e adolescentes identificados pela rede de saúde, que não tenham sido previamente encaminhados pelo Conselho Tutelar, devem ser comunicados formalmente pelos responsáveis pela Direção da Unidade de Saúde ao Conselho Tutelar e às autoridades policiais competentes. O encaminhamento da criança ou adolescente para atendimento deve seguir a avaliação da necessidade, direcionando-os aos serviços de Atenção Básica, Atenção Especializada ou Emergência Hospitalar, conforme os critérios estabelecidos, garantindo uma resposta adequada e integrada da Rede de Proteção.

4.9. Atendimento na rede hospitalar

No atendimento hospitalar de crianças e adolescentes vítimas ou testemunhas de violência, é essencial realizar a identificação precisa do tipo de violência sofrida, conforme previsto no art. 4º da Lei nº 13.431/2017, a fim de orientar os encaminhamentos adequados aos serviços de saúde especializados. A definição do fluxo de atendimento e a destinação dos casos para os diferentes serviços da rede hospitalar devem considerar tanto a natureza da violência quanto o dia da semana em que o atendimento ocorre, garantindo uma resposta eficiente, integral e contínua.

4.10. Violência física ou violência sexual

4.11. Rede hospitalar

Nos casos de violência física, conforme definido no art. 4º, inciso I, da Lei nº 13.431/2017, ou em situações em que a violência sexual não seja prontamente identificada, a criança ou adolescente deve ser encaminhada para atendimento na rede hospitalar do município. Quando o hospital for a porta de entrada do caso, é obrigatório que a instituição comunique o fato ao Conselho Tutelar por meio do instrumento específico previsto para essa finalidade. Além disso, todos os atendimentos realizados na rede hospitalar relacionados a esses casos devem ser notificados à Vigilância Epidemiológica, garantindo o registro formal e o monitoramento das ocorrências.

4.12. Encaminhar casos de violência sexual

4.13. Conselho Tutelar

Nos casos em que a suspeita ou a confirmação de violência contra crianças e adolescentes seja identificada pela rede de saúde e ainda não tenha sido previamente comunicada pelo Conselho Tutelar, é obrigatório que a unidade de saúde realize a comunicação formal ao Conselho Tutelar por meio do formulário específico destinado a essa finalidade. Essa medida assegura a integração entre os serviços, permitindo o acompanhamento adequado da situação e a articulação das ações de proteção e cuidado previstas no Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA).

4.14. Núcleo de Atenção à Infância e Adolescência - NAIA

O Núcleo de Atenção à Infância e Adolescência (NAIA) oferece atendimento especializado às crianças e adolescentes vítimas ou testemunhas de violência sexual, que são identificadas e encaminhadas pela Rede de Proteção Social. O NAIA tem como objetivo principal garantir um acolhimento humanizado, proporcionando apoio e acompanhamento clínico multidisciplinar, incluindo suporte psicológico, psiquiátrico, fonoaudiológico, entre outros serviços necessários para a promoção da saúde integral e da recuperação dessas crianças e adolescentes.

4.15. Centro de Atenção Psicossocial Infantil - CAPS-I

Os encaminhamentos para o Centro de Atenção Psicossocial Infantil (CAPS-I) devem ser realizados exclusivamente para crianças e adolescentes que apresentam transtornos mentais graves ou persistentes, bem como para aqueles que desenvolvem transtornos psicológicos em decorrência de situações de violência sofridas. Essa especificidade assegura que o atendimento oferecido pelo CAPS-I seja direcionado a casos que demandam intervenções clínicas especializadas e contínuas, contribuindo para a reabilitação e o bem-estar psicossocial desses jovens.

4.16. Comunicar à Vigilância Epidemiológica, que notifica ao SINAN

A notificação compulsória dos casos suspeitos ou confirmados de violência contra crianças e adolescentes deve ser realizada por meio do preenchimento da ficha de violência interpessoal ou autoprovocada no Sistema de Informação de Agravos de Notificação (SINAN). Essa ferramenta é essencial para a produção de dados epidemiológicos que fundamentam o planejamento, monitoramento, avaliação e implementação de políticas públicas integradas e intersetoriais.

A Vigilância Epidemiológica assume a responsabilidade pelo acompanhamento desses casos no âmbito da rede de saúde, atuando em parceria com a escola, a Assistência Social, o Conselho Tutelar e os órgãos dos Sistemas de Segurança e Justiça, para assegurar a proteção integral da criança ou do adolescente.

4.17. Criança protegida

Rede Hospitalar e NAIA

4.18. Atendimento clínico emergencial

Após o processo de acolhida da criança/do adolescente em ambiente reservado, a equipe deve se atentar ao cumprimento da Norma Técnica de Atenção Humanizada às Pessoas em Situação de Violência Sexual com Registro de Informações e Coleta de Vestígios, do Ministério da Saúde (2012) e do Decreto Presidencial nº 7.958, de 13 de março de 2013, que dispõe sobre os registros que devem constar no prontuário.

IMPORTANTE: No momento do atendimento, observar a retirada de pessoas que coíbam a intervenção (familiares ou profissionais do serviço).

4.19. Realizar solicitação e coleta de exames e iniciar as medidas profiláticas

De acordo o Protocolo para o Atendimento às Pessoas em Situação de Violência Sexual do Estado do Paraná (HUCULAK; FERREIRA; TCHAIKOVSKI, 2017), os exames a serem realizados são:

a. Conteúdo vaginal: exame bacterioscópico (*Chlamydia trachomatis*, *Gonococo* e *Trichomonas*). Cultura para *Gonococo* e PCR para *Chlamydia trachomatis*: se possível, descrever se tem presença de espermatozoides no material.

b. Sangue: antiHIV; hepatite B (HbsAG e antiHbs); hepatite C (antiHCV); sífilis; transaminases; hemograma e BHCG (para mulheres em idade fértil). Para os exames de HIV, hepatite B e sífilis, serão realizados testes rápidos.

Deve-se iniciar a profilaxia de acordo com a Norma Técnica de Prevenção e Tratamento dos Agravos Resultantes da Violência Sexual contra Mulheres e Adolescentes (BRASIL, 2012) e o Protocolo Clínico e Diretrizes Terapêuticas para Profilaxia Antirretroviral Pós-Exposição de Risco à Infecção pelo HIV (BRASIL, 2021).

IMPORTANTE: As coletas de exames não devem retardar o início da profilaxia.

4.20. Encaminhar para o Núcleo de Atenção a Infância e Adolescência - NAIA

O Núcleo de Atenção à Infância e Adolescência (NAIA) deve proporcionar acolhimento emocional e suporte psicológico especializado às crianças e adolescentes vítimas ou testemunhas de violência sexual. O atendimento oferecido visa favorecer a ressignificação das experiências

traumáticas, promovendo processos de mudança, reconstrução da identidade e fortalecimento do autoconceito, essenciais para a recuperação e o desenvolvimento saudável desses indivíduos.

4.21. Encaminhar formulário para os serviços da Rede de Proteção (Direção Hospitalar)

A Direção Hospitalar tem a responsabilidade de comunicar os casos suspeitos ou de revelação espontânea ocorridos em sua Unidade Hospitalar ao Conselho Tutelar e à Polícia Civil, utilizando para isso o formulário específico designado para essa finalidade. Essa comunicação é obrigatória, exceto nos casos em que o encaminhamento tenha sido originado pelos próprios órgãos mencionados, garantindo assim a integração e o acompanhamento adequado dentro da Rede de Proteção.

4.22. Notifica à Vigilância Epidemiológica e comunica ao Conselho Tutelar os casos provenientes dos SUS

Todos os casos de violência contra crianças e adolescentes identificados na rede pública ou privada de saúde devem ser obrigatoriamente notificados à Vigilância Epidemiológica.

A Portaria GM/MS nº 1.271, de 6 de junho de 2014, estabelece a Lista Nacional de Notificação Compulsória, incluindo a violência sexual e a tentativa de suicídio, que requerem notificação imediata, em até 24 horas, para a Secretaria Municipal de Saúde. Cabe à Direção da Unidade de Saúde garantir a organização e o cumprimento desses procedimentos, além de comunicar formalmente os casos ao Conselho Tutelar, assegurando a articulação entre os serviços de proteção e atenção.

4.23. Criança atendida

O trabalho em rede é fundamental para assegurar que a criança atendida receba uma proteção integral e contínua, garantindo a articulação eficaz entre os diversos serviços envolvidos, como saúde, assistência social, educação, Conselho Tutelar e sistema de justiça. Essa colaboração interdisciplinar possibilita a troca de informações, o acompanhamento compartilhado e a oferta de respostas adequadas às necessidades específicas de cada criança ou adolescente vítima ou testemunha de violência. Assim, o trabalho em rede fortalece a capacidade de intervenção precoce, promove a proteção dos direitos e contribui para o desenvolvimento saudável e seguro da criança atendida.

