

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO SÓCIO ECONÔMICO  
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL**

**GRAZIELE ALVES**

**A INSERÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NO CENTRO DE ATENDIMENTO A VÍTIMAS  
DE CRIMES DE FLORIANÓPOLIS**

**FLORIANÓPOLIS  
2010.1**

**GRAZIELE ALVES**

**A INSERÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NO CENTRO DE ATENDIMENTO A VÍTIMAS  
DE CRIMES DE FLORIANÓPOLIS**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social, Centro Sócio Econômico, Departamento de Serviço Social, Universidade Federal de Santa Catarina.

Professor Orientador: Prof.Msc. Valter Martins

**FLORIANÓPOLIS  
2010.1**

## **GRAZIELE ALVES**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social, Centro Sócio Econômico, Departamento de Serviço Social, Universidade Federal de Santa Catarina, sob orientação do professor MSc. Valter Martins.

### **BANCA EXAMINADORA**

Professor MSc. Valter Martins  
**Orientador**  
Departamento de Serviço Social  
Universidade Federal de Santa Catarina

Professora MSc. Rita de Cássia Gonçalves  
**Examinadora**  
Departamento de Serviço Social  
Universidade Federal de Santa Catarina

Professora Doutora Maria Del Carmen Cortizo  
**Examinadora**  
Departamento de Serviço Social  
Universidade Federal de Santa Catarina

Florianópolis, 01 de julho de 2010.

"Dedico especialmente ao meu  
melhor amigo, amado  
e companheiro"

**Haroldo Baeta.**

Aos meus pais amados: **"Graça e Miguel"**

Aos meus queridos irmãos: **Alex, Michely, Giovani,  
Gabriela e Grazizinha.**

E a irmã mais do que querida: **Franciele.**

## **AGRADECIMENTO**

Seria impossível listar nomes, que direta ou  
indiretamente,  
Contribuíram para essa conquista.

**A todos.**

Fica aqui a minha imensa gratidão!

ALVES, Grazielle. **A Inserção do Serviço Social no Centro de Atendimento a Vítimas de Crimes de Florianópolis.** Trabalho de Conclusão de Curso em Serviço Social. Universidade Federal de Santa Catarina, 2010.

## RESUMO

Este trabalho tem por objetivo analisar o cotidiano do Assistente Social no exercício de suas atividades em uma instituição que visa o atendimento a pessoas vítimas de crime. Seu desenvolvimento passa pela conceituação de termos como: violência, crime e vítima, a partir de visões de múltiplas fontes, para dar ao leitor maior amplitude conceitual. Apresentamos dados, sob a forma de tabelas e gráficos, procurando elucidar os números das ocorrências registradas pelas Polícias Civis no Brasil, enfatizando o município de Florianópolis, já que o estudo foi elaborado a partir de estágio realizado no Centro de Atendimento a Vítimas de Crimes do referido município. Esse Centro busca a garantia da integralidade dos direitos das vítimas de crimes e seus serviços se apóiam numa abordagem teórica, técnica e prática do problema, centrada na promoção da cidadania e da cultura dos direitos humanos. É um programa que está dentro de um conjunto de ações que presta atendimento social, psicológico e jurídico às pessoas e famílias que se encontram, em situações de violência. Foi necessária também uma breve contextualização da evolução histórica da profissão de Serviço Social, procurando descrever o movimento de ruptura com a neutralidade que dominava a profissão até meados dos anos 60. Igualmente importante, é a descrição observada da necessidade de atuação em equipe interdisciplinar, buscando a compreensão do todo, em um saber compartilhado, capaz de ampliar a percepção de todos, em um esforço para superar a fragmentação do conhecimento, na busca de soluções impossíveis de serem obtidas a partir de conhecimentos fragmentados.

**Palavras-chave:** Violência, Crime, Direito, Serviço Social, Interdisciplinaridade.

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Distribuição das Ocorrências de Crimes Violentos Letais Intencionais Registradas pelas Polícias Cíveis por 100.000 Habitantes, em 2004 e 2005.....	24
Tabela 2 - Ocorrências registradas pela Policia Civil do Estado de Santa Catarina relativas à tentativa de homicídio, nos municípios com população superior a 100 mil habitantes, em 2004 e 2005 .....	26
Tabela 3 - Distribuição das ocorrências registradas pelas Polícias Cíveis relativas à lesão corporal, segundo número e taxas por 100 mil habitantes no Brasil, em 2004 e 2005.....	27
Tabela 4 - Ocorrências registradas pela Policia Civil do Estado de Santa Catarina relativas à lesão corporal nos municípios com população superior a 100 mil habitantes, em 2004 e 2005.....	28
Tabela 5 - Distribuição das ocorrências registradas pelas Polícias Cíveis relativas a estupro, segundo número e taxas por 100 mil habitantes no Brasil, em 2004 e 2005.....	29
Tabela 6 - Ocorrências registradas pela Policia Civil do Estado de Santa Catarina relativas a estupro nos municípios com população superior a 100 mil habitantes, em 2004 e 2005.....	30

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1- Tipificação da violência.....	18
Quadro 2- Tipificação da ação criminosa.....	21
Quadro 3- Descrição das atividades no CEAV de Florianópolis.....	37
Quadro 4- Emoções primárias.....	59

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Total de atendimento no CEAV de Florianópolis.....	40
Gráfico 2 – Quantidade de atendimentos por Faixa Etária.....	41
Gráfico 3 – Quantidade de atendimentos por Gênero.....	42
Gráfico 4 – Procedência das pessoas atendidas em quantidade.....	43
Gráfico 5 – Quantidade de atendimentos por Etnia.....	44
Gráfico 6 – Quantidade de atendimento por Escolaridade.....	45
Gráfico 7 - Quantidade de atendimentos por Atividade Laboral.....	46
Gráfico 8 - Origem dos encaminhamentos em quantidade de atendimentos iniciais.....	47
Gráfico 9 - Tipificação da Violência em quantidade de atendimentos iniciais.....	48

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CCEA	Centro Cultural Escrava Anastácia
CEAV	Centro de Atenção a Vítimas de Crime
CEVIC	Centro de Atenção a Vítimas de Crime
CFESS	Conselho Federal de Serviço Social
COMEN	Conselho Municipal de Entorpecentes
CONSEG	Conferência Nacional de Segurança Pública
CP	Código Penal
CPPDH	Centro de Promoção, Proteção e Defesa de Direitos Humanos
CRESS	Conselho Regional de Serviço Social
DP	Delegacia de Polícia
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IML	Instituto Médico Legal
IPEA	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
MJ	Ministério da Justiça
NACVC	Núcleo de Atendimento às Vítimas de Crimes Violentos
OAB	Ordem dos Advogados do Brasil
ONU	Organizações das Nações Unidas
PNUD	Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento
PROCEVIC	Programa de Atendimento a Vítimas de Violência
SEDH	Secretaria Especial de Direitos Humanos
SENASP	Secretaria Nacional de Segurança Pública

SERTE	Sociedade Espírita de Recuperação, Trabalho e Educação
SSP/SC	Secretaria de Segurança Pública de Santa Catarina

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	13
<b>1. CRIME E VIOLÊNCIA: uma reflexão conceitual</b> .....	15
1.1 Direitos Humanos e Cidadania: reflexão acerca da responsabilidade do Estado contemporâneo.....	15
1.2 Violência, pressupostos e conceitos.....	17
1.3 Crime e seus conceitos.....	20
1.3.1 Origem da criminalidade - uma análise sucinta da Segurança Pública no Brasil.....	23
1.4 A necessidade de um estudo da vítima no Brasil .....	31
1.4.1 A Declaração Universal dos Direitos das Vítimas de Crime e de Abuso do Poder.....	32
<b>2. O ATENDIMENTO A VÍTIMAS DE CRIME NA GRANDE FLORIANÓPOLIS SOB A ÉGIDE DO CEAV DE FLORIANÓPOLIS</b> .....	34
2.1 CEAV: contexto e desenvolvimento de um serviço de atendimento à vítima de crime.....	34
2.2 Características físicas e funcionais.....	37
2.3 Demonstrativos de atendimento do CEAV de Florianópolis no período de agosto/2008 a setembro/2009.....	40
<b>3. O SERVIÇO SOCIAL NO CEAV</b> .....	50
3.1 O Serviço Social como profissão.....	50
3.2 Serviço Social: um breve relato histórico .....	51
3.3 O Assistente Social no ambiente institucional: o saber compartilhado em atuação interdisciplinar.....	55
3.4 O Serviço Social no CEAV de Florianópolis – O exercício profissional.....	57
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	69
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	72
<b>APÊNDICES</b> .....	78
<b>ANEXOS</b> .....	84

## **INTRODUÇÃO**

Este Trabalho intitulado “A Inserção do Serviço Social no Centro de Atendimento a Vítimas de Crimes (CEAV) de Florianópolis” é resultado da experiência de estágio curricular obrigatório no referido Centro, realizado no período de janeiro a julho de 2010.

Para sua melhor compreensão, torna-se necessário esclarecer que o CEAV faz parte de um conjunto de ações definidas pela Organização das Nações Unidas – ONU, através da Resolução 40/34, endossada pelos países membros que visam à ampliação e garantia dos Direitos Humanos, através da prestação de serviços de apoio psicológico, social e jurídico a vítimas de crimes, sejam elas, testemunhas, familiares ou quaisquer pessoas que direta ou indiretamente estão ligadas a ações criminosas.

Nesse espaço o Assistente Social tem um papel imprescindível, uma vez que suas

atribuições tem aspectos comuns com o objetivo primordial da instituição, que é atuar na defesa intransigente dos direitos humanos, da justiça social e na ampliação e consolidação da cidadania.

Sendo assim, essa pesquisa visa conhecer e analisar a dinâmica de trabalho do Serviço social no Centro de Atendimento às Vítimas de Crimes de Florianópolis; registrar como ocorre o relacionamento da Assistente Social com a instituição e com a equipe da qual faz parte; conceituar termos como violência, crime e vítima, dentro do contexto vivenciado pela Assistente Social do CEAV; divulgar a existência do CEAV e sua importância no atendimento às vítimas de crimes.

Para dar corpo ao trabalho, foi feita a opção pela proposição de uma pesquisa qualificativa com suporte bibliográfico e documental, alicerçado através de consulta a diversas fontes, a exemplo do Ministério da Justiça, para apropriação de dados e gráficos; do Código Penal Brasileiro, pois sem ele seria impossível atribuir definições jurídicas à palavra crime e a estudiosos como Iamamoto, Netto, Yazbek entre tantos outros, que permitiram a partir dos seus conhecimentos, a complementação do aprendizado sobre a profissão - Serviço Social; foram consultados artigos, revistas e o Código de Ética, que regulamenta a atuação profissional; bem como foi necessária ainda, a consulta a diversos sites da internet, para a devida atualização e compreensão de fatos relacionados ao tema estudado.

Para o percurso metodológico de coleta e tratamento dos dados empíricos, foi utilizado um questionário semi-estruturado<sup>1</sup> com perguntas fechadas aplicado por meio de entrevista, gravada e transcrita com a autorização do sujeito entrevistado – única assistente social do CEAV.

Para a análise foi utilizada a decomposição, dos dados obtidos na entrevista, em categorias, que nortearam a estrutura do presente trabalho e seu tratamento analítico.

É necessário destacar que, para a realização deste estudo, as normas, que regem trabalhos de pesquisa, foram devidamente atendidas, inclusive com a autorização para sua aplicação através do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido<sup>2</sup>, assinado pela entrevistada.

Sendo o CEAV um programa que está envolvido em uma realidade de enfrentamento do desequilíbrio das relações, explica o fato do trabalho, em sua primeira seção, ser concretizado através de uma reflexão conceitual de Direitos Humanos e Cidadania, englobando conceitos acerca das temáticas violências, crime e vítima.

Na segunda seção é apresentado o processo histórico dos Centros de Atendimentos às Vítimas de Crimes, através de um recorte do contexto de criação do CEAV de Florianópolis, descrevendo suas características físicas e funcionais, bem como o seu perfil de atendimento.

Cabe destacar que para análise do perfil dos usuários foram utilizados dados disponibilizados pelo Centro, coletados no período de agosto de 2008 a julho de 2009, constante

no Relatório de Atividades Anual do CEAV.

Na terceira e última seção destaca-se o objeto deste trabalho, que é desnudar a forma de atuação da Assistente Social, no atendimento às vítimas de crimes, o que justifica a necessidade de contextualizar a profissão, imprimindo uma evolução histórica, descrevendo o movimento de ruptura com a neutralidade, na tentativa de renovação e construção de propostas profissionais em resposta às exigências do processo social, que evolui em escala exponencial.

Sendo assim, a forma de atuação profissional, seus anseios e expectativas são finalmente, expostos na última parte do trabalho, onde foi registrada, a partir da visão do pesquisador, devidamente embasada nos dados coletados, a importância do profissional na sociedade, as ferramentas que utiliza, na aplicação prática do seu saber e, acima de tudo, a necessidade de atuação de forma articulada e distinta, adaptada à conjuntura social, política e econômica, que o capacita a trabalhar de forma efetiva sobre as expressões da Questão Social, e especialmente, para o caso em estudo, capaz de dar uma resposta efetiva à problemática de amparo às vítimas de violência, viabilizando seu acesso aos direitos e aos meios de exercê-los.

---

<sup>1</sup> Vide apêndice I

<sup>2</sup> Vide apêndice II

## **1 CRIME E VIOLÊNCIA: uma reflexão conceitual**

### 1.1 Direitos Humanos e Cidadania: reflexão acerca da responsabilidade do Estado

Deixar de registrar que as relações sociais são regidas por normas e regras, seria um equívoco em um trabalho que objetiva discutir a rede de atendimento a vítimas de crimes e violências.

Tal discussão é indispensável, não só pela sua importância intrínseca, mas também pela necessidade de contextualização das demais partes da pesquisa, o que é essencial na construção do conhecimento e das novas relações de consciência a que nos propomos.

Então, fica fácil compreender que falar em relações sociais é falar também em cidadania e em Direitos Humanos, pela sua importância fundamental e simbólica, que expressa um caráter de transversalidade, que faz com que a temática se encontre imbricada em diversas áreas setoriais, como justiça, educação, trabalho, saúde e assistência (COVRE, 1991).

Modernamente, o termo cidadania tem como ponto de partida as concepções de Alfred

Marshall, que realiza suas análises no período de *boom Welfare State*. Seu conceito é consideravelmente ampliado; não abrange somente os direitos e deveres políticos, mas também, direitos civis e, principalmente, direitos sociais e econômicos, oriundos de conquistas sociais.

Marshall divide a cidadania em três atribuições: direitos civis (séc. XVIII), caracterizados como aqueles necessários às liberdades individuais, como o direito de ir e vir, liberdade de imprensa, pensamento, religião, direito à propriedade e a justiça; direitos políticos (séc. XIX), como os direitos de votar e ser votado e; os direitos sociais (séc. XX), como todos aqueles que vão desde o direito mínimo de bem-estar social até o econômico (COVRE, 1991).

Alguns autores como César, consideram que essa moderna concepção de cidadania, seria produto histórico da modificação das relações sociais e políticas das sociedades que, com a consolidação dos Estados nacionais e a conseqüente separação funcional das instituições anteriormente fundidas, propiciou a emergência dos direitos civis, em um primeiro momento e dos direitos políticos e sociais posteriormente (CESAR, 2002, p.21).

Para Coimbra (1998) cidadania é indissociável da noção de igualdade; ela implica possuir os mesmos direitos, na esfera do civil, do político e do social. Exige, portanto, que todos tenham iguais condições de acesso ao mínimo que, a sociedade no estágio de desenvolvimento em que estiver, aceita como tolerável.

Nessa cidadania ampliada, que engloba os direitos sociais, o Estado se torna responsável pelo bem-estar social, voltando suas ações a favor da diminuição das desigualdades e da melhoria das condições de vida da população, buscando a garantia e efetivação dos mínimos sociais, acrescidos da necessidade do efetivo acesso à justiça e, mais do que isto, ao exercício integral da cidadania.

Como acesso à justiça, se subentende a busca por uma ordem de valores e direitos, o que exige uma resposta efetiva do Estado e da sociedade, no intuito de restaurar o equilíbrio, toda vez que direitos coletivos ou individuais são violados, colocando em risco o exercício pleno da cidadania.

Para Júlia Parker apud (COIMBRA, 1998, p. 85):

Defender uma distribuição de serviços e recursos baseada nos princípios da cidadania é afirmar que as condições individuais da vida devem ser protegidas por decisões políticas que garantam níveis aceitáveis de cuidados sociais, independentemente do poder de barganha de cada indivíduo. Todos teriam de ter os mesmos direitos de compartilhar de tudo aquilo que fosse fornecido, nos mesmos termos que qualquer outra pessoa. Necessidades iguais teriam de receber tratamento igual, sem nenhuma discriminação a favor ou contra quaisquer grupos sociais, econômicos, políticos e raciais. A idéia de cidadania implica que nenhum estigma seja associado ao uso dos serviços sociais, quer seja por atitudes populares de condenação da dependência, quer originado de práticas

administrativas ou padrões inferiores de previsão de serviços. A qualidade dos serviços públicos teria de ser a melhor possível, levando-se em conta a existência de recursos.

Nesse sentido, a proteção às vítimas de violência se estampa como um caso emergente de segurança pública. E, para as organizações e movimentos sociais de defesa e promoção de direitos humanos, segurança pública é um direito humano fundamental, no qual o Estado tem o dever de proteger o cidadão e promover políticas e ações que garantam a todos, o direito a uma vida digna, livre da opressão, da violência e do medo.

Afinal, “toda pessoa tem o direito a receber dos tributos nacionais competentes, remédio efetivo, para os atos que violem os direitos fundamentais que lhe sejam reconhecidos pela constituição ou pela lei” (NAÇÕES UNIDAS, 2010).

## 1.2 Violência, pressupostos e conceitos

Violência é uma palavra que tem origem do latim, em que “vis”, significa força – força empregada no sentido destrutivo, diminutivo, de causar dano, uma diminuição no patrimônio de alguém, seja ele real ou imaginário (ODÁLIA, 1991).

O fenômeno da violência aparece num contexto de desacerto ou desequilíbrio da vida social e, como fenômeno, ela afeta direta ou indiretamente, toda população independente de classe, etnia, credo religioso, sexo ou estado civil e suas conseqüências alimentam cotidianamente, as desavenças nas relações sociais. Mas como desacerto social, o significado de violência é muito mais amplo e variado, incorrendo em um estudo profundo de sua causalidade e conseqüências.

Nessa concepção a Organização Mundial da Saúde (OMS) dá à violência o seguinte significado:

Violência é o uso intencional de forças ou de poder físico, na forma real ou de ameaça, contra si mesmo, contra outra pessoa, ou contra um grupo ou comunidade, que resulta, ou tem grandes chances de resultar em ferimentos, mortes, danos psicológicos, subdesenvolvimento ou privação (OMS apud CONSEG, 2009, p.4).

Isso significa também, que para a comunidade internacional de direitos humanos, violência é interpretada como quaisquer violações de direitos civis, políticos e culturais, apesar da forma física ser a mais evidente das violências.

O próprio conceito da OMS, remete à afirmação de que existem diversas outras formas de

violências, que ameaçam o desenvolvimento dos indivíduos, causando danos gravíssimos em suas vidas, podendo atingir proporções amplas no cenário da sociedade, transformando-se no maior e mais crescente problema de saúde pública do mundo contemporâneo.

Segundo a OMS, para todos os efeitos, guerra, fome, tortura, assassinato e preconceito são manifestações absolutas da violência e nesse conjunto, já que o mundo urbanizou, seqüestros, roubos e outros tipos de crimes, contra pessoa ou contra o patrimônio, se convencionou a denominar de violência urbana, porque se manifesta principalmente no espaço das grandes cidades. Certamente, o tráfico de drogas acentua esse quadro, sobretudo nas periferias (CONSEG,2009).

Nesse sentido, procurando ordenar os aspectos básicos que compõe a violência e seus conceitos, Odália (1991, p.14), propõe a seguinte classificação:

Quadro 1- Tipificação da violência

Tipo de violência	Conceito
Violência física	É aquela compreendida por ações desempenhadas pela pessoa que agride, espanca, esfaqueia, alveja tiros, mata, estrangula, isto é, o uso da força com o objetivo de ferir o outro, deixando ou não marcas evidentes.
Violência sexual	É desencadeada quando um submete o outro a manter relações sexuais com ele ou força a práticas sexuais que não agradam a vítima. Também ocorre no momento em que se ignora ou nega satisfação sexual ao parceiro ou machuca intencionalmente a outra pessoa durante o ato sexual. Ou seja, violência sexual é um ato violento na qual o agressor abusa do poder que tem sobre a vítima para obter gratificação sexual, sem o seu consentimento, sendo induzida ou obrigada a práticas sexuais com ou sem violência física.
Violência psicológica	Ocorre quando alguém caçoa, insulta, amedronta, deixa com sentimento de culpa, trata com gritos e berros, faz o outro se sentir envergonhado. Esta violência é tão ou mais prejudicial que a física, é caracterizada pela rejeição, depreciação, discriminação, humilhação, desrespeito e punições exageradas; é uma violência que não deixa marcas corporais visíveis, mas emocionalmente provoca cicatrizes para toda a vida. Existem várias formas de violência psicológica, como a mobilização emocional da vítima para satisfazer a necessidade de atenção, carinho e de importância, ou como a agressão dissimulada, em que o agressor tenta fazer com que a vítima se sinta inferior, dependente e culpada. A atitude de oposição e aversão também é um caso de violência psicológica, em que o agressor toma certas atitudes com o intuito de provocar ou menosprezar a vítima. As ameaças de mortes também são classificadas como violência psicológica.
Violência verbal	Normalmente utilizada para importunar e incomodar a vida da outra pessoa. Pode ser feita através do silêncio, que muitas vezes é muito mais violento que os métodos utilizados habitualmente, como as ofensas morais (insultos), depreciações e os questionários infundáveis.
Negligência	É o ato de omissão do responsável pela criança, idoso, ou outra pessoa dependente de outrem, em proporcionar as necessidades básicas, necessárias para a sua sobrevivência e/ou para o seu desenvolvimento. Os danos causados pela negligência podem ser permanentes e graves.

--	--

Fonte: ODÁLIA, N. **O que é violência**. 6ª ed. São Paulo: Brasiliense, 1991. Texto organizado por Grazielle Alves, março de 2010.

Já, Chauí (2008, p.308), faz a seguinte observação a respeito de violência:

Fundamentalmente, a violência é percebida como exercício de força física e do constrangimento psíquico para obrigar alguém a agir de modo contrário a sua natureza e ao seu ser ou contra sua própria vontade. Por meio da força e da coação psíquica, obriga-se alguém a fazer algo contra si, aos seus interesses e desejos, ao seu corpo e a sua consciência, causando-lhe danos profundos e irreparáveis, como a morte, a loucura, a auto-agressão ou a agressão aos outros.

Justificar a existência da violência, na descrição de sua etiologia e sua múltipla causalidade, implicaria em estudo relativamente complexo, uma vez que a inquietude que rege as relações sociais supera as bases instintivas, natural aos demais seres vivos, mas impõe um caráter extremamente racional característico da raça humana.

Para simplificar, podemos reduzir suas causas a fatores como: o desrespeito às relações humanas, a prepotência, a intolerância; a perversidade; o egoísmo; a falta de controle do sentimento de raiva e as doenças mentais, oriundas de um desequilíbrio patológico. E concluímos que quase sempre, o ato violento funciona como um recurso, utilizado pelo agressor, na tentativa de restabelecer o que é “justo”, na sua percepção deturpada da realidade.

A forma de sua percepção e enfrentamento também é cerceada de um caráter de complexidade que supera os objetivos do nosso texto, mas podemos afirmar que no cotidiano, como explicita Bianchini (2002), percebemos que a mídia, sob todas as suas formas, dá à violência um aspecto de produto para venda, em um mercado altamente lucrativo. Isso fica mais evidente na comercialização da indústria cultural, onde o cinema e a televisão a desnudam em um formato real, com a exibição de cenas que, de tão repetitivas, se tornam banais. O que Bianchini, demonstra é que uma parcela da responsabilidade da banalização da violência se deve aos meios de comunicação.

Apesar da multiplicidade das causas da violência, é no meio social, de classe menos favorecida economicamente, que as suas expressões estão mais evidentes. O contexto da desigualdade social, decorrente da má distribuição de renda e, sobretudo da deficiência do Estado em responder com eficiência às necessidades da população, é um dos fatores que determina a ação violenta em suas múltiplas versões.

As ocorrências de atos violentos são presenças constantes no cotidiano das pessoas. Elas estão nos mais diversos cenários, seja nos momentos de lazer, trabalho, escola; nos espaços

políticos governamentais, ou dentro da própria casa, no convívio familiar. Enfim, estão presentes na vida social independente do espaço público ou privado.

No Brasil, a violência, se apresenta como um quadro endêmico. Vivemos um surto, estabelecido num contexto de elevado grau de desigualdade, que nos últimos anos tem nos classificado como uma das sociedades mais violentas do mundo, com altos índices de violência urbana e doméstica, caracterizada principalmente pela violência física, onde os jovens e mulheres são os que correm riscos mais elevados e figuram como as principais vítimas de atos violentos.

A violência intrafamiliar, conhecida também, como violência doméstica, aquela praticada por um familiar contra o outro, ou por pessoas que habitam sob o mesmo teto, com ou sem relações de parentesco, merece destaque, uma vez que no Centro de Atendimento às Vítimas (CEAV) de Florianópolis a maioria das vítimas atendidas são pessoas que sofreram e/ou sofrem violência doméstica dos tipos: psicológica, física ou sexual, ocorrida principalmente no âmbito privado de suas residências.

Saffioti (1994) descreve violência doméstica como sendo aquela praticada no espaço doméstico e desencadeada, na maioria das vezes, pelo homem contra a mulher; ou contra a criança, contra o adolescente ou idoso indefeso, incapazes de se auto protegerem.

Para o Ministério da Justiça (2009) não é possível estabelecer com precisão um número exato de ocorrências de violência intrafamiliar. Por se tratar de uma violência ocorrida normalmente em um âmbito privado, praticado, principalmente, por pessoas do próprio convívio familiar (filhos, pais etc.), muitas vezes não chega a ser registrado nas instituições que acolhem estes tipos de ocorrências. É comum que a denuncia só ocorra depois de vários espancamentos e, é freqüente a retirada da queixa, quando do início do inquérito. É comum também, o não registro das violências físicas, por falta de coragem da vítima em denunciar o agressor, que muitas vezes é seu próprio companheiro, pai de seus filhos, ou o próprio filho.

Em suma, a violência traz em si um caráter excludente de justiça e moralidade. Desafia as relações sociais no que se refere à racionalidade e solidariedade. Desqualifica o agressor das qualidades humanas, que regem os comportamentos e relacionamentos. Transforma o outro em vítima, criando condições para a disseminação da angústia, da insegurança e do medo.

### 1.3 Crime e seus conceitos

Trabalhar o conceito de crime é uma tarefa bastante difícil, devido à complexidade que

envolve as relações humanas e os padrões éticos e morais que as determinam.

O Novo Dicionário Aurélio define crime como a violação dolosa ou culposa da lei penal. Como conceito social, o descreve como sendo a violação das regras que a sociedade considera indispensáveis à sua existência, complementando que é uma infração moral grave, um delito (FERREIRA, 2004).

Esse significado exige que nos reportemos a parâmetros legais definidos no Código Penal, para que possamos ter um entendimento adequado das normas que regem o ordenamento jurídico, nos casos em que a quebra de valores sociais, que caracterizam os delitos, exige mobilização para garantia de direitos.

Apesar do Código Penal Brasileiro Atualizado (2004), não apresentar uma definição exata do conceito de crime, clarifica o entendimento através da sua tipificação, de acordo com o quadro abaixo:

Quadro 2 – Tipificação da ação criminosa

Classificação	Descrição
Conduta	Manifestação de uma vontade. O Código ressalta que toda ação criminosa é resultante de uma vontade. Bemfica (1990) afirma que sem vontade, os acontecimentos são casuais, oriundos do caso fortuito ou da força maior.
Tipicidade	Descrição abstrata da ação proibida ou da ação permitida. Atualmente no Código Penal, o tipo de crime exprime elementos essenciais da ação descrita. São exemplos de tipos de crimes: a conduta comissiva ou omissiva, tipo objetivo; o dolo ou a culpa do agente, isto é o tipo subjetivo; o resultado naturalístico (crimes materiais) ou normativo (crime de perigo); o nexa de causalidade; elementos normativos do tipo - sem justa causa; elemento subjetivo do tipo, que impõe um especial fim de agir, por exemplo, "em proveito próprio ou alheio", entre outro.
Antijuridicidade ou ilicitude	Comportamento contrário ao dever de atuar ou de se abster estabelecido em norma jurídica. Por exemplo, para que haja crime, exige-se que o fato material causado seja lesivo de interesses protegidos. É protegido tudo aquilo que a lei penal manda fazer ou deixar de fazer sob pena de uma sanção.
Culpabilidade	O juízo de reprovabilidade da conduta típica e antijurídica praticada pelo sujeito. É o nexa subjetivo que liga o crime ao seu autor. O seu pressuposto é a imputabilidade do agente, ou seja, a sua capacidade de entender o caráter ilícito de sua conduta, bem como de comportar-se de acordo com esse entendimento.
Punibilidade	Elemento do crime, mas uma consequência. Quando há a prática de um delito e se desencadeia a persecução penal por meio do processo penal, aquele poder que era abstrato torna-se concreto após o trânsito em julgado de decisão penal condenatória, uma vez respeitadas as garantias ínsias ao devido processo legal.

Fonte: CÓDIGO PENAL COMENTADO, 7ª ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2007. Texto organizado por Grazielle Alves, março de 2010.

O mesmo Código classifica a ação criminosa, estabelecendo critérios relacionados com a graduação, conduta, resultado e motivo da ação criminosa:

- ✓ crimes simples, identificado por um único tipo, como a maioria dos crimes;
- ✓ crime complexo, resultado da fusão de dois ou mais tipos, como roubo, extorsão mediante sequestro e outros;

- ✓ crime comissivo, aquele cujo tipo exige uma conduta positiva;
- ✓ crime omissivo próprio, o que, ao contrário, o tipo exige uma inação, como a omissão de socorro, abandono e outros;
- ✓ crime doloso, quando o agente quer o resultado (dolo direto) ou assume seu resultado (dolo eventual), ou seja, executa a conduta anuindo ou consentindo em relação à sua ocorrência;
- ✓ crime culposo, o que é cometido por imprudência (atuar positivo), negligência (atuar negativo) ou imperícia (desconhecimento de regra/técnica de profissão, arte ou ofício);
- ✓ crime de ação única, em que o crime enfeixa uma só conduta, como na maioria dos crimes;
- ✓ crime progressivo, o que para a sua realização, incursiona obrigatoriamente em outro crime;
- ✓ crime consumado, quando nele se reúnem todos os elementos de sua definição legal;
- ✓ crime exaurido, aquele que, depois de consumado, atinge suas últimas consequências visadas pelo agente;
- ✓ crime permanente, aquele cujo momento consumado prolonga-se no tempo, dependendo da vontade ilícita do agente;
- ✓ crime de perigo, nele a consumação aparece com a produção de eventos perigosos; crime de ímpeto, é a resultante da vontade repentina, sem deliberação, como no homicídio atenuado ou privilegiado e
- ✓ crime gratuito, o praticado sem motivo.

O Código Penal Brasileiro ainda classifica crime quanto ao sujeito, objeto, tempo e lugar do crime:

- ✓ sujeito ativo - aquele quem o pratica, o homem individualmente ou associado;
- ✓ sujeito ativo recebe diferentes denominações, como, agente, denunciado, réu, sentenciado, condenado entre outros; e o sujeito passivo - é o titular do direito lesado ou posto em perigo pelo crime. Pode ser chamado de ofendido ou vítima.
- ✓ objeto material do crime - é o ser ou coisa em que incide a ação do agente. Numa modalidade da infração, o próprio sujeito passivo do crime pode ser o seu objeto material, como no caso do homicídio, em que o homem é titular do direito à vida e, ao mesmo tempo, o objeto do crime;
- ✓ objeto jurídico do crime - representado pela norma penal violada ou posta em perigo;
- ✓ o tempo do crime - o momento da ação ou da omissão do agente;

- ✓ o lugar do crime - aquele onde foi praticada a ação ou omissão, no todo ou em parte, bem como onde se produziu ou devia produzir-se o resultado.
- ✓ É importante clarificar que o crime é consequência de uma ação violenta e muitas vezes, a violência não é caracterizada como crime, por não ter suas consequências levadas a termo, nas estâncias legais, capazes de caracterizá-la como tal.

### 1.3.1 Origem da criminalidade – uma análise sucinta da Segurança Pública no Brasil

No Brasil, a criminalidade ocorre como um processo endêmico, estabelecido num contexto de amplas desigualdades econômicas, caracterizado por um sistema de relações sociais perverso em sua estrutura de grotesca assimetria, e como consequência de uma tradição de práticas de autoritarismo, concebidas no vértice das elites e resistente ao retorno da prática democrática constituída (FERNANDES, 1995).

Esse quadro, carente de cidadania, impõe um ambiente de exclusão, principalmente no meio urbano, contribuindo para que os grupos mais atingidos pelo desemprego e às margens do sistema de educação, estejam submetidos à vitimização, tanto como resultado do crime como da repressão arbitrária do aparato policial (CONSEG, 2009).

Feiguin (1995, p. 73) afirma que:

Justamente em todas as sociedades latino-americanas os jovens são o grupo mais atingido pelas consequências catastróficas dos processos de exclusão social e de desigualdade, submetidos ao impacto do aumento de desemprego, da ruptura das estruturas familiares e da desintegração dos valores. A exclusão que se vem consolidando nos países em desenvolvimento na América Latina resulta numa alta percentagem de adolescentes a níveis de educação extremamente baixos e a altas taxas de desemprego e sub-emprego. Em consequência, para largos contingentes da população o crime que acaba sendo uma forma fácil e rápida de ascensão social: os jovens freqüentemente tendem a compensar a exclusão pela adesão às gangues de rua e o envolvimento com o narcotráfico.

Essa afirmação é reiterada por Araújo (2001), que em seu estudo alega que o ambiente econômico deve receber parte da culpa pela criminalidade, uma vez que a taxa de desemprego, a urbanização e a desigualdade de renda exercem de forma inequívoca, elevação sobre as taxas das ações que caracterizam os crimes. Além disso, a desigualdade na distribuição de renda parece estar estreita e positivamente relacionada à taxa de homicídios no Brasil. Complementa concluindo que a rotatividade do mercado de trabalho é inversamente proporcional à

criminalidade, significando que o tempo médio de desemprego é um dos determinantes na geração de crimes.

Os questionamentos sobre os motivos da degradação das condições de segurança pública são muitos e as hipóteses formuladas para explicar a situação passam por análises como: falta de recursos; a inexistência de tecnologias e métodos eficazes de prevenção e controle do crime e a ausência de real interesse em resolver a questão, tendo em vista que ações efetivas implicariam em perdas expressivas de *status quo* para alguns grupos sociais.

Cabe dizer também que o Brasil é um país extremamente violento. A cada ano aproximadamente 50.000 pessoas são assassinadas. A taxa de homicídios está entre as maiores do mundo: 24 mortes para cada 100.000 habitantes em 2004 (IPEA, 2006). Em países da Europa Ocidental e nos Estados Unidos essa taxa varia de 1 a 6 homicídios por 100.000 habitantes (IPEA, 2005).

A tabela abaixo, apresenta as ocorrências de crimes violentos letais intencionais no Brasil, nos anos de 2004 e 2005.

**Tabela 1:** Distribuição das Ocorrências de Crimes Violentos Letais Intencionais Registradas pelas Polícias Cíveis por 100.000 Habitantes, em 2004 e 2005

Brasil, Regiões e Unidades da Federação	2004			2005		
	População	Número de Ocorrências	Taxa por 100.000 habitantes <sup>(2)</sup>	População	Número de Ocorrências	Taxa por 100.000 habitantes <sup>(2)</sup>
<i>Brasil<sup>(1)</sup></i>	169.092.709	40.793	24,1	173.922.234	40.974	23,6
<i>Região Norte</i>	14.064.278	3.486	24,8	14.698.834	3.950	26,9
Rondônia	1.479.940	532	35,9	1.534.584	476	31,0
Acre	614.205	155	25,2	669.737	121	18,1
Amazonas	3.100.136	437	14,1	3.232.319	525	16,2
Roraima	367.701	54	14,7	391.318	49	12,5
Pará	6.695.940	1.926	28,8	6.970.591	2.438	35,0
Amapá	553.100	179	32,4	594.577	132	22,2
Tocantins	1.253.256	203	16,2	1.305.708	209	16,0
<i>Região Nordeste</i>	49.862.741	12.300	24,7	51.018.983	13.028	25,5
Maranhão	5.943.807	815	13,7	6.103.338	998	16,4
Piauí	2.949.133	220	7,5	3.006.886	298	9,9
Ceará	7.862.067	1.456	18,5	8.097.290	1.637	20,2
Rio Grande do Norte	2.923.287	433	14,8	3.003.040	597	19,9
Paraíba	3.542.167	730	20,6	3.595.849	696	19,4
Pernambuco	8.238.849	4.034	49,0	8.413.601	4.039	48,0
Alagoas	2.947.717	1.056	35,8	3.015.901	1.123	37,2
Sergipe	1.903.065	482	25,3	1.967.818	460	23,4
Bahia	13.552.649	3.074	22,7	13.815.260	3.180	23,0
<i>Região Sudeste</i>	76.333.625	19.882	26,0	78.472.036	18.721	23,9
Minas Gerais	18.762.405	3.209	17,1	19.237.434	3.566	18,5
Espírito Santo	3.298.541	1.341	40,7	3.408.360	1.285	37,7
Rio de Janeiro	15.033.317	5.966	39,7	15.383.422	6.230	40,5
São Paulo	39.239.362	9.366	23,9	40.442.820	7.640	18,9
<i>Região Sul<sup>(1)</sup></i>	16.299.759	2.152	13,2	16.711.592	2.077	12,4
Paraná	Informação Não Encaminhada			Informação Não Encaminhada		
Santa Catarina	5.686.503	554	9,7	5.866.590	490	8,4
Rio Grande do Sul	10.613.256	1.598	15,1	10.845.002	1.587	14,6
<i>Região Centro-Oeste</i>	12.532.306	2.973	23,7	13.020.789	3.198	24,6
Mato Grosso do Sul	2.198.640	551	25,1	2.264.489	519	22,9
Mato Grosso	2.697.717	637	23,6	2.803.272	885	31,6
Goiás	5.402.335	1.162	21,5	5.619.919	1.218	21,7
Distrito Federal	2.233.614	623	27,9	2.333.109	576	24,7

Fonte: Ministério da Justiça - MJ/ Secretaria Nacional de Segurança Pública - SENASP/ Secretarias Estaduais de Segurança Pública/ Departamento de Pesquisa, Análise da Informação e Desenvolvimento do Pessoal em Segurança Pública - Coordenação Geral de Pesquisa/ Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE.

Esses crimes são compostos pela agregação dos homicídios dolosos, lesões corporais seguidas de morte e roubos seguidos de morte. O estado de Pernambuco se apresenta como o detentor das maiores taxas nos dois anos, seguido pelo Rio de Janeiro e Espírito Santo, enquanto Santa Catarina e Piauí vislumbram as menores taxas entre todos. Aproximadamente 48% de todos os crimes violentos letais e intencionais ocorreram na região Sudeste, que é a região mais industrializada e urbanizada do país.

Os dados apontam que as estruturas utilizadas na geração de segurança pública, apresentam características precárias e incompetentes para enfrentar o crime organizado, o crescimento desenfreado do tráfico e o consumo de drogas, devido a uma política de segurança

pública fragilizada. Além disso, planos bem sucedidos de segurança pública dependem de continuidade, o que é impossibilitado pela barreira das decisões políticas que se caracterizam pela alta taxa de rotatividade de pessoas e projetos (CARVALHO, 1996).

A primeira Conferência Nacional de Segurança Pública (CONSEG), realizada em 2009, faz o seguinte apontamento:

Não é de hoje que a violência e a criminalidade se apresentam como sintomas das profundas desigualdades da sociedade brasileira. O número avassalador de mortes no país associado à vitimização de parcelas específicas da população faz com que a violência deixe de ser um tema que interessa apenas ao campo da segurança pública e passe a fazer parte da agenda de garantia de direitos sociais. Ao mesmo tempo, quanto mais central o tema for para setores sociopolíticos, mais urgente se torna o envolvimento de todas as partes interessadas na formulação e implantação de políticas de segurança pública. Podemos dizer que não apenas a violência por si só deve ser tratada como um produto e produtor das desigualdades. A administração da segurança com finalidades distintas também impõe mudanças nas formas de organização social que acentuam ainda mais essa desigualdade. Outro dado importante é a característica da distribuição da violência letal no Brasil. Ela tem uma dimensão racial, territorial, etária e de gênero. Isso significa que as vítimas da violência letal são na sua grande maioria homens, jovens, negros e que vivem em determinados territórios excluídos de cidadania e da presença do poder público (CONSEG, 2009,p.14-16).

Apesar de não ser possível estabelecer uma relação direta entre pobreza, violência e criminalidade, as altas taxas de criminalidade demonstram que, em nosso país, as raízes das violações dos direitos humanos se encontram na estrutura econômica e social. Portanto, torna-se necessário ao Estado, como defensor e promotor de direitos humanos, confrontar a questão da pobreza e os problemas a ela associados a exemplo da violência e do crime.

Dados do Ministério da Justiça (2009) apontam que o perfil das vítimas de homicídio são a maioria (91%) do sexo masculino, com idade entre 18 e 24 anos e os agressores (95%) também, do sexo masculino com idade entre 18 e 24 anos.

Esses dados revelam que cada vez mais os jovens estão envolvidos no mundo do crime, normalmente, sob influência das drogas ilícitas, seja através do uso ou do tráfico.

Já em relação à tentativa de homicídio e morte, podemos afirmar que muitos são os fatores que a determina. Ela pode ser ocasionada pelo agente contra si próprio, ou contra outra pessoa. Pode estar relacionada a fatores externos, como o uso direto ou indireto de drogas, por fatores internos, como problemas psicológicos; ou por violências físicas, sexuais, ocorridas no âmbito doméstico.

Em Santa Catarina as tentativas de homicídios tiveram a seguinte distribuição nos anos de 2004 e 2005:

**Tabela 2:** Ocorrências registradas pela Polícia Civil do Estado de Santa Catarina relativas à tentativa de homicídio, nos municípios com população superior a 100 mil habitantes, em 2004 e 2005.

Tentativa de homicídios				
Municípios	2004		2005	
	Nº de Ocorrências	Tx/100 mil hab	Nº de Ocorrências	Tx/100 mil hab
Florianópolis	33	26,2	31	22,33
Palhoça	32	27,4	45	36,22
Itajai	29	18,5	22	13,34
Lages	23	17,6	23	13,73
Blumenau	16	5,7	15	5,1
Jaraguá do Sul	2	1,7	10	7,8
São José	47	24,3	33	13,81
Chapecó	17	10,5	20	11,62

**Fonte:** Ministério da Justiça - MJ/ Secretaria Nacional de Segurança Pública - SENASP/ Secretarias Estaduais de Segurança Pública/ Departamento de Pesquisa. Análise da Informação e Desenvolvimento de Pessoal em Segurança Pública - Coordenação Geral de Pesquisa/ Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE.

É possível perceber, de acordo com a tabela acima, que nos municípios de Palhoça e Jaraguá do Sul, entre os anos de 2004 e 2005, ocorreu elevação acentuada do número de registro de tentativas de homicídios. Tais dados podem estar relacionados com crescimento urbano dessas regiões, que se destacaram como pólos de industrialização recente no Estado.

Em relação ao crime definido como Lesão corporal, esclarecendo que é o tipo de crime que atinge a integridade física e psíquica do ser humano, o Código Penal em seu artigo 129 preconiza que existem várias modalidades desse tipo de crime, podendo ser classificadas em dolosa ou culposa, com ou sem intenção. É um tipo de crime bastante comum no âmbito privado, a exemplo da violência doméstica. Na tabela abaixo, a Região Sul, desponta com a maior taxa de crimes relativos à Lesão Corporal do país nos dois anos avaliados, merecendo destaque as altas taxas do estado do Rio Grande do Sul.

**Tabela 3:** Distribuição das ocorrências registradas pelas Polícias Cíveis relativas à *lesão corporal*, segundo número e taxas por 100 mil habitantes no Brasil, em 2004 e 2005.

Brasil, Regiões e Unidades da Federação	2004			2005		
	População	Total de Ocorrências de Lesões Corporais	Taxa por 100.000 Habitantes <sup>(2)</sup>	População	Total de Ocorrências de Lesões Corporais	Taxa por 100.000 Habitantes <sup>(2)</sup>
<i>Brasil</i> <sup>(4)</sup>	169.092.709	658.485	389,4	173.922.234	696.774	400,6
<i>Região Norte</i>	14.064.278	56.523	401,9	14.698.834	64.912	441,6
Roraima	1.479.940	8.848	597,9	1.534.584	9.561	623,0
Acre	614.205	5.477	891,7	669.737	6.414	957,7
Amazonas	3.100.136	11.760	379,3	3.232.319	16.306	504,5
Roraima	367.701	2.123	577,4	391.318	2.523	644,7
Pará	6.695.940	20.635	308,2	6.970.591	21.802	312,8
Amapá	553.100	4.616	834,6	594.577	5.013	843,1
Tocantins	1.253.256	3.064	244,5	1.305.708	3.293	252,2
<i>Região Nordeste</i>	49.862.741	105.213	211,0	51.018.983	112.594	220,7
Maranhão	5.943.807	12.615	212,2	6.103.338	13.695	224,4
Piauí	2.949.133	3.661	124,1	3.006.886	4.306	143,2
Ceará	7.862.067	10.695	136,0	8.097.290	13.458	166,2
Rio Grande do Norte	2.923.287	7.648	261,6	3.003.040	8.752	291,4
Paraíba	3.542.167	5.355	151,2	3.595.849	5.022	139,7
Pernambuco	8.238.849	15.149	183,9	8.413.601	14.090	167,5
Alagoas	2.947.717	3.084	104,6	3.015.901	4.018	133,2
Sergipe	1.903.065	2.156	113,3	1.967.818	2.454	124,7
Bahia	13.552.649	44.850	330,9	13.815.260	46.799	338,7
<i>Região Sudeste</i>	76.333.625	333.195	436,5	78.472.036	354.076	451,2
Minas Gerais	18.762.405	62.991	335,7	19.237.434	69.013	358,7
Espírito Santo	3.298.541	6.909	209,5	3.408.360	8.552	250,9
Rio de Janeiro	15.033.317	67.227	447,2	15.383.422	69.451	451,5
São Paulo	39.239.362	196.068	499,7	40.442.820	207.060	512,0
<i>Região Sul</i> <sup>(4)</sup>	16.299.759	124.666	764,8	16.711.592	117.977	706,0
Paraná	Informação Não Encaminhada			Informação Não Encaminhada		
Santa Catarina	5.686.503	34.175	601,0	5.866.590	27.246	464,4
Rio Grande do Sul	10.613.256	90.491	852,6	10.845.002	90.731	836,6
<i>Região Centro-Oeste</i>	12.532.306	38.888	310,3	13.020.789	47.215	362,6
Mato Grosso do Sul	2.198.640	10.257	466,5	2.264.489	11.623	513,3
Mato Grosso	2.697.717	5.983	221,8	2.803.272	8.384	299,1
Goiás	5.402.335	9.291	172,0	5.619.919	12.460	221,7
Distrito Federal	2.233.614	13.357	598,0	2.333.109	14.748	632,1

Fonte: Ministério da Justiça - MJ/ Secretaria Nacional de Segurança Pública - SENASP/ Secretarias Estaduais de Segurança Pública/ Departamento de Pesquisa, Análise da Informação e Desenvolvimento de Pessoal em Segurança Pública - Coordenação Geral de Pesquisa/ Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE.

O Ministério da Justiça (2009) descreve, o perfil das vítimas desse crime, como sendo, a maioria do sexo feminino, com idade entre 18 e 29 anos e seus agressores são a maioria homens, com idade, também entre 19 e 29 anos.

Santa Catarina tem sua alta taxa de crimes classificados como lesão corporal, equacionada, de acordo com a distribuição por municípios, descrita na Tabela 4, onde todas as cidades com população superior a 100.000 habitantes apresentam, em média, taxas superiores à do nacional, que é de 400,6 pessoas por 100.000 habitantes.

**Tabela 4:** Ocorrências registradas pela Polícia Civil do Estado de Santa Catarina relativas à *lesão corporal* nos municípios com população superior a 100 mil habitantes, em 2004 e 2005.

<b>Lesão Corporal</b>				
<b>Municípios</b>	<b>2004</b>		<b>2005</b>	
	<b>Nº de Ocorrências</b>	<b>Tx/100 mil hab</b>	<b>Nº de Ocorrências</b>	<b>Tx/100 mil hab</b>
Florianópolis	2746	727,3	1345	430,2
Palhoça	836	768,1	337	313,55
Itajai	1172	738,1	1146	634,76
Lages	1260	770,7	1069	641,14
Blumenau	1775	623,3	1461	438,64
Jaragua do Sul	733	658,5	818	637,88
São José	1823	366,3	734	372,76
Criciúma	886	431,7	531	318,57
Joinvile	2116	450,8	1667	342,27
Chapecó	1232	763,4	386	582,87

Fonte: Ministério da Justiça - MJ/ Secretaria Nacional de Segurança Pública - SENASP/ Secretarias Estaduais de Segurança Pública/ Departamento de Pesquisa Análise da Informação e Desenvolvimento de Pessoal em Segurança Pública - Coordenação Geral de Pesquisa/ Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE.

Outro crime que merece destaque é o estupro, descrito no Código Penal, em seu artigo 213, como sendo o ato de constranger a mulher à conjunção carnal, penetração vaginal, mediante violência ou grave ameaça. O perfil das vítimas é exclusivamente do sexo feminino.

Tal crime é considerado socialmente tão grave, que foi tipificado pela Lei nº.8.072/1990, do mesmo Código, como um crime hediondo, se da violência, resultar lesão corporal de natureza grave ou morte.

Nesse sentido convém refletir sobre o potencial danoso que o estupro provoca na vítima, deixando marcas no corpo e na mente, abrindo ferimentos irreparáveis em sua dignidade.

Isso prejudica a obtenção de dados estatísticos, uma vez que a maioria das agressões não é denunciada por descrédito na justiça, por vergonha do fato, ou por medo do agressor.

Pior ainda quando se observa, na prática, o descaso das autoridades frente à denúncia do estupro, levando à impunidade daquele que cometeu o ato ilícito, deixando a mulher duplamente prejudicada.

Afinal, é muito difícil o estabelecimento de provas nesse tipo de ação criminosa e o exame de corpo delito, gera um enorme constrangimento - exatamente no momento em que a vítima está no auge do abalo psicológico sofrido.

As Polícias Cíveis registraram 14.153 estupros no Brasil, em 2004, e 14.557 estupros, em 2005. Deste total, aproximadamente 43% ocorreram na região sudeste e 19% ocorreram na região nordeste. São Paulo foi o Estado onde ocorreu o maior número destes crimes em 2004 e 2005, concentrando cerca de 28% dos crimes ocorridos no Brasil.

**Tabela 5:** Distribuição das ocorrências registradas pelas Polícias Cíveis relativas a estupro, segundo número e taxas por 100 mil habitantes no Brasil, em 2004 e 2005.

Brasil, Regiões e Unidades da Federação	2004			2005		
	População Feminina	Total de Ocorrências de Estupro	Taxa por 100.000 Mulheres <sup>(1)</sup>	População Feminina	Total de Ocorrências de Estupro	Taxa por 100.000 Mulheres <sup>(1)</sup>
<i>Brasil</i> <sup>(4)</sup>	85.883.857	14.153	16,48	88.332.009	14.557	16,48
<i>Região Norte</i>	6.940.875	1.564	22,53	7.254.032	1.686	23,24
Rorônia	719.615	241	33,49	745.802	224	30,03
Acre	304.718	100	32,82	332.303	107	32,20
Amazonas	1.541.818	259	16,80	1.608.065	334	20,77
Roraima	179.474	62	34,55	191.017	81	42,40
Pará	3.307.032	648	19,59	3.441.995	658	19,12
Amapá	275.468	105	38,12	296.117	109	36,81
Tocantins	612.750	149	24,32	638.733	173	27,08
<i>Região Nordeste</i>	25.415.461	2.788	10,97	26.008.793	2.842	10,93
Maranhão	2.986.642	297	9,94	3.067.154	351	11,44
Piauí	1.499.255	124	8,27	1.528.973	136	8,89
Ceará	4.023.762	448	11,13	4.144.662	436	10,52
Rio Grande do Norte	1.491.746	173	11,60	1.532.578	180	11,74
Paraíba	1.822.954	128	7,02	1.851.042	116	6,27
Pernambuco	4.257.469	246	5,78	4.347.858	215	4,94
Alagoas	1.508.630	106	7,03	1.544.063	113	7,32
Sergipe	969.953	104	10,72	1.002.979	113	11,27
Bahia	6.855.050	1.162	16,99	6.989.484	1.182	16,91
<i>Região Sudeste</i>	38.977.633	6.216	15,95	40.064.296	6.419	16,02
Minas Gerais	9.480.663	959	10,12	9.721.532	1.047	10,77
Espírito Santo	1.664.355	142	8,53	1.719.969	140	8,14
Rio de Janeiro	7.821.643	1.130	14,45	8.001.992	1.329	16,61
São Paulo	20.010.972	3.985	19,91	20.620.803	3.903	18,93
<i>Região Sul</i> <sup>(4)</sup>	8.264.037	2.001	24,21	8.473.347	2.000	23,60
Paraná	Informação Não Encaminhada			Informação Não Encaminhada		
Santa Catarina	2.853.809	665	23,30	2.944.728	597	20,27
Rio Grande do Sul	5.410.228	1.336	24,69	5.528.619	1.403	25,38
<i>Região Centro-Oeste</i>	6.285.851	1.584	25,20	6.531.541	1.610	24,65
Mato Grosso do Sul	1.098.516	360	32,77	1.131.603	373	32,96
Mato Grosso	1.310.415	243	18,54	1.361.345	256	18,80
Goiás	2.711.962	711	26,22	2.821.744	646	22,89
Distrito Federal	1.164.958	270	23,18	1.216.849	335	27,53

Fonte: Ministério da Justiça - MJ/ Secretaria Nacional de Segurança Pública - SENASP/ Secretarias Estaduais de Segurança Pública/ Departamento de Pesquisa, Análise da Informação e Desenvolvimento de Pessoal em Segurança Pública - Coordenação Geral de Pesquisa/ Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE.

Santa Catarina apresenta índices superiores a Rio de Janeiro e São Paulo, explicados pelas altas taxas do crime existentes nos municípios de Florianópolis e Chapecó, conforme mostra a Tabela 6.

**Tabela 6:** Ocorrências registradas pela Polícia Civil do Estado de Santa Catarina relativas a estupro nos municípios com população superior a 100 mil habitantes, em 2004 e 2005.

<b>Estupro</b>				
<b>Municípios</b>	<b>2004</b>		<b>2005</b>	
	<b>Nº de Ocorrências</b>	<b>Tx/100 mil hab</b>	<b>Nº de Ocorrências</b>	<b>Tx/100 mil hab</b>
Florianópolis	123	63,1	38	23,45
Palhoça	16	27,5	35	16,12
Itajai	13	23,5	10	16,66
Lages	17	20,2	12	22,02
São José	15	15,5	18	5,34
Joinville	35	14,8	13	11,84
Criciúma	17	18,6	8	10,63
Chapecó	28	34,3	17	23,35

Fonte: Ministério da Justiça - MJ/ Secretaria Nacional de Segurança Pública - SENASP/ Secretarias Estaduais de Segurança Pública/ Departamento de Pesquisa Análise da Informação e Desenvolvimento de Pessoal em Segurança Pública - Coordenação Geral de Pesquisa/ Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE.

É importante destacar que Florianópolis, destaca-se como uma das cidades brasileiras onde ocorre uma das maiores taxas deste tipo de ação criminosa, ficando atrás somente de Itabuna, no interior do estado da Bahia, nos anos pesquisados.

Podemos concluir que são muitos os desafios se o propósito for o avanço em direção a uma sociedade mais igual, em garantia de direitos e respeito ao cidadão.

Nesse sentido o combate à criminalidade com ações de efetiva prevenção, controle e correção são essenciais, a partir da interação e da co-responsabilidade de todos, tanto do poder público quanto da sociedade organizada, no desenvolvimento de políticas de segurança pública capazes de reduzirem índices e seqüelas, oriundas da desordem social imposta pelo crime. Sendo assim, a discussão acerca da segurança pública deve ser concebida com base no fortalecimento de laços sociais e na garantia de direitos humanos fundamentais (CONSEG, 2009).

Para superar os ciclos viciosos, é preciso tratar os desiguais sociais desigualmente, reconhecendo essa condição como determinante das suas possibilidades de existência no mundo. Não se trata de uma desresponsabilização dos sujeitos pelos seus atos perante a comunidade, mas de derivar daí que as possibilidades de responsabilização dos sujeitos são variáveis dependentes do quanto à sociedade efetivamente é capaz de se responsabilizar em relação a eles (Conselho Federal de Psicologia, 2008,p. 9).

#### 1.4 A necessidade de um estudo da vítima no Brasil – A omissão do Sistema Penal

O termo vítima vem do latim *victimia* e *victus*, vencido, dominado. No sentido originário, vítima era a pessoa ou animal sacrificado aos deuses no paganismo. Atualmente, a palavra vítima se estende por vários sentidos. No sentido geral, vítima é a pessoa que sofre os resultados infelizes dos próprios atos, dos de outrem ou do acaso (FERREIRA, 2004). No sentido jurídico-geral, vítima é aquele que sofre diretamente a ofensa ou ameaça ao bem tutelado pelo direito

(honra, vida, liberdade, por exemplo). No sentido jurídico-penal-restrito, vítima é a designação do indivíduo que sofre diretamente as conseqüências da violação das leis penais. No sentido jurídico-penal-amplo, vítima abrange o indivíduo e a sociedade que sofrem diretamente as conseqüências dos crimes (CÓDIGO PENAL, 2007).

Esses conceitos são reforçados por Carvalho (1996), em seu estudo sobre vitimologia, onde descreve que devem ser consideradas vítimas de crimes as pessoas que individual ou coletivamente, tenham sofrido dano, neste compreendidas as lesões físicas ou mentais, os distúrbios emocionais e as perdas econômicas, ou substancial desrespeito aos seus direitos fundamentais, através de ações ou omissões que constituem violações das leis criminais vigentes em um Estado.

E como vítima, o cidadão necessita da atenção do Estado para poder ter restituído o direito violado.

No entanto, algumas vezes, no Sistema Criminal Brasileiro as vítimas não recebem a atenção necessária da máquina estatal e nem da sociedade civil, quando da ocorrência de delitos. Nesses casos, a reação formal e informal derivada do fato gerador do prejuízo ou dano, leva o indivíduo, na condição de vítima, a danos psíquicos, físicos, sociais e econômicos adicionais, consequentes de sua atitude em procurar os meios legais, para a resolução da ação criminal sofrida.

Não são poucos os autores que afirmam que essa reação traz mais danos efetivos à vítima do que o prejuízo derivado do crime praticado anteriormente. Cervini chama esse fenômeno de "sobrevitimização do processo penal" ou "vitimização secundária", derivada do dano adicional que a justiça penal, em sua mecânica de funcionamento, gera no cidadão à procura de seus direitos (CERVINI, 1995, p.232).

Se o sistema penal existente é omissivo na atenção à vítima, a sociedade também, de forma generalizada, não é capaz de ampará-la, muitas vezes a incentivando a manter-se no anonimato, elevando a taxa de crimes, que sequer chegam ao conhecimento do sistema penal.

Gomes afirma que no modelo clássico de Justiça Criminal a vítima foi neutralizada; seu marco de expectativas é muito pobre; a reparação dos danos não é prioridade, senão a imposição do "castigo" (GOMES, 1997, p.468).

Desprotegido, na maioria das vezes, o cidadão comum no Brasil, sofre da falta de uma justiça criminal eficaz e eficiente de proteção à vítima. Esse desprestígio da vítima, como cidadã, tem sua comprovação em uma interpretação sistemática da Constituição Federal, pois se sobre o acusado existem várias referências a direitos e garantias fundamentais, são poucos os artigos que garantem a proteção às vítimas nesses termos.

Apesar dessa deficiência, ou devido a ela, em 1997, como cumprimento à Resolução 40/37 da ONU, aprovada em 1985, que estabelece a Declaração dos Princípios Básicos de Justiça para Vítimas de Delitos e Abuso de Poder, foi lançada a semente necessária à defesa da vítima, com a criação pelo Governo Federal, dos Centros de Atendimento a Vítimas, em parceria com os Governos estaduais.

Esses centros têm por objetivo geral identificar, compreender e atender as demandas por justiça e direitos humanos, atuando em caráter preventivo, favorecendo alternativas para a vítima no que se refere a: perdas, reparos de danos, rompimento do ciclo de violência e em especial, à promoção da situação de vítima para a de sujeito de direitos e deveres (CEAV, 2009).

#### 1.4.1 A Declaração Universal dos Direitos das Vítimas de Crime e de Abuso do Poder

Em 1980, na Venezuela, durante o VI Congresso sobre a Prevenção de Crime e Tratamento do Delinquente, foi feita a recomendação para serem realizados estudos a respeito de uma declaração dos direitos das vítimas. Em consequência, na 7ª sessão do Comitê de Prevenção e Controle do Crime, em 1981, discutiu-se sobre o escopo dessa declaração, recomendando-se a necessidade de atenção às vítimas de abuso de poder e dos crimes tradicionais. No IV Simpósio Internacional de Vitimologia, realizado no Japão, em 1982, foi constituída uma comissão, para elaborar um esboço da declaração, tendo ele sido apresentado no IX Congresso Internacional de Criminologia em Viena, setembro de 1983.

Seguiram-se várias reuniões regionais, até que foi compilado um primeiro projeto, no V Simpósio Internacional de Zagreb (Croácia), apresentado no VII Congresso das Nações Unidas sobre a Prevenção do Crime e o Tratamento dos Delinquentes, realizado em Milão em 1985, no qual foi elaborado e aprovado um texto a respeito da declaração sobre os direitos da vítima. Nesse mesmo ano a declaração foi adotada pelo Terceiro Comitê da Assembléia Geral das Nações Unidas.

Finalmente, na Assembléia Geral da ONU, realizada em 29 de novembro de 1985, foi aprovada a Declaração sobre os Princípios Fundamentais de Justiça para as Vítimas de Delito e Abuso de Poder, através da Resolução 40/34. Em 1986, foi aprovada outra resolução da ONU, com recomendação aos países membros para que fossem implementados os princípios contidos na referida Declaração.

A Declaração estabelece que são consideradas vítimas de crimes aqueles que, individual

ou coletivamente, tenham sofrido dano, neste compreendidas as lesões físicas ou mentais, os distúrbios emocionais e as perdas econômicas, ou substancial desrespeito aos seus direitos fundamentais, através de ações ou omissões que constituem violações das leis criminais vigentes em um Estado, incluídas aquelas que punem o abuso criminoso do poder.

Afirma também a necessidade de adoção de medidas garantindo o reconhecimento universal dos direitos das vítimas de crimes; solicita aos Estados membros da ONU que adotem medidas efetivas para reduzir a vitimização dos cidadãos, através da aplicação de ações nos domínios da assistência social, justiça, saúde, economia e prevenção da criminalidade; determina que as vítimas devem ser tratadas com dignidade, devendo ter acesso rápido às instâncias judiciárias e à reparação dos danos sofridos; recomenda os meios de resolução de conflitos, fora da esfera judicial, a exemplo da mediação e arbitragem, para facilitar a reparação a favor das vítimas, evitando demoras desnecessárias na resolução das causas e execução das decisões de sentença.

Essa declaração facilita o entendimento de que não existe cidadania, se não é proporcionada à vítima o tratamento assistencial, necessário à sua proteção, coletiva ou individual, pois as relações sociais sadias e fundamentadas no direito são as bases em que se alicerça o Estado Democrático de Direito.

## **2 O ATENDIMENTO ÀS VÍTIMAS DE CRIME SOB A ÉGIDE DO CEAV DE FLORIANOPOLIS**

### **2.1 CEAV: Contexto e desenvolvimento de um serviço de atendimento à vítima de crime**

A partir da Constituição de 1988, o Estado brasileiro ficou obrigado a dar uma atenção especial às pessoas vítimas de crimes, seus herdeiros e dependentes. O artigo 245 preconiza que: “A lei disporá sobre as hipóteses e condições em que o poder público dará assistência aos herdeiros e dependentes carentes de pessoas vitimadas por crime doloso, sem prejuízo da

responsabilidade civil do autor do ilícito” (BRASIL,2008, p. 144).

Com esse respaldo o Ministério da Justiça, por meio da Secretaria de Estado dos Direitos Humanos, decidiu fomentar, nos Estados, a criação de Centros de Assistência e Apoio a Vítimas de Crimes.

O objetivo desses centros além de trabalhar algumas questões de prevenção, é o de conceder amparo jurídico, social e psicológico às pessoas vitimizadas. A atuação interdisciplinar nestas áreas busca primordialmente a reestruturação moral, psíquica e social da vítima. O acesso à justiça significa para essas pessoas o restabelecimento da ordem social individual e familiar, implicando também, o domínio da violência, o exercício da cidadania e o resgate dos direitos humanos.

Nesse sentido Santos (2009, p. 9) afirma que:

É preciso a compreensão que as políticas sociais dentro do Estado monopolista aparecem como meio de controle político e econômico das dinâmicas da sociedade e acima de tudo vem para amenizar as mazelas decorrentes da estrutura desta. Neste sentido, os programas de atendimento às vítimas de crimes vem com o intuito de minimizar a violência crescente e que muitas vezes esta intrinsecamente ligada a violações de direitos proporcionadas pelo próprio Estado.

Em Santa Catarina, o Centro de Atendimento à Vítima de Crime (CEAV) foi criado através da iniciativa da Comissão de Direitos Humanos da OAB/SC, em conjunto com a Secretaria da Justiça e Cidadania. Recebeu apoio do Ministério da Justiça, através da Secretaria Especial dos Direitos Humanos e do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD); foi financiado pelo governo do Estado de Santa Catarina, através da Secretaria de Estado da Justiça e Cidadania, atual Secretaria de Estado de Segurança Pública e Defesa do Cidadão.

Assim, em 1997, foi implantado na capital do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, o primeiro Centro de Atendimento às Vítimas de Crime do país.

Pela primeira vez órgãos governamentais deram atenção à questão da vítima de violência no Brasil, tornando-se assim, um projeto pioneiro, em cumprimento à Resolução 40/37 da ONU aprovada em 1985, que estabelece a "Declaração dos Princípios Básicos de Justiça para Vítimas de Delitos e Abuso de Poder" que define os procedimentos a serem adotados nos âmbitos regional e internacional, para melhorar o acesso à justiça, ao tratamento justo, ao ressarcimento, à indenização e à assistência às vítimas de delitos.

Em 2000, o Governo do Estado de Santa Catarina, com base no sucesso da experiência do CEAV de Florianópolis, promoveu a ampliação dessa iniciativa com a implantação de um centro para atendimentos específicos nas cidades de Lages e Joinville.

A partir da experiência positiva desses centros, o Ministério da Justiça decidiu implementar o programa, em vários outros Estados do país, o que deu origem aos atuais treze Centros de Atendimento de Apoio às Vítimas de Crimes, espalhados pelas unidades da federação, todos funcionando nas capitais, com exceção de Santa Catarina, que é o único Estado que possui três Centros.

No início, o Centro de Atendimento à Vítima do Estado de Santa Catarina, era denominado - Programa de Atendimento a Vítimas de Violência (PROCEVIC), financiados pelos governos federais e estaduais e administrado exclusivamente pelo Estado, através da Secretaria de Estado da Justiça e Cidadania.

Em 2004 a administração foi passada para a Sociedade Espírita de Recuperação, Trabalho e Educação (SERTE) instituição filantrópica.

Em 2008, o gerenciamento dos CEAV, foi transferido para o Centro Cultural Escrava Anastácia (CCEA), organização não governamental, fundada em 1994 pela Capela Nossa Senhora do Mont Serrat. A alteração da gerência se deu devido a questões ideológicas e políticas.

O Centro Cultural Escrava Anastácia, apoiado pela Secretaria de Segurança Pública e Defesa do Cidadão, tem como missão:

O empoderamento de sujeitos individuais e coletivos das periferias da Grande Florianópolis, e sua inserção social, através da implementação de processos educativos que possibilitem o aumento da auto-estima, da capacidade de leitura e compreensão da realidade sócio-cultural e o compromisso comunitário e cidadão (AZIBEIRO, 2008, p.5).

Para Alzibeiro (2008), o Centro Cultural Escrava Anastácia, prioriza o atendimento às periferias, buscando a articulação de sujeitos coletivos, organizando e desenvolvendo redes, para desconstrução de subalternidades, resgatando culturas, linguagens e interesses silenciados ou excluídos pelo modo de vida imposto pelo capitalismo ocidental, permitindo assim, o pensar criativo numa perspectiva ético-político-pedagógica, pautada pela coerência no agir, o que possibilita a emergência do novo no encontro e no confronto dos diferentes.

Em paralelo ao atendimento das pessoas que buscam as unidades do CEAV, o CCEA visa:

- a) Capacitar seus colaboradores segundo o seu Projeto Político Pedagógico e Termo de Referência do CEAV;
- b) Incorporar o CEAV como ação do CCEA, buscando a sua co-relação e articulação com as demais ações, de maneira que seus usuários possam acessá-lo como forma de

encaminhamento para suas demandas, contribuindo para o rompimento dos ciclos de violência em que estão envolvidos;

- c) Alinhar as ações do CEAV à política nacional, corrigindo eventuais desvios, otimizando a sua atuação sem prejuízo dos usuários, com encaminhamento para serviços e instituições parceiras;
- d) Recuperar e ampliar parcerias para diminuir o acúmulo de tarefas, como por exemplo, na área jurídica, orientando e destinando ações para a defensoria dativa, OAB, assistência jurídica dos fóruns, escritórios-modelos de faculdades; na área psicológica, derivando atendimentos aos serviços públicos especializados; com o objetivo de reduzir, sem prejuízo aos usuários, o tempo de vinculação com o programa;
- e) Colaborar efetivamente para a proposição de políticas públicas de Estado nesta área específica.

É importante ressaltar, que o CEAV enquanto programa gerido pelo CCEA no âmbito da Secretaria Especial de Direitos Humanos está dentro do Programa Federal de Assistência a Vítimas e a Testemunhas Ameaçadas, que se baseia na inserção social de vítimas, testemunhas e seus familiares em novas comunidades, de forma sigilosa, contando com a participação da sociedade civil na formação de uma rede solidária de proteção, obedecendo a legislação específica.

Esse programa visa à implementação de processos educativos que possibilitam o aumento da auto-estima, da capacidade de leitura da realidade sócio-cultural e o compromisso comunitário e cidadão, focando a desconstrução da subalternidade, o pensar e agir a partir das margens e o cuidado com a vida.

## 2.2 Características físicas e funcionais do CEAV

O CEAV de Florianópolis está localizado no centro da cidade, na rua Trajano nº.168, 4º andar; funcionando de segunda à sexta-feira, no horário compreendido entre as 13h e 19h; possui uma equipe de trabalho formada por uma assistente social, uma advogada, uma psicóloga, uma coordenadora, uma secretária, uma recepcionista e uma auxiliar de serviços gerais, todos vinculados ao CCEA. O Quadro abaixo sintetiza as atividades da equipe do CEAV.

Quadro 3: Descrição das atividades CEAV de Florianópolis

Função	Descrição da atividade
--------	------------------------

Coordenador	Responsável direto pelo projeto junto à estrutura da ONG executora, bem <b>como</b> pela articulação da rede de apoio, além de coordenar a equipe de colaboradores do Centro
Advogada	Membro da equipe Técnica, responsável pela função específica de sua formação
Assistente Social	Membro da equipe Técnica, responsável pela função específica de sua formação
Psicóloga	Membro da equipe Técnica, responsável pela função específica de sua formação
Secretaria	Responsável pelo apoio à equipe técnica e coordenação do Centro
Auxiliar de Serviços	Responsável pelo Serviço de Limpeza e conservação da unidade que abriga o Centro
Recepcionista	Responsável inicial pelo atendimento da demanda ao Centro (pessoalmente ou por telefone)

**FONTE:** Relatório de Atividades do CEAV de Florianópolis, 2009. Texto organizado por Grazielle Alves.

Ao Serviço Social cabe atuar na defesa dos direitos humanos, da democracia, da equidade e da justiça social e na ampliação e consolidação da cidadania. A função do Assistente Social é repassar todas as informações a respeito de direitos e orientações necessárias ao acompanhamento social da vítima. Tem também como atribuição mapear outras políticas públicas, que poderão ser utilizadas para atender às necessidades dos usuários.

A Assistência Jurídica presta orientações, por meio de esclarecimento de questões legais e processuais, realiza o acompanhamento de processos judiciais, tendo como objetivo primordial promover a informação jurídica e garantia de acesso pelos usuários e/ou famílias aos seus direitos, em busca do reparo legal, mediante a violência sofrida.

A Psicologia atua na prevenção da violência até o seu tratamento, prestando apoio psicológico regular à vítima e ou familiares, que sofreram diretamente os efeitos do crime, usando de intervenções baseadas em ações interdisciplinares, criando condições para que os usuários desenvolvam a capacidade de superar e/ou amenizar situações traumáticas, proporcionando uma visão positiva, fundamental na reconstrução da vida.

A equipe do CEAV busca realizar o atendimento aos usuários dentro de uma perspectiva interdisciplinar, procurando entrelaçar os saberes e as práticas das diferentes especificidades.

O trabalho interdisciplinar realizado pela equipe é intenso, com reuniões ordinárias e extraordinárias, para realização de estudos dos casos atendidos pelo CEAV, bem como discussões e debates sobre assuntos afetos à criminalidade e a violência, com a participação de todos os profissionais envolvidos.

A metodologia utilizada pela equipe interdisciplinar é:

O diálogo, o espaço coletivo, a troca de conhecimentos, o atendimento em conjunto, o respeito ao parecer do outro, o bom relacionamento pessoal, vinculação, reciprocidade,

interação, comunidade de sentido ou complementaridade entre várias disciplinas. Almeja-se não parte apenas do saber constituído e próprio de cada área, mas também da subjetivação, da disponibilidade para desconstruir estes saberes, do histórico e vivência pessoal de cada membro; compreende diversos olhares e concepções disciplinares, morais, ética e filosóficas (CEAV, 2009, p.10).

O CEAV conta ainda, com a participação de estagiários do curso de Serviço Social e da Psicologia, que além de participarem da dinâmica de atendimento junto a assistente social e psicóloga, acompanham um Grupo de Reflexão, com o objetivo de proporcionar às usuárias, um espaço para dialogar acerca da violência, promovendo questionamentos e compreensão do que vivenciam, possibilitando o surgimento de alternativas para seu enfrentamento.

Nos encontros as usuárias têm a possibilidade de trocar experiências, despertando a necessidade de solidariedade, colaboração e ajuda mútua, tornando mais leve o fardo de cada uma diante do comprometimento com a realidade de todas; bem como fomentar a cultura da paz e o resgate da cidadania e dos direitos humanos.

Uma vez por mês a equipe se reúne para fazer uma reflexão acerca de assuntos relacionados à questão da violência. Essa atividade tem a denominação de “Tema de Estudos”; a cada discussão é feita uma síntese do assunto debatido. É uma forma utilizada pelo grupo para aprimoramento e aperfeiçoamento didático. A participação das estagiárias nessa atividade é bastante ativa, uma vez que as mesmas colaboram trazendo debates atuais, apreendidos principalmente no âmbito acadêmico.

Quanto ao funcionamento do CEAV de Florianópolis, cabe destacar sua área de abrangência, que corresponde além de Florianópolis, os municípios de Governador Celso Ramos, Biguaçu, Antônio Carlos, Angelina, São Pedro de Alcântara, Rancho Queimado, Águas Mornas, Santo Amaro da Imperatriz, Palhoça, Anitápolis, São José e São Bonifácio.

Os CEAV de Santa Catarina trabalham dentro de uma lógica articulada, no sentido de contribuir para o combate e a prevenção da violência e da impunidade, a partir da atenção e orientação psicossocial e jurídica às vítimas de crimes violentos e seus familiares, com vistas à qualificação da rede de serviços públicos, estabelecimento de uma cultura de paz e a garantia de direitos.

As vítimas são encaminhadas ao CEAV a partir de diversos lugares, como:

- ✓ Delegacia de Polícia: após o registro de ocorrência;
- ✓ Conselhos Tutelares ou Programa de Atenção à Criança e ao Adolescente: quando às vítimas são crianças ou adolescentes;
- ✓ Instituto Médico Legal: após o registro de lesão corporal;
- ✓ Encaminhadas por outros usuários; pessoas que já foram atendidas pelo CEAV e indicam para familiares, amigos e vizinhos;

- ✓ Encaminhados pela mídia (jornais, rádio e redes de televisão) entre outros.
- ✓ Hospitais;
- ✓ Prefeituras;
- ✓ Escolas.

O Centro busca ampliar e fortalecer as parcerias na concretização de suas ações. Para isso, além de realizar seminários, a exemplo do Primeiro Seminário de Garantia de Direitos, realizado em maio de 2009, os profissionais do CEAV estão sempre participando de encontros, oficinas, conselhos de direitos, com o objetivo de fomentar um atendimento eficaz e eficiente aos seus usuários, destacando a participação da equipe junto ao Protocolo de Atenção a Vítimas de Violência Sexual de Florianópolis, definido pela Prefeitura Municipal, através da Secretaria Municipal de Saúde e Secretaria de Habitação Trabalho e Desenvolvimento Social.

Esse protocolo determina o atendimento de acordo com a faixa etária, tipo de agressão sexual e notificação obrigatória de todos os casos: para vítimas menores de 18 anos, para o Conselho Tutelar e, maiores de 18 anos, o encaminhamento deve ser realizado para o CEAV.

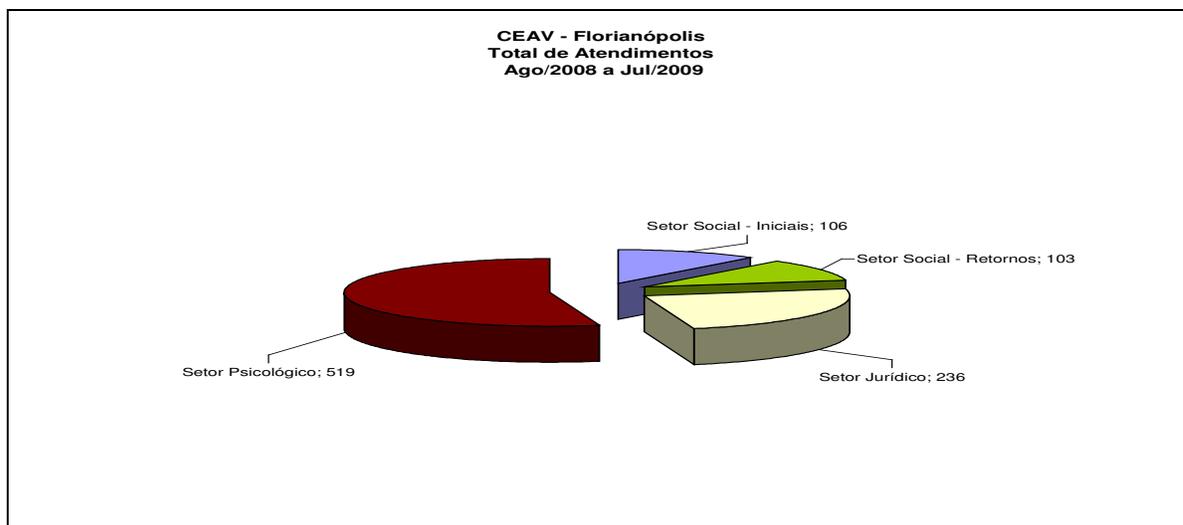
Apesar do CEAV atender todos os tipos de crime, as maiores ocorrências são de agressões disseminadas dentro do âmbito familiar, principalmente contra a mulher, causado por sofrimento físico, psicológico ou sexual.

Nesse contexto o CEAV trabalha para resgatar o respeito aos Direitos Humanos e garantir o exercício pleno de cidadania das pessoas que tiveram seus direitos violados, buscando amenizar a questão social em que as mesmas estão inseridas, com o apoio das redes envolvidas.

### 2.3 Demonstrativo de atendimentos do CEAV de Florianópolis no período de agosto/2008 a julho/2009

No gráfico 1, observa-se que o CEAV de Florianópolis, realizou 106 atendimentos iniciais, que somados aos retornos para setores (social, psicológico e jurídico) contabilizaram 964 atendimentos em um período de 11 meses, o que dá uma média de 87,63 atendimentos por mês.

Gráfico 1: Total de Atendimentos



Fonte primária: CEAV – Florianópolis

Nesses atendimentos, o Serviço Social é o setor que faz o acolhimento dos usuários, estabelecendo o primeiro contato entre ele e a instituição, determinando, após análise, os encaminhamentos necessários, para outros setores ou para as redes de apoio existentes.

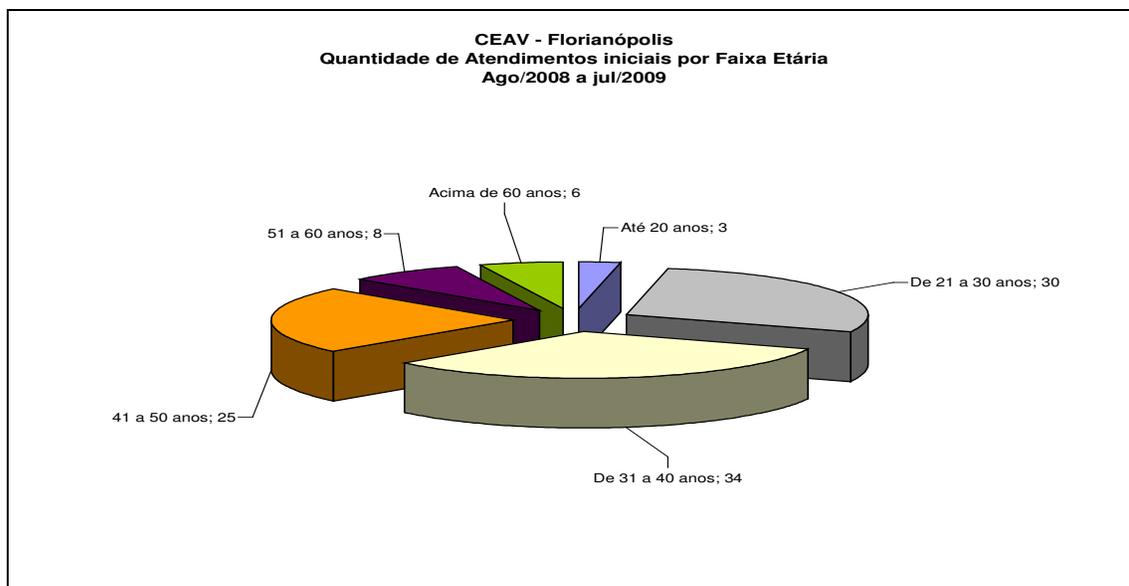
Os números dos setores jurídico e psicológico se justificam devido à característica dos atendimentos, que exigem maior necessidade de retornos para acompanhamento.

É importante salientar, que o setor psicológico tem um maior número de atendimentos, devido à situação de “abalo emocional” que se encontra a vítima, quando da procura pelo CEAV. Já o setor jurídico necessita de um número maior de retornos devido à complexidade dos parâmetros legais, necessários ao enquadramento jurídico de cada caso.

Todos os setores trabalham em uma hierarquia linear, procurando amenizar o quadro de dor apresentado pela vítima em seu primeiro atendimento. Isso torna desafiadora a procura por elementos singulares a cada um, capazes de reconhecer as questões apresentadas e elaborar ações eficazes à sua solução.

Das 106 pessoas atendidas, 64 são adultos jovens nas faixas etárias compreendidas entre 21 a 30 e 31 a 40 anos, correspondendo a 60,38% de todos os atendimentos.

Gráfico 2: Quantidade de Atendimentos iniciais por Faixa Etária



Fonte primária: CEAV – Florianópolis

É recente no CEAV o atendimento a crianças, adolescentes, e a pessoas acima de 60 anos de idade. De acordo com a Assistente Social, a baixa demanda nessas faixas etárias, se deve a fatos como: a pouca liberdade e autonomia inerente a essas idades; ao desconhecimento do Programa e/ou porque existe uma Rede de Atenção específica para estes usuários, como por exemplo os Conselhos Tutelares, Programa Sentinela, Abrigos, entre outros.

Pelo Artigo 13 do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), "os casos de suspeita ou confirmação de maus-tratos contra criança ou adolescente serão obrigatoriamente comunicados ao Conselho Tutelar da respectiva localidade, sem prejuízo de outras providências legais". As autoridades que podem receber as denúncias, além dos Conselhos Tutelares, são: o Juiz da Infância e da Juventude (antigo Juiz de Menores), a polícia, o Promotor de Justiça da Infância e da Juventude e os Centros de Defesa da Criança e do Adolescente.

O ECA estabelece as medidas de proteção à criança e ao adolescente sempre que seus direitos forem estabelecidos em Lei forem ameaçados ou violados e, que é dever da família, da comunidade, da sociedade em geral e do poder público assegurar, com absoluta prioridade a efetivação dos direitos referentes à vida (...) (BRASIL. ECA, art. 4º, 2008).

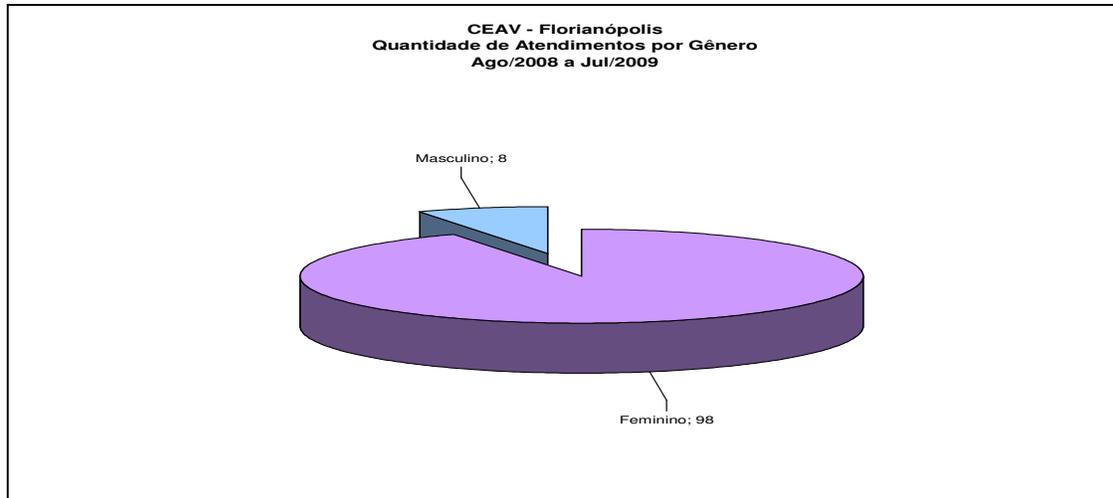
O Estatuto do Idoso em seu artigo 45 determina: Verificada qualquer das hipóteses previstas no art. 43 que estabelece as medidas de proteção ao idoso sempre que seus direitos reconhecidos forem ameaçados ou violados, o Ministério Público ou o Poder Judiciário, a requerimento daquele, poderá determinar, dentre outras, as seguintes medidas:

- I – encaminhamento à família ou curador, mediante termo de responsabilidade;
- II – orientação, apoio e acompanhamento temporários;
- III – requisição para tratamento de sua saúde, em regime ambulatorial, hospitalar ou domiciliar;
- IV – inclusão em programa oficial ou comunitário de auxílio, orientação e tratamento a usuários dependentes de drogas lícitas ou ilícitas, ao próprio idoso ou à pessoa de sua convivência que lhe cause perturbação;
- V – abrigo em entidade;
- VI – abrigo temporário (BRASIL, ESTATUTO DO IDOSO, art. 45, 2008).

Das pessoas que procuram ou vem encaminhadas pelas instituições parceiras ao CEAV

de Florianópolis, a maioria quase que absoluta é composta por mulheres, 98, correspondendo a 92,45% dos atendimentos iniciais.

Gráfico 3: Quantidade de Pessoas Atendidas por Gênero



Fonte primária: CEAV – Florianópolis

Esses números evidenciam o que já foi discutido na I Conferência Nacional de Segurança Pública (CONSEG), realizada em 2009, é necessária uma política de segurança que reconheça na violência contra as mulheres um problema de segurança pública, admitindo que as mulheres são violentadas tanto no espaço privado quanto no público; e que a violência contra as mulheres está na raiz do patriarcado, do racismo e da cultura machista.

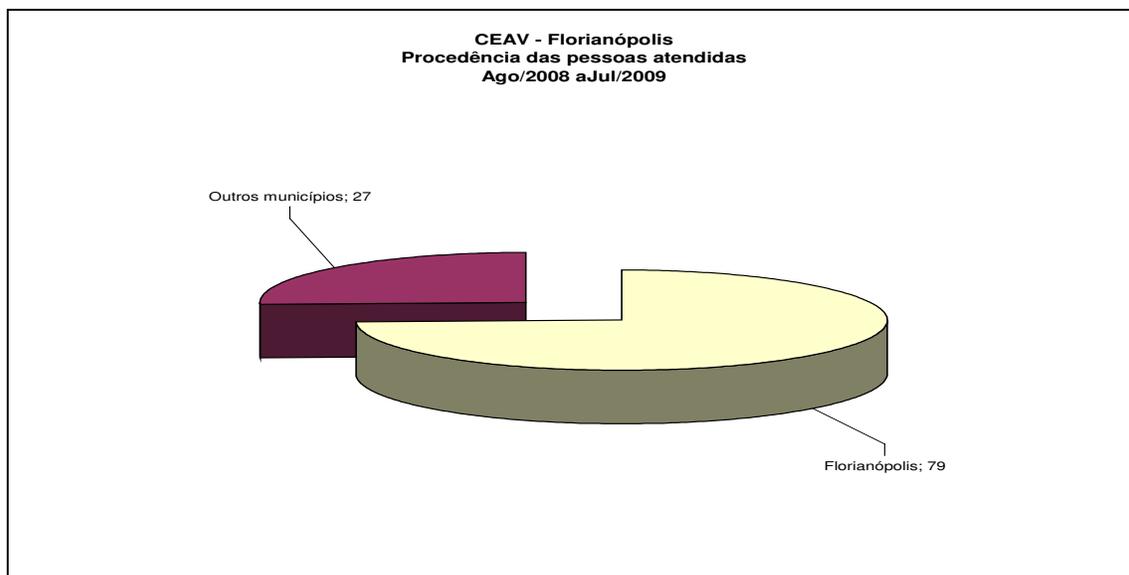
Por isso é fundamental articular os elementos simbólicos de uma contracultura feminista e anti-racista como estratégia à cultura hegemônica. É preciso que o Estado brasileiro reconheça que as questões de gênero, etnia e classe são elementos essenciais para se discutir políticas públicas de segurança eficazes e que afirmem os direitos humanos para todas as pessoas.

Leis como a nº11.340 de 7 de agosto de 2006, que recebeu o codinome de Lei Maria da Penha, são avanços excepcionais no que se refere a procedimentos jurídicos, mas que dependem de complementações sociais, para que façam parte da realidade de muitas brasileiras.

Esta Lei, em seu Art.1º, cria mecanismos para coibir e prevenir a violência doméstica e familiar contra a mulher, nos termos do § 8º do art. 226 da Constituição Federal, da Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Violência contra a Mulher, da Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher e de outros tratados internacionais ratificados pela República Federativa do Brasil; dispõe sobre a criação dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher; e estabelece medidas de assistência e proteção às mulheres em situação de violência doméstica e família. Em seu Art. 2º, estabelece que toda mulher, independentemente de classe, raça, etnia, orientação sexual, renda, cultura, nível educacional, idade e religião, goza dos direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sendo-lhe asseguradas as oportunidades e facilidades para viver sem violência, preservar sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual e social (BRASIL, Lei Maria da Penha, n.11.340, de 7 de agosto de 2006).

Quanto à origem dos usuários atendidos pela unidade CEAV de Florianópolis, predomina os provindos da região onde o CEAV tem sua sede. Dos 106 atendimentos iniciais, 79 pessoas vieram do município de Florianópolis. Pode-se inferir que, o desconhecimento do serviço, as distâncias e o elevado custo das passagens de ônibus urbano e intermunicipal, são fatores que contribuem para a pouca procura de pessoas, dos municípios vizinhos.

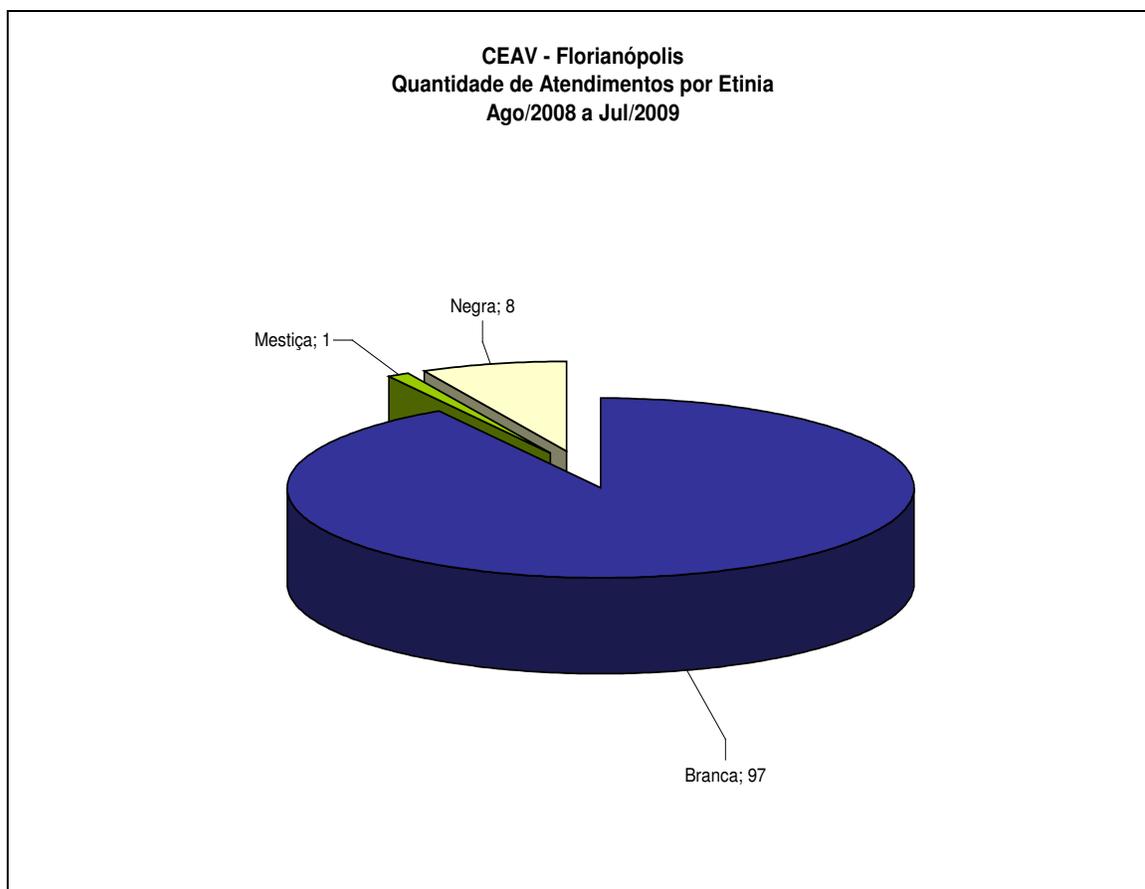
Gráfico 4: Procedência das pessoas atendidas em quantidade



Fonte primária: CEAV – Florianópolis

Os dados referentes à etnia dos usuários é uma particularidade da região Sul, especificamente, do Estado de Santa Catarina. Dos atendimentos realizados, o número mais expressivo, 97 pessoas, se declara branca, correspondendo a 91,5% dos casos, 13% negra e 2% mestiça.

Gráfico 5: Quantidade de pessoas atendidas por Etnia



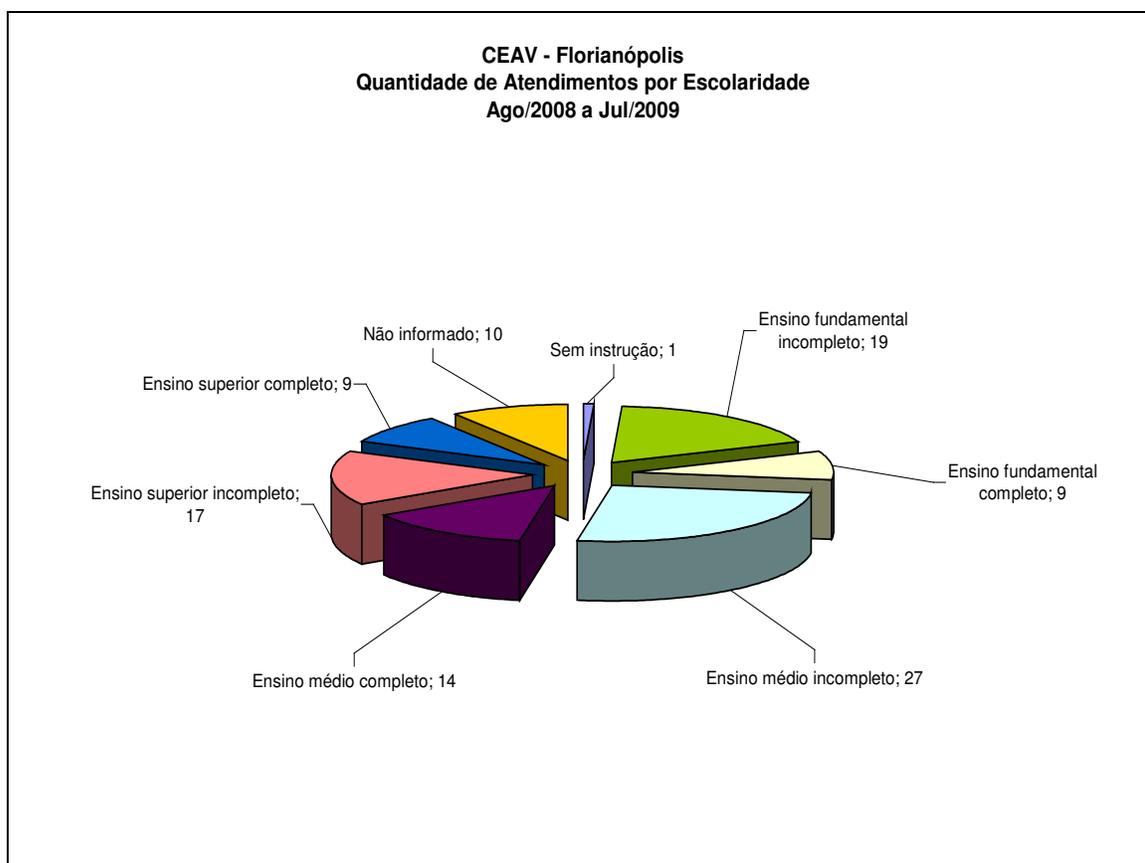
Fonte primária: CEAV – Florianópolis

Tal quadro reflete a predominância do elemento europeu, em especial dos açorianos, na composição étnica do município de Florianópolis. Sobre esse assunto, Bento faz a seguinte afirmação:

No Brasil, a distribuição territorial de pessoas ditas brancas, em seu fenótipo, não é uniforme, em função de fatores históricos de colonização e povoamento. O Sul do Brasil é, historicamente, a região com maior número percentual de brancos, somando hoje aproximadamente 79,6% da população. Isto deve-se ao seu modelo colonizador: até meados do século XIX, tratava-se de uma região muito pouco povoada, após a redução da população nativa do Brasil. A chegada de imigrantes, em sua maioria alemães e italianos, teve um enorme peso demográfico, pois povoaram regiões anteriormente vazias ou habitadas pelos índios (BENTO, 2002, p.25).

No que se refere ao grau de escolaridade dos 106 usuários do CEAV de Florianópolis, no período, observa-se uma predominância de atendimentos a pessoas com baixo nível de escolaridade; 52,82% não chegaram a completar o ensino médio. Chama atenção, no entanto, o percentual de pessoas vítimas de violência que declaram curso superior completo ou incompleto, 24,53%.

Gráfico 6: Quantidade de pessoas atendidas por Escolaridade



Fonte primária: CEAV – Florianópolis

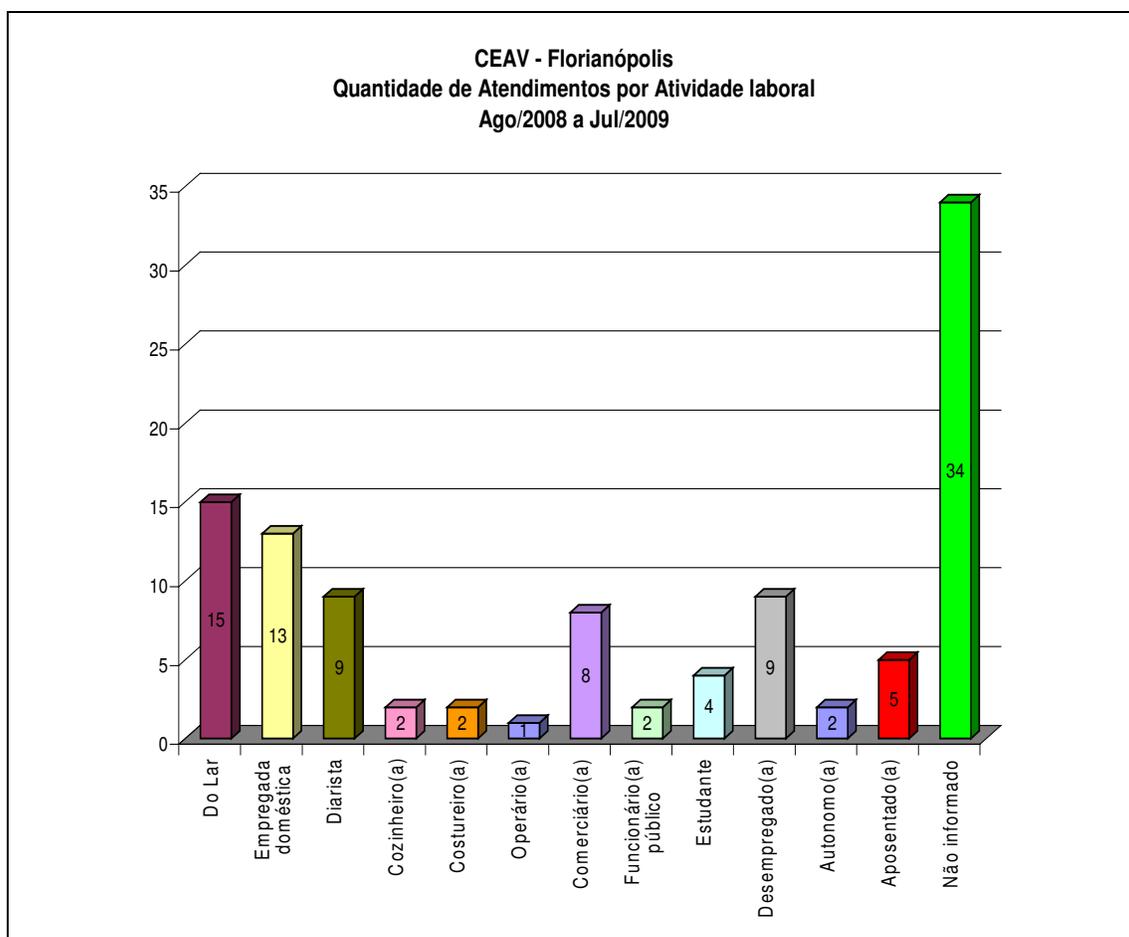
Nesse contexto cabem reflexões acerca de quais são as verdadeiras causas da violência no município de Florianópolis e como as instituições estão atuando sobre a questão, uma vez que, quem procura o CEAV, são mulheres adultas jovens, muitas delas cursando ou detentoras de ensino superior.

Podemos afirmar que apesar da evolução nas políticas centradas na problemática do gênero, na última década, o contexto social carece de estrutura e medidas pensadas em função da mulher, pois a despeito de representarem a maioria populacional, não constituem um grupo específico no âmbito da assistência pública; são insuficientes as políticas sociais, com o objetivo de combater a marginalização e a subalternidade a que as mulheres são submetidas.

Segundo Saffioti (1994), as mulheres tem sido mantidas afastadas das políticas dos direitos humanos. Mais do que isso, o Estado tem ratificado um ordenamento social de gênero através de um conjunto de leis que se pretendem objetivas e neutras, porque partem da errônea premissa de que a desigualdade de fato entre homens e mulheres não existe na sociedade.

Quanto à ocupação laboral, ocorre uma grande diversidade na declaração dos usuários, mas não existe registro para a maioria delas (32,08%).

Gráfico 7: Quantidade de Atendimentos por Ocupação Laboral

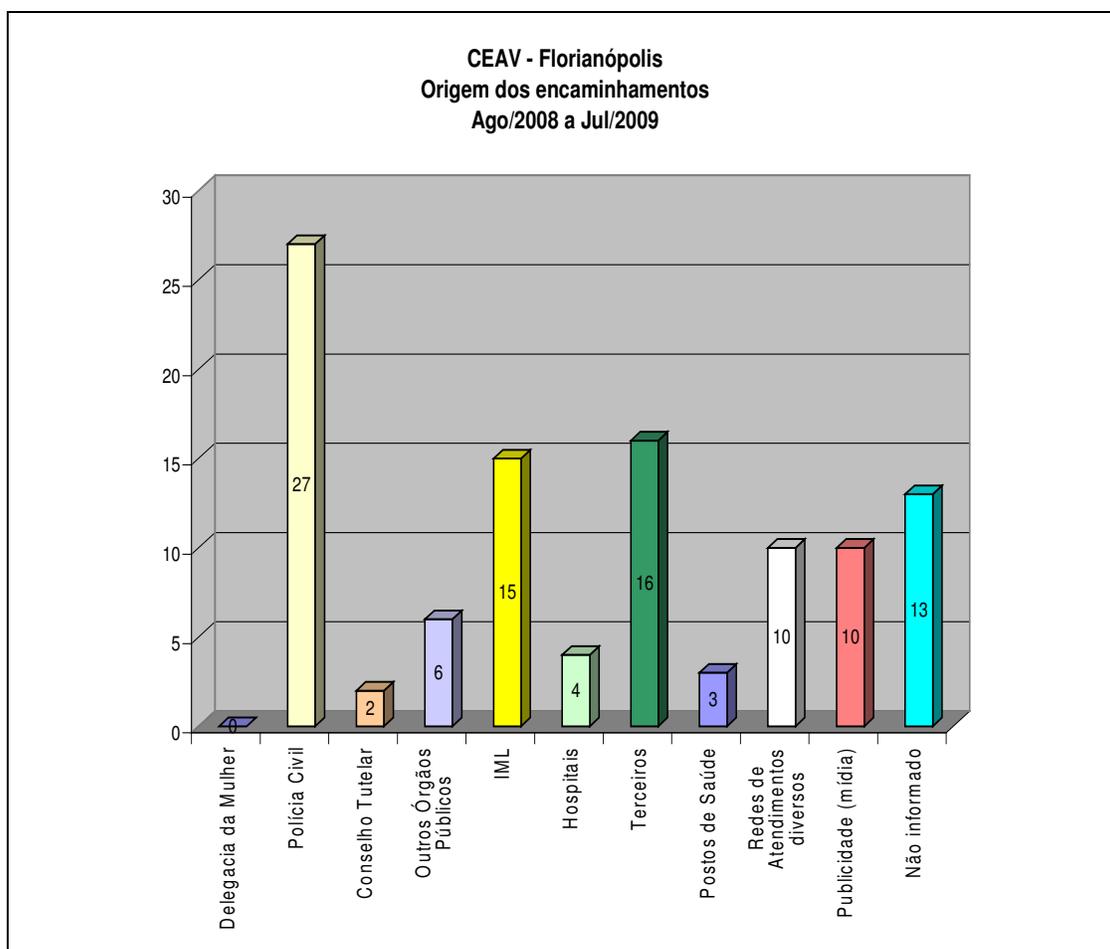


Fonte primária: CEAV – Florianópolis

Porém o número dos declarantes “Do Lar” e “Empregada Doméstica”, é bastante expressivo (25), correspondendo a 26,41% do total. Atividades que exigem baixa escolaridade (06 primeiras colunas do gráfico) são prevalentes nos atendimentos prestados, 39,62%.

Muitos dos casos atendidos no CEAV são encaminhados por instituições que constituem a Rede de Apoio e Garantia de Direitos, sendo as Instituições Públicas as maiores demandantes dos serviços prestados e as delegacias de polícias civis, como era de se esperar, as que detêm o maior percentual de encaminhamentos.

Gráfico 8: Origem dos encaminhamentos em quantidade de atendimentos iniciais



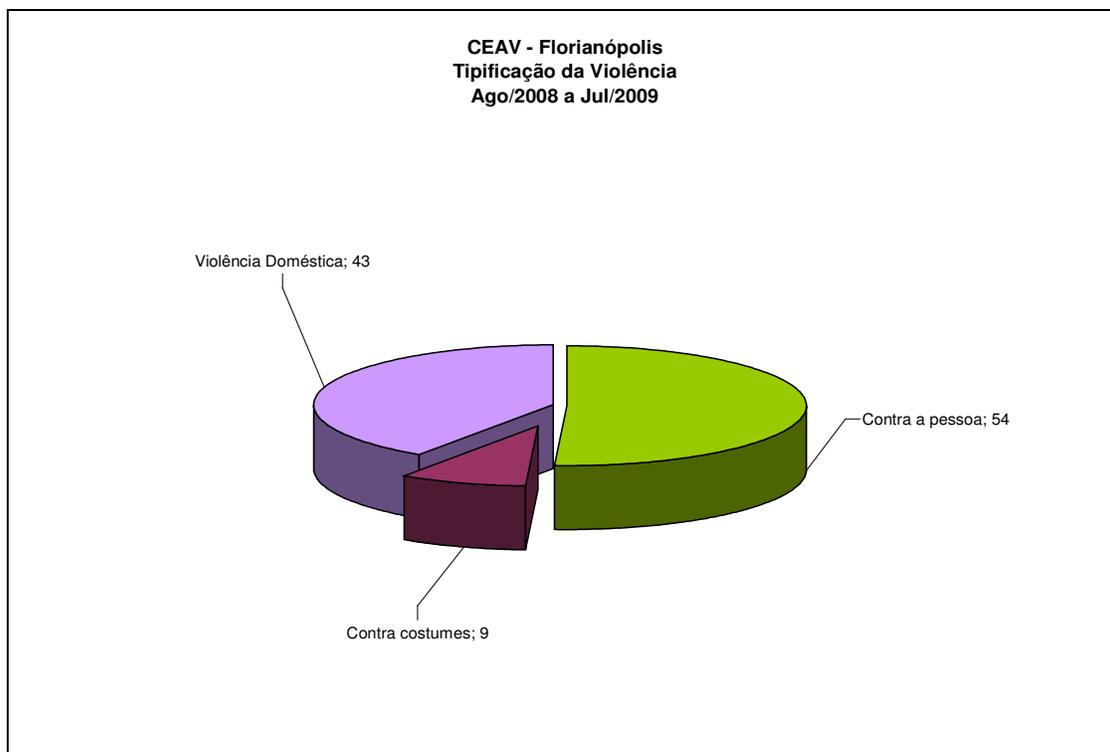
Fonte primária: CEAV - Florianópolis

Observa-se que não se tem registro de encaminhamentos através da Delegacia da Mulher; tal fato foi uma particularidade do período analisado. Atualmente, de acordo com informações da assistente social do CEAV de Florianópolis, o número de encaminhamentos da Delegacia da Mulher<sup>3</sup> vem aumentando consideravelmente.

Quando se considera o tipo de violência sofrida, a Violência Física Contra a Pessoa é o principal motivo dos encaminhamentos com 50,94% dos atendimentos, seguida pela Violência Doméstica, com 40,57% e 8,49% Contra Costumes, caracterizado principalmente como estupro e atentado violento ao pudor.

<sup>3</sup>As Delegacias de Polícia de Defesa dos Direitos da Mulher surgiram no ano de 1985, tendo sido o Deputado Michel Temer, o autor do Decreto que as criou. Rapidamente se constituíram em uma das maiores conquistas das mulheres, sendo uma inovação de um país do terceiro mundo, copiada por diversos outros países.

Gráfico 9: Tipificação da Violência em quantidade de pessoas atendidas



Fonte primária: CEAV – Florianópolis

Esses números, se refletem nos dados divulgados pela CONSEG, nos quais os principais crimes denunciados e atendidos pelas Delegacias de Defesa da Mulher são: espancamentos, tipificados no Código Penal no artigo 129 como Lesões Corporais; Ameaças, artigo 147; ofensas morais em geral (Calúnia, Difamação e Injúria); os Crimes Contra os Costumes, dentre eles o Estupro, artigo 213 e Atentado Violento ao Pudor, artigo 214 (CONSEG, 2009).

A violência contra a mulher tem um aspecto perversamente “democrático”, não escolhe cor, etnia, nível social, econômico ou cultural. Também não tem hora para ocorrer ou local para acontecer e geralmente vem acompanhada do silêncio noturno, da proteção de paredes e da utilização de álcool e drogas (GOLDEBERG, 1998).

É importante relatar que violência contra a pessoa, inclui todos os tipos de violência, como, violência física, sexual, psicológica etc.

Destaca-se o perfil das vítimas atendidas pelo CEAV de Florianópolis, no período descrito, como sendo: mulher, de etnia branca, com menos de oito anos de instrução formal, adulta, desempenhando funções que exigem baixa formação escolar, cuja ação violenta ocorreu em sua residência ou no trabalho e, que a maioria, procurou a delegacia de polícia civil, para registrar suas queixas.

Diante desse quadro verifica-se que é primordial o resgate da cidadania, através de um processo integral de atendimento e assistência a vítimas de violência, que garanta um conjunto de direitos, capazes de elevar a auto estima da pessoa vitimada.

Nesse contexto surgiram os CEAV, que em sua origem se desenvolvem como uma resposta do Estado, para as demandas ocasionadas pela questão social expressa na violência.

### **3 O SERVIÇO SOCIAL NO CEAV**

### 3.1 O Serviço Social como profissão

As pessoas são atraídas pela profissão de Serviço Social pelos mais diversos fatores, e, pelas veias acadêmicas, aprendem que a questão social e suas mais variadas expressões, são a matéria-prima ou objeto do trabalho profissional do assistente social. Compreendem que historicamente sua atuação é articulada de maneiras distintas, conforme a conjuntura social, política e econômica, sempre em busca da preservação, defesa e ampliação dos direitos humanos e da justiça social.

Ainda estudantes, aprendem com Iamamoto (2006) que a Questão Social, base fundante do Serviço Social, é apreendida como o conjunto das expressões das desigualdades da sociedade capitalista madura, que tem uma raiz comum: a produção é cada vez mais coletiva e o trabalho cada vez mais social, enquanto a apropriação dos seus frutos - a riqueza gerada na etiologia da transformação da matéria-prima, em bens de consumo - se cerca de um coeficiente cada vez mais privado, monopolizada por uma pequena parte da sociedade, dita dominante. Complementa esclarecendo que os assistentes sociais trabalham a Questão Social nas suas mais variadas expressões quotidianas, tais como os indivíduos as experimentam no trabalho, na família, na área habitacional, na saúde, na assistência social pública, enfim, nas suas relações de vida.

Iamamoto (2006), ainda ensina que as expressões da Questão Social são também, potencializadoras da rebeldia, pois ao envolver sujeitos pensantes, com alto potencial cognitivo, originário de um cérebro privilegiado e capazes de reação, ao vivenciarem as desigualdes, a ela resistem e se opõem.

É nessa contradição, entre apropriação de riqueza versus produção de desigualdade, rebeldia e resistência, que os assistentes sociais irão atuar, enquanto mediadores entre classes com interesses tão adversos.

Portanto, o exercício da profissão é mais do que a mera atividade burocrática, que prende a pessoa no trâmite de tarefas repetitivas e limitadas. Exige ação de um sujeito profissional, que tem competência para propor e negociar com a instituição da qual faz parte, os seus projetos, defendendo seu campo de trabalho, suas qualificações e funções; constitui, portanto, uma busca constante de aprendizado do movimento da realidade, procurando detectar tendências e possibilidades passíveis de serem impulsionadas pelo saber profissional.

Em síntese, o Serviço Social é considerado como uma especialização do trabalho e a atuação do assistente social uma manifestação do seu ofício, inscrito no âmbito da produção e reprodução da vida social. Esse rumo da análise recusa visões unilaterais, que apreendem dimensões isoladas da realidade, sejam elas de cunho economicista,

politicista ou culturalista. A preocupação é afirmar a óptica da totalidade na apreensão da dinâmica da vida social, identificando como o Serviço Social se relaciona com as várias dimensões da vida em sociedade (IAMAMOTO, 2006, p.27).

### 3.2 Serviço Social – Um breve relato histórico

Como resgate histórico é importante documentar que as origens do Serviço social, no Brasil, tiveram como marcas de expressão a “assistência aos pobres”. Seu nascimento teve como cenário as inquietudes sociais que surgiram do capitalismo.

Estevão (1984, p.9) faz a seguinte afirmação:

Desde que existem pobres, há gente que se preocupa com eles. Mas a partir do surgimento da sociedade capitalista, quando o lucro deixou de ser pecado ou imoralidade, que a preocupação com as “classes despossuídas” e os problemas sociais e políticos que esta população poderia criar, tornou-se uma necessidade da burguesia recém-chegada ao poder. Nesse contexto Estado e Igreja vão dividir tarefas: o primeiro impõe a paz política (com toda violência necessária), a Igreja fica com o aspecto social: trata-se de fazer caridade.

Foi vinculado à Igreja Católica, marcado pela benevolência e caridade, que o Serviço Social emergiu no Brasil, se apresentando como uma atividade meramente doutrinária, voltada para o “ajustamento social”.

Posteriormente, o Estado o incorpora para implementação de políticas sócio-assistenciais, buscando atenuar os conflitos de classes, como estratégia para legitimação dos setores dominantes, em uma sociedade fundamentada na contradição capitalista gerada pelo processo transformador do trabalho.

(...) a emergência da profissão não se caracterizou apenas como uma nova forma de exercer a caridade, mas como forma de intervenção ideológica de caráter eminentemente político, através do enquadramento do operariado, que na época se via tentado pelos ideais comunistas (IAMAMOTO, 2004, p.20).

Justifica-se, portanto, esclarecer que o processo de expansão do proletariado urbano, criou a necessidade política de controlar o movimento de massas, devido ao gradual aumento das reivindicações populares, em busca da ampliação de direitos sociais, através de organizações sindicais, cada vez mais fortes e conscientes de sua real influência junto aos trabalhadores.

Nesse contexto, o Estado passa a incorporar, parte das reivindicações, cedendo às pressões das forças sindicais urbanas, ampliando assim a base de reconhecimento legal da

cidadania; criando as grandes instituições assistenciais e previdenciárias, como parte dos esforços, necessários à contenção da crescente pressão popular.

Isso dá ao Estado os mecanismos capazes de intervir na regulamentação da força de trabalho e um relativo controle da política social, tornando o Serviço Social, uma atividade institucionalizada e legitimada pelo Estado.

Conforme Yamamoto (2004) tal vinculação institucional altera, ao mesmo tempo, a “clientela” do Serviço Social: de pequenos segmentos da população pobre em geral, atingida ocasionalmente pelas obras sociais confessionais; seu público passa a se concentrar em amplos setores do proletariado, alvo principal das políticas assistenciais implementadas, principalmente, pelas instituições públicas. Dessa forma, o Serviço social deixa de ser um instrumento de distribuição de caridade privada, pelas classes dominantes, para se transformar, prioritariamente, em uma das engrenagens de execução da política social do Estado e de setores empresariais.

Isso fez com que o Assistente Social fosse visto como um dos agentes profissionais que implementam políticas sociais, especificamente públicas.

Mas, era necessário que a profissão se modernizasse, uma vez que a sociedade assume diferentes papéis, de acordo com concepções de desenvolvimento relacionadas às dinâmicas das relações, sejam elas públicas ou privadas, que exige um profissional afinado com a análise dos processos sociais, em quaisquer das suas dimensões, inclusive no que se refere às manifestações cotidianas do movimento da realidade.

Isso significa que a evolução profissional exige um investimento muito grande de tempo, conhecimento e envolvimento de pessoas comprometidas com o novo, com o revolucionário.

Yamamoto (2004, p.37) faz a seguinte consideração:

A ruptura com a herança conservadora expressa-se como uma procura, uma luta por alcançar novas bases de legitimidade da ação profissional do assistente social, que reconhecendo as contradições sociais presentes nas condições do exercício profissional, busca colocar-se, objetivamente, a serviço dos interesses dos usuários, isto é, dos setores dominados da sociedade. Não se reduz a um movimento interno da profissão. Faz parte de um movimento social mais geral, determinado pelo confronto e a relação de forças entre as classes fundamentais da sociedade, o que não exclui a responsabilidade da categoria pelo rumo dado às atividades e pela forma de conduzi-las.

Esse ideal, aparece em destaque na profissão, a partir da década de 1960, registrado no Seminário de Araxá, realizado em 1967, e no encontro de Teresópolis, realizados em 1970, que destacam-se como os primeiros Movimentos de Reconceituação<sup>4</sup> do Serviço Social no Brasil; uma tentativa de renovação e construção de propostas profissionais em respostas às exigências do processo social.

Lima (1982) afirma que o movimento de ruptura foi um núcleo que ganhou corpo e se

explicitou no âmbito da revolução vislumbrada na prática do Serviço Social, que vinha caminhando de forma articulada, no sentido de ganhar a adesão e reverter à direção política da prática, numa tentativa de aprofundar a ligação profissional com as classes populares.

Já, a partir da década de 1980, a profissão começa a assumir um posicionamento crítico, fruto do movimento de ruptura com o conservadorismo, plantado em meados da década de 1960.

Na mesma época, começou a ocorrer no seio universitário, uma revolução no Serviço Social, em um movimento de ruptura com a prática tradicional, buscando a renovação da profissão; incluindo o planejamento, a coordenação e a administração no processo de capacitação profissional, uma vez que o assistente social, enquanto agente transformador necessita de uma sólida base acadêmica, que o capacite a conhecer as concepções que estão por trás das ações individuais e coletivas, quando da intervenção nos conflitos sociais.

Com o crescimento do número de profissionais e como resposta às exigências do momento histórico - onde existia uma política econômica desfavorável, aliada às manifestações populares e o avanço do movimento organizativo de diversas categorias profissionais - iniciou-se no Serviço Social, uma interlocução com a teoria social de Karl Marx, buscando uma ruptura absoluta com o conservadorismo, provocando o deslocamento do debate da “pessoa humana”, para a discussão do “ser social” (YASBEK, 2009).

---

<sup>4</sup>Um dos exemplos mais expressivos desta modernização são os dois seminários de “Teorização do Serviço Social”, promovidos pela CBCISS com apoio de órgãos governamentais e patronais, em Araxá (1967) e Teresópolis (1970), que tiveram ampla repercussão nacional e internacional entre os Assistentes Sociais. Os resultados desses eventos deram origem aos Documentos de Araxá e Teresópolis: o primeiro vai na direção do rompimento com a exclusividade do tradicionalismo; já o segundo, o dado mais relevante é que a perspectiva modernizadora se afirma não apenas como concepção profissional geral, mas sobretudo como pauta interventiva. (NETTO, 1991).

Sobre o “ser social” Lukács (1997) assegura que todo ser existente faz parte de um complexo concreto, que em seu conjunto está inserido em um processo histórico, no qual se baseia a premissa marxista de que, não é a consciência dos homens que determina o seu ser social; é o ser social que, inversamente determina sua consciência. Isso significa que o indivíduo estaria subordinado e determinado pelas leis históricas e, no período pós revolução industrial, pelas do modo capitalista de produção.

Em tal contexto, inicia-se o debate ético-profissional, em que o rompimento com a neutralidade, dá origem à revisão da formação profissional em 1982, e à aprovação do Código de Ética Profissional, em 1986, assumindo claramente uma postura de compromisso com a classe trabalhadora.

Em 1993, o Código de Ética<sup>5</sup> sofre uma nova reformulação, partindo da compreensão de

que a ética deve ter como suporte uma ontologia do ser social, e os valores são determinações da prática social, resultantes da atividade criadora envolvida no processo de trabalho.

Netto (1999) afirma que o debate ético-político em seu traçado é fundamentado em sintonia com tendências expressivas do movimento das classes sociais, e, que essas tendências, não significaram o desejo de apenas meia dúzia de Assistentes Sociais envolvidos numa militância cívica e/ou política; elas expressaram as demandas e aspirações da massa dos trabalhadores brasileiros, a partir de uma perspectiva profissional, vinculando-se a um projeto societário, que antagônico ao das classes possuidoras, têm raízes efetivas na vida social brasileira.

Assim, o Serviço Social tem se posicionado em manter o movimento de reconceituação, uma vez que o projeto ético-político foi construído a partir de uma concepção profissional de ruptura, buscando a valorização profissional, através da construção de uma base sólida vinculada a projetos societários, que exigem entendimento profundo dos fenômenos políticos, econômicos e culturais, justapostos em um cenário caracterizado pelo confronto de idéias e atitudes.

Netto (2006, p.144) faz ainda a seguinte consideração, em relação aos projetos profissionais:

---

<sup>5</sup> A necessidade da revisão do Código de 1986 vinha sendo sentida nos organismos profissionais desde fins dos anos oitenta. Foi agendada na plataforma programática da gestão 1990/1993 do CFESS. Entrou na ordem do dia com o I Seminário Nacional de Ética (agosto de 1991) perpassou o VII CBAS (maio de 1992) e culminou no II Seminário Nacional de Ética (novembro de 1992), envolvendo, além do conjunto CFESS/CRESS, a ABESS, a ANAS e a SESSUNE. O grau de ativa participação de assistentes sociais de todo o País assegura que este novo Código, produzido no marco do mais abrangente debate da categoria, expressa as aspirações coletivas dos profissionais brasileiros (CFESS, 1993)

Os projetos profissionais apresentam à autoimagem de uma profissão, elegem os valores que a legitimam socialmente, delimitam e priorizam os seus objetivos e funções, formulam os requisitos (teóricos e, institucionais e práticos) para o seu exercício, prescrevem normas para o comportamento dos profissionais e estabelecem as balizas da sua relação com os usuários de seus serviços, com as outras profissões e com as organizações e instituições sociais, privadas e públicas (NETTO, 2006, p. 144).

Assim, cabe ao profissional, inserido na totalidade da sociedade capitalista, uma participação mais ativa nas suas reformas e ajustes, pois, enquanto classe trabalhadora, também está sujeito às transformações do mundo do trabalho.

### 3.3 O Assistente Social no ambiente institucional: o saber compartilhado em atuação interdisciplinar

Fatiar o conhecimento é necessário ao aprendizado, afinal, a raça humana adquiriu tanto

saber, que torna-se impossível a um único indivíduo, dominar todo o conhecimento científico adquirido no decorrer dos séculos; só assim, fatiado, é possível distribuí-lo, de forma que cada um saiba um pouco do todo, e, que quando reunidos, todos sabem bastante do muito – não tudo.

A esse encontro onde ocorre o compartilhamento do saber, denominamos interdisciplinaridade, que na prática é um esforço para superar a fragmentação do conhecimento, buscando soluções e respostas impossíveis de serem obtidas com os conhecimentos fragmentados. Isso caracteriza a integração de mais de um dos componentes curriculares na construção da ciência. Surge como uma nova forma de racionalizar a produção do conhecimento, nas instituições de ensino, nos espaços de trabalho, nos grupos de discussão e em diversas outras atividades, possibilitando uma rica pluralidade de saberes, com trocas de experiências que superam as fronteiras disciplinares e conceituais, respeitando o campo do saber e seus limites, a partir dos pontos que os unem e os diferenciam (SIQUEIRA; PEREIRA, 1995).

Nesse contexto, a participação do Assistente Social, em equipes interdisciplinares dentro de instituições é instigada pelo Código de Ética Profissional, que em seu capítulo III, artigo 10, alínea d, determina: “é dever do profissional: incentivar, sempre que possível, a prática profissional interdisciplinar”.

O Assistente Social, no exercício da prática interdisciplinar, necessita adequar seus objetivos aos objetivos da equipe, fazendo com que nessa relação de troca de saberes, o Serviço social tenha a oportunidade de socializar, com as demais áreas do conhecimento, as suas reais especificidades e habilidades e, dependendo da competência profissional, até romper com preconceitos que porventura existam, quanto à formação do Assistente Social.

Souza faz a seguinte observação quanto às práticas do Assistente Social em instituições, quanto à inter-relações de trabalho:

O Assistente Social está entre os agentes institucionais e, assim, o produto da sua ação deve ser entendido também como produto das inter-relações entre os demais agentes e atores. Nesse sentido, a dinâmica dessas inter-relações fala sobre a própria significação da prática do Serviço Social. Uma prática profissional consciente e responsável, conseqüentemente, só se dá à medida que o Assistente Social tenha presente toda essa realidade (SOUZA, 1995, p. 42).

É necessário, portanto ao Assistente Social compreender sua própria prática profissional, quando atuando em equipe, através do aprimoramento teórico sobre as particularidades que envolvem o seu conhecimento e os condicionantes internos e externos que influenciam o seu desempenho, bem como o contexto social correspondente aos elementos constitutivos do trabalho, uma vez que a multiplicidade de contradições, que caracteriza a questão social exige que o profissional desenvolva estratégias e habilidades próprias, para garantia de sua

compreensão e entendimento (SOUZA, 1995).

Uma vez feitas essas observações, importa-nos invocar Cardoso (1997), que em seus apontamentos, afirma que quando o Assistente Social insere-se no “processo de trabalho” em uma instituição, não está penetrando num terreno exclusivamente seu, está sim no âmbito coletivo de tomada de decisões, na qual sua competência política e teórico-metodológica, o auxilia a delimitar os alcances de sua prática profissional, que envolve desde as particularidades do seu terreno de atuação e suas implicações sócio-político-ocupacionais, até o domínio de recursos técnico instrumentais, necessários à análise e intervenção sobre algum aspecto da realidade.

Portanto, ao Assistente Social cabe pensar sobre seus limites e possibilidades, em torno de um projeto profissional que expresse a perspectiva hegemônica de uma classe, em um fazer propositivo; capaz de formular projetos de trabalhos e negocia-los, defendendo seus espaços ocupacionais, através de uma visão crítica, em busca de alternativas e estratégias capazes de serem inseridas em uma equipe composta por uma multiplicidade de trabalhadores das mais diversas profissões.

### 3.4 O Serviço Social no CEAV de Florianópolis – O exercício profissional

O Serviço Social é a porta de entrada das pessoas que procuram o CEAV e o acolhimento, feito pelo Assistente Social, caracteriza-se pelo atendimento às mais diversas demandas - queixas, falas, representações, questionamentos ponderações e medos – trazidas pelos usuários.

De acordo com Azibieiro (2008: p.8):

No acolhimento deve-se conquistar a confiança do usuário (profissional e institucional), sendo preciso para tanto respeitar seus costumes, crenças, modo de ser, sentimentos e problemas. Entende-se, desse modo, que o acolhimento é um espaço para que o usuário possa expressar ou expor o que o trouxe à instituição, sendo preciso compreender a linguagem do mesmo.

Apesar da rotina normal do acolhimento ocorrer por agendamento, às vezes a procura pelo CEAV acontece de forma espontânea, sem contato prévio, o que não impede o atendimento, mas implica no ajuste do tempo, para que todos sejam acolhidos satisfatoriamente.

O tempo do acolhimento é variável, em média dura 50 minutos, mas dependendo do caso, a pessoa pode ficar no CEAV o período necessário, para que tenha suprida sua necessidade de atenção.

Em relação aos atendimentos a profissional do Serviço Social da instituição informa que:

O tempo vai depender muito do caso, mas podemos dizer que a média é de 50 minutos. Mas tem pessoas que se a gente deixa fica o dia todo. Então se não tem ninguém esperando, acabo ficando mais tempo com essa pessoa (Entrevista com Assistente Social do CEAV Florianópolis - abril de 2010).

Nesse primeiro momento são registrados os dados pessoais, a história e os anseios da pessoa ou família em situação de violência, que, geralmente, se apresenta fragilizada e temerosa em relação ao futuro – a desconfiança, quase que invariavelmente, se apresenta como sentimento principal, exigindo que a intervenção seja precedida por uma escuta atenta e qualificada, procurando subsídios para melhor orientar, o usuário no enfrentamento que se seguirá.

A escuta é um dos instrumentos bastante utilizado pelo profissional do Serviço Social e de acordo com Salomé (1995, p.64) escutar significa:

ser capaz de receber/recolher o que o outro está pretendendo nos dizer, ao nível e com intenção que é a sua, e entender o que tem dificuldade em exprimir e que, talvez, pretenda encobrir, dissimular ou reter. É também ser capaz de retomar e resumir o que o outro acaba de dizer [...] A escuta qualificada parece-nos ser, com a capacidade de observar, o fecho da abóbada da entrevista.

Inicia-se aí a construção do diagnóstico, que será complementado em uma construção coletiva com os demais profissionais do CEAV, afinal existe uma história complexa que deve ser desvendada e um contexto de articulações perdidas que necessitam de novos encaixes.

Fica difícil explicar o turbilhão de emoções que envolve os relatos das pessoas em situação de violência. Mais difícil ainda é a tentativa de evitar a distinção entre o verdadeiro, o fato, a realidade e o fantasioso, fruto de discursos influenciados pelo sofrimento e pela dor.

A ansiedade oriunda de tais sentimentos é assim descrita pela assistente social do CEAV:

As pessoas tem necessidade falar, estão muito ansiosas, então é uma forma delas creditarem a confiança na gente [...] muitas só querem ser ouvidas [...] Nesse caso eu procuro deixá-las bem a vontade para desabafar (Entrevista com Assistente Social do CEAV Florianópolis - abril de 2010).

Um dos pontos mais importantes para o Assistente Social, nesse instante, é a coerência de atitudes, que deve existir entre as pessoas que trabalham indivíduos fragilizados, nos seus mais básicos sentimentos; essa coerência deve prevalecer tanto no tratar, como no pensar e agir, pois a partir daí, pode ser estabelecida uma relação de confiança capaz de amenizar os males que

originaram a demanda pelo serviço do CEAV e, o envolvimento emocional com o relato, pode prejudicar todo o processo.

Mas é impossível não se emocionar, de algum modo, com a história de vida de alguns usuários do CEAV. Afinal emoção tem significados tão variados que psicólogos e filósofos os discutem há mais de um século. Golemann (1995, p.25) define emoção, em seu sentido mais literal, como “qualquer agitação ou perturbação da mente, sentimento, paixão; qualquer estado mental veemente ou excitado”. Já o Novo Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa, conceitua emoção como sendo “uma reação intensa e breve do organismo a um lance inesperado, a qual se acompanha de um estado afetivo de conotação penosa ou agradável” (FERREIRA,2004).

Emoção, portanto, está sempre se referindo a um sentimento e seus pensamentos distintos, que refletem estados psicológicos e biológicos, resultando em uma enorme variedade de tendências para agir.

Assim, a assistente social do CEAV relata os reflexos das emoções ao realizar o acolhimento da vítima:

A gente sem querer acaba absorvendo muito dos problemas trazidos pelos usuários e isso, muitas vezes, nos deixa pesados, nos desgasta muito (Entrevista com Assistente Social do CEAV Florianópolis - abril de 2010).

Portanto, seria inaceitável não realizar um breve relato a respeito das emoções que regem as relações humanas.

E aí, é essencial ao Assistente Social, o conhecimento da existência de centenas de emoções, juntamente com suas combinações, variações e mutações, apesar da existência de emoções básicas, que as precedem. Na verdade existem mais sutilezas de emoções do que palavras para defini-las.

Goleman (1995), relata a existência de pesquisas que trazem a discussão sobre quais são as emoções primárias. Alguns teóricos propõem as seguintes famílias básicas, embora nem todos concordem com elas:

Quadro 4: Emoções primárias

Sentimento	Significado
Ira	Fúria, revolta, raiva, ressentimento, aborrecimento, irritabilidade, hostilidade, e talvez no extremo patológico, ódio e violência.
Tristeza	Sofrimento, mágoa, desalento, melancolia, autopiedade e, quando patológica, severa depressão.
Medo	Ansiedade, apreensão, preocupação, cautela, inquietação, pavor, susto, terror e, como psicopatologia, fobia e pânico.

Prazer	Felicidade, alegria, alívio, deleite, orgulho, gratificação, satisfação, euforia e êxtase.
Amor	Aceitação, amizade, confiança, afinidade, dedicação, adoração.
Surpresa	Choque, espanto, pasmo, perplexo
Nojo	Desprezo, desdém, antipatia, aversão, repugnância, repulsa.
Vergonha	Culpa, vexame, mágoa, remorso, humilhação, desonra.

Fonte: Goleman, D. **Inteligência Emocional**: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995. Texto organizado por Grazielle Alves.

Fica claro que esse quadro não resolve toda a questão de como caracterizar a emoção. Por exemplo, o que dizer de combinações como o ciúme, uma variante da ira que também funde tristeza e medo? E das virtudes como a esperança, a fé e a coragem? Ou alguns vícios clássicos, sentimentos como dúvida, complacência, preguiça e torpor? – E o tédio?

Não existem respostas claras, sentimentos completos; o certo é que tanto a vítima, quanto os profissionais que os atendem experimentam um volume de emoções considerável e com uma frequência muito superior àquela enfrentada em uma vida “normal”.

Como descrever o sentimento vivido por alguém que tem como agressor o próprio filho ou filha? Que tem sua virgindade adulterada pelo pai ou pelo irmão? Que declina de sua auto-estima, quando é espancada ou ferida por aquele que foi o maior amor de sua vida? Como explicar o sentimento de uma jovem, que tem sua vida ameaçada pela pessoa que lhe concedeu o direito de viver?

Talvez o somatório de todas as palavras constantes no Novo Dicionário Aurélio não seja suficiente, por isso, no CEAV a escuta qualificada, na maioria das vezes, é realizada por mais de um dos sujeitos da equipe profissional, a fim de permitir uma melhor avaliação e auxílio na definição da necessidade do usuário, com a compreensão da realidade vivida pelas vítimas e das emoções que as cercam, seja do falante ou do ouvinte.

Não é por acaso que no CEAV de Florianópolis, a equipe de trabalho tem uma dinâmica interdisciplinar, integrada e comprometida, permitindo a visualização interligada de cada caso, caracterizando o trabalho em equipe e assim descrita pela assistente social do CEAV:

Aqui no CEAV, a nossa equipe trabalha muito bem articulada. A gente discute junto cada caso. Acho isso fundamental [...] a gente precisa conhecer a demanda real do usuário [...] ter clareza do problema e da solução. E quando isso é feito entre vários profissionais, com conhecimentos diversos, fica muito mais rico e efetivo a intervenção na questão-problema (Entrevista com Assistente Social do CEAV Florianópolis - abril de 2010).

Pelo menos uma vez por semana, os profissionais se reúnem para estudar os casos atendidos no Centro. Essa interdisciplinaridade possibilita um trabalho mais articulado, capaz de

ampliar a compreensão acerca do objeto de estudo com vistas a um resultado mais eficiente e eficaz, como explica a assistente social do CEAV:

A gente prioriza muito o trabalho em equipe. O estudo de caso é o trabalho mais significativo. A gente está sempre discutindo os problemas dos usuários, sempre procurando trabalhar em conjunto. Como a equipe é pequena, fica mais fácil trabalhar em conjunto [...] A relação com a equipe é muito tranqüila. Existe muito respeito entre nós. A gente sempre consegue chegar num consenso. O trabalho aqui é bem interdisciplinar mesmo, é uma troca de saberes e não uma disputa (Entrevista com Assistente Social do CEAV Florianópolis - abril de 2010).

Nessa perspectiva, a prática interdisciplinar coloca-se como potencializadora da integração que permite uma compreensão ampliada do objeto de trabalho. Matos (2009) afirma, que a interação entre profissionais e a articulação entre os diversos saberes e fazeres presentes no trabalho, possibilita novas formas de relação entre sujeitos envolvidos no processo.

Mas a interdisciplinaridade não limita o profissional em sua autonomia e em sua especificidade, permite sim, a potencialização da prática, elevando o grau de comprometimento, estimulando a busca de conhecimentos e a apreensão do saber através de atualizações constantes e necessárias ao desenvolvimento do trabalho. Quanto a isso, a assistente social do CEAV afirma:

A relação aqui é muito tranqüila, tenho bastante autonomia para executar minhas ações (Entrevista com Assistente Social do CEAV Florianópolis - abril de 2010).

Dentro dessa lógica, o Código de Ética profissional do Serviço Social, menciona a autonomia com a seguinte redação: é direito do assistente social a ampla autonomia no exercício da Profissão, não sendo obrigado a prestar serviços profissionais incompatíveis com as suas atribuições, cargos ou funções (CFESS, 1993, p.4).

Outro elemento ético respeitado, tanto pela Assistente Social, quanto pelos demais profissionais do CEAV é a questão do sigilo profissional<sup>6</sup>, uma vez que se tem o cuidado de não expor o indivíduo em sua intimidade, relatada em confiança ao profissional que o atende.

Na fala da assistente social do CEAV, o sigilo é assim apresentado:

A questão do sigilo profissional é fundamental e, muito respeitada aqui. A privacidade é muito respeitada. Até a questão das pastas dos usuários a gente procura deixar bem arquivadas, de forma que não circule pelo espaço do CEAV. A gente procura não compartilhar os problemas atendidos com outros funcionários do CEAV que não os profissionais técnicos. É claro que existe uma exceção para os estagiários do Serviço Social e da Psicologia, que estão aqui realmente para conhecer essa realidade. Mas procuramos sempre, falar para eles, o cuidado do sigilo. Então, o sigilo realmente é muito importante, pois os casos que chegam até nós são extremamente sérios e que mexem muito com a vida das pessoas e das famílias (Entrevista com Assistente Social do CEAV Florianópolis - abril de 2010).

---

<sup>6</sup> Art. 15 - Constitui direito do assistente social manter o sigilo profissional.

Art. 16 - O sigilo protegerá o usuário em tudo aquilo de que o assistente social tome conhecimento, como decorrência do exercício da atividade profissional.

Parágrafo único - Em trabalho multidisciplinar só poderão ser prestadas informações dentro dos limites do estritamente necessário.

Art. 17 - É vedado ao assistente social revelar sigilo profissional.

Art. 18 - A quebra do sigilo só é admissível quando se tratarem de situações cuja gravidade possa, envolvendo ou não fato delituoso, trazer prejuízo aos interesses do usuário, de terceiros e da coletividade.

Parágrafo único - A revelação será feita dentro do estritamente necessário, quer em relação ao assunto revelado, quer ao grau e número de pessoas que dele devam tomar conhecimento (Código de Ética do Serv. Social, 1993).

Observa-se que o sigilo se faz necessário à manutenção da relação e do trabalho, restringindo o discurso apenas à equipe de atendimento, impedindo que se espalhe pelos demais empregados do CEAV e fira os códigos que descrevem a ética das profissões regulamentadas.

A Assistente Social do CEAV destaca que além dos encontros semanais com a equipe nos estudos de casos, utiliza outros instrumentos que a auxiliam na sistematização de sua prática.

Em sua fala sintetiza:

A escuta qualificada; relatórios; cadastro, que seria um tipo de entrevista [...] a visita domiciliar, a gente faz, mas é muito pouco, porque não tem uma demanda grande para visita [...]. Cada usuário tem sua pasta, ou seja, seu cadastro, seguido de relatórios, encaminhamentos, enfim. Quando faço o encaminhamento, por exemplo, para psicóloga, já vai a pasta junto com os dados registrados por mim (Entrevista com Assistente Social do CEAV Florianópolis - abril de 2010).

Essas ferramentas são essenciais para o entendimento das demandas; é através delas que a Assistente Social coleta e registra os dados e informações, que permitirão a compreensão crítica por toda equipe, para a superação da divisão do pensamento e do conhecimento, abrindo espaço para definição das ações, que todos julguem necessárias, para superação das questões colocadas em evidência.

Kisnerman (1976, p.37) afirma:

Ao mesmo tempo que os profissionais vão coletando dados, isto é, conscientizando-se de uma realidade concreta, aos poucos, também, vão permitindo que as pessoas se conscientizem de sua própria realidade e iniciem um raciocínio crítico, apropriando-se dos meios que o assistente social vai lhes transferindo durante o processo.

É importante registrar que o Código de Ética Profissional do Serviço Social (art. 5º, alínea b) recomenda que esses meios devem ser utilizados visando à garantia da plena informação e discussão sobre as possibilidades e conseqüências das situações apresentadas, respeitando democraticamente as decisões dos usuários, mesmo que sejam contrárias aos valores e às crenças individuais dos profissionais, resguardados os princípios éticos e legais, sempre preservando o sigilo das informações colhidas.

Após o registro, a Assistente Social faz um estudo social do caso, que consiste num processo metodológico específico, que tem por finalidade conhecer com profundidade, uma

determinada situação ou expressão da questão social, objeto de intervenção profissional, especialmente nos seus aspectos sócio-econômicos e culturais (FÁVERO, 2005).

Além dessas ferramentas são realizados estudos dos casos em interação interdisciplinar, de acordo com relato da assistente social do CEAV:

[...] Mas o que considero importante são os estudos de caso, que a equipe faz toda semana. A troca de conhecimentos, de idéias é muito gratificante (Entrevista com Assistente Social do CEAV Florianópolis - abril de 2010).

Esse estudo, realizado pela equipe interdisciplinar do CEAV, tem como objetivo definir ações interventivas.

O encaminhamento também figura como um instrumento de grande expressividade, na atuação do Assistente Social do CEAV Florianópolis, pois, é através dele, que é definido o direcionamento do caso: se permanece no CEAV, com apoio da equipe, ou destinado à rede de apoio e proteção. Em entrevista, a assistente social assim o descreve:

Geralmente os usuários quando chegam até a gente é porque já passaram pela rede. Então acabam sendo atendidos mais pelo setor psicológico. O critério vai depender da necessidade do usuário. Verifico o seu caso e encaminho para o setor ou lugar que poderá atender suas necessidades. Então o critério, na verdade, é conhecer a demanda real do usuário e fazer o encaminhamento devido. Isso é muito específico do Serviço Social. A gente tem que ter clareza do problema e da solução (Entrevista com Assistente Social do CEAV Florianópolis - abril de 2010).

A decisão pelo encaminhamento à rede de apoio e proteção, é amplamente discutida com a equipe, que de acordo com a análise dos relatos e fatos, define as prioridades de atenção que, naquele momento, são mais importantes para a vítima. Podemos citar como exemplos de encaminhamentos:

- ✓ Retirar a vítima do ambiente onde a mesma sofre grave coação ou ameaça.
- ✓ Institucionalizar vítimas usuárias de substâncias entorpecentes;
- ✓ Encaminhar vítimas para tratamentos de saúde

Ainda em relação aos encaminhamentos a Assistente Social faz a seguinte observação:

A gente fica com muita vontade de abraçar tudo, mas temos receio de não dar conta, porque as vezes a gente não oferece o que poderia estar oferecendo. Por exemplo, ao invés da gente encaminhar determinados casos, nos mesmos, poderíamos atender a todos. Isso para mim é uma grande deficiência do Programa (Entrevista com Assistente Social do CEAV Florianópolis - abril de 2010).

Contudo, essa etapa do atendimento é extremamente complexa, encaminhar a vítima, não significa que a mesma terá o atendimento necessário às suas necessidades. Isso ocorre ou por deficiência do Estado, que sofre de incompetência crônica em algumas áreas, a exemplo das políticas de Saúde e Educação, ou pela não colaboração da vítima.

Afinal, as pessoas tornam-se mais vulneráveis diante de situações de risco e o estresse gerado, pode levar a resultados ineficazes.

Por isso é essencial ao Assistente Social e aos demais membros da equipe de atendimento, a habilidade para resolver questões, a capacidade de cativar a vítima, competência profissional, crenças de controle pessoal sobre os eventos vivenciados, capacidade técnica, conhecimento teórico e prático, respeito, flexibilidade de opinião, além de qualificação para atuar de forma compartilhada, com os demais membros do grupo.

Aliais, exercer a profissão de Serviço Social no CEAV de Florianópolis é bastante desafiante, exige de quem se habilita, conhecimento e prática para lidar com um cenário cercado de contradições, em que a complexidade dos conflitos, originados na violência, fica evidenciada até mesmo nos relatos mais simples.

Em entrevista, a Assistente Social do CEAV afirma, que o enfoque dado ao estudo da violência, em seu contexto mais amplo, foi insuficiente durante a graduação, exigindo a cooperação de outros profissionais da Rede de Apoio e complementação de conhecimentos, através de curso de pós-graduação com temática específica, para superação das dificuldades iniciais, quando a experiência no atendimento às vítimas de crimes não existia.

[...] não fiz estágio aqui, conhecia muito pouco ou quase nada do trabalho do Assistente Social junto às vítimas de crime. Sou formada em Estudo Social pela UNIVALI; Serviço Social pela UFSC e pós-graduada pela USP em Violência Doméstica [...] o contato com a rede foi crucial, acho que foi o meu suporte, pois esse contato me possibilitou ver as ações dos profissionais, em especial do Serviço social, que trabalham com a mesma temática, aprendi muito com a Rede (Entrevista com a Assistente Social do CEAV Florianópolis - realizada em abril de 2010).

O desafio é maior principalmente, quando a profissional afirma, que atender casos de violência não é fácil, requer perfil e que a inexistência de um plano de carreira e a remuneração, desproporcional à carga horária exigida, impõe um esforço maior do profissional, para que o trabalho seja realizado de forma satisfatória.

[...] Atender casos de violência não é fácil, requer perfil, uma experiência para lidar com essas problemáticas (Entrevista com a Assistente Social do CEAV Florianópolis - realizada em abril de 2010).

Complementa salientado que o aporte teórico é fundamental para a execução da prática profissional, uma vez que:

As duas coisas tem que caminhar juntas. No meu início eu senti muita dificuldade de exercer a prática profissional, porque a minha bagagem teórica, referente à temática da violência, era muito pouca [...]. E, realmente não dá para exercer uma profissão, que trabalha diretamente com pessoas, com vidas, sem ter um conhecimento da realidade, da totalidade. Sei que a gente aprende muito no dia-a-dia. Mas o aporte teórico, nos possibilita, nos fornece uma base bem mais profunda para analisar essa realidade [...]. Gostaria muito de me aprofundar mais, fazer outros cursos. Acho que o programa poderia incentivar isso. Atualmente, não estou podendo fazer uma especialização. Mas já estou pensando em fazer isso, num futuro próximo. Mas estou sempre lendo, sempre procurando saber mais sobre a questão da violência (Entrevista com a Assistente Social do CEAV Florianópolis - realizada em abril de 2010).

Ainda em relação aos limites do fazer profissional, a Assistente Social, relata que o fato do CEAV ser um programa e, como tal, poder a qualquer tempo ser decretada a sua extinção, até mesmo por uma mudança na composição do governo, aumenta o desafio dos profissionais, pois exige esforço e luta junto aos órgãos públicos, no intuito de torná-lo uma política, para que se tenha segurança de sua continuidade.

[...] uma de nossas lutas é que o programa se torne política, enquanto programa ele pode acabar a qualquer momento, uma mudança de governo por exemplo (Entrevista com a Assistente Social do CEAV Florianópolis - realizada em abril de 2010).

Ainda, com relação a prática profissional no CEAV, a Assistente Social relatou a importância da Rede de proteção e apoio, uma vez que se mostra imprescindível, como estratégia de fortalecimento das vítimas e, essencial na formulação de ações para o enfrentamento das expressões da questão social, pois fornece atenção especializada, orientação e suporte, para o resgate de vínculos, necessários à reintegração do indivíduo ao convívio social. A profissional acrescenta:

A gente trabalha com a rede definida dentro do “Protocolo da Rede de Atendimento a Vítimas de Violências Sexual”. É uma parceria com a Secretaria Municipal da Saúde, os Hospitais - HU e a Carmela Dutra [Maternidade]; os Conselhos de Saúde, da Mulher; Programa Sentinela; a Delegacia, o IML [...] Todos os atendimentos feitos na rede são encaminhados para o CEAV. A gente tá sempre em sintonia. Acho isso uma grande possibilidade, ter uma rede forte, e poder realmente contar com ela [...]. Esse protocolo é o que possibilita um funcionamento Real, tipo “perfeito” da Rede. É claro que a gente ainda tem que crescer bastante, mas estamos lutando pra isso (Entrevista com a Assistente Social do CEAV Florianópolis - realizada em abril de 2010).

Quando necessário essa relação é fortalecida através de ações de capacitação, sob a forma de palestras e treinamentos prestados, pela Assistente Social do CEAV, às instituições que fazem

parte da rede, conforme descrição da profissional:

A capacitação que a gente oferece, a gente fala da questão da Violência, apresenta o CEAV. Esta capacitação é um pedido do Protocolo. A gente faz a capacitação dentro das instituições que fazem parte da rede, do protocolo. Eu já realizei na Carmela Dutra, no HU, para os agentes comunitários, conselheiras [...] acho que é forma de fortalecer esse vínculo, de assumir realmente um compromisso com as pessoas que se encontram em situação de violência (Entrevista com A.S realizada em abril de 2010).

Cabe destacar que a rede de proteção e apoio, que se relaciona com o CEAV Florianópolis é constituída principalmente pelas seguintes instituições:

- ✓ Delegacias de Polícia
- ✓ Conselhos Tutelares ou Programa de Atenção à Criança e ao Adolescente;
- ✓ Instituto Médico Legal;
- ✓ Hospitais;
- ✓ Prefeituras;
- ✓ Escolas públicas ou privadas.

Muitos dos casos que chegam ao CEAV são encaminhados pela rede, que, como parceira, atua também na procura de um atendimento integral à vítima. Sendo assim, cabe a equipe do Centro fazer o devido amparo à vítima e seus familiares. E, é nesse momento, que o profissional do Serviço Social, responsável pelo acolhimento, utiliza-se de sua competência técnica e ética para responder às necessidades dos usuários em relação às demandas por eles apresentadas.

Miotto (2002, p.25), faz a seguinte consideração:

A intervenção profissional nesse sentido engloba ações de cuidados voltadas para situações em que as famílias, não conseguindo encontrar soluções ou respostas adequadas para os desafios cotidianos, expressam sinais de sofrimento. Estes sinais se manifestam através [...] das relações destrutivas que se estabelecem nas famílias, como por exemplo, a violência, ou através de relacionamentos de se membros com a sociedade. Estas situações são de alta complexidade e demandam escolhas precisas de abordagens a serem adotadas, para esse compatibilizarem com uma perspectiva de atenção integral e responsabilidade social.

Essas demandas se constituem justamente na expressão da questão social, objeto de trabalho do Serviço Social. E, enquanto objeto de intervenção, cuja expressão se dá através da modificação do modo de vida dos indivíduos, dos valores e da ética; leva-os a vislumbrar estratégias de sobrevivência, frente às transformações impostas por suas relações de vida, que se apresentam sob aspectos de múltiplas faces.

Nesse âmbito, o Serviço Social no CEAV objetiva atuar no resgate da cidadania; na

melhoria das condições de vida do usuário; na defesa dos direitos humanos, da democracia, da equidade e da justiça social, como afirma a assistente social:

Trabalhar o empoderamento, fazendo com que as pessoas saiam do seu papel de vítima, resgatando seus direitos, fazendo tornarem cidadãs. Porque a maioria que chega aqui vem com aquele estereótipo de baixa “auto-estima” [...] então, o papel fundamental é resgatar seus direitos, preservando a vida e recuperando o vínculo familiar, que se perde muito quando existe casos extremos de violência. O cuidado com a vida é fundamental, o contato com o usuário faz a gente criar um vínculo, não dá pra ser aquela coisa rápida, aquele atendimento “vem e vai embora”, tudo requer mais cuidado, mais tempo [...] (Entrevista com a Assistente Social do CEAV Florianópolis - abril de 2010).

As demandas dirigidas ao Serviço Social se expressam essencialmente, na estimulação de vínculos sociais, familiares, afetivos, no sentido de manter sua identidade e uma referência, com vista ao resgate do exercício dos direitos humanos e da cidadania.

Para isso, a Assistente Social do CEAV realiza diversas funções, que a caracteriza como profissional comprometida com os objetivos a que se propõe e com a entidade e sociedade na qual se insere; entre eles podemos destacar:

- ✓ Informar o Conselho Tutelar quando há crianças ou adolescentes em situação de riscos;
- ✓ Se for do interesse da vítima, convidar o agressor para vir ao CEAV, visando a eventual composição do dano, em esfera extrajudicial;
- ✓ Orientar aos usuários sobre o acesso de bens e serviços dos quais tem direitos enquanto sujeitos de direitos.
- ✓ Repassar todas as informações a respeito do acompanhamento social da vítima e do agressor, quando necessário;
- ✓ Realizar visitas domiciliares, sempre que o caso exigir, para melhor estudo da situação;
- ✓ Realizar trabalho de mediação familiar de caráter educativo e acompanhamento sistemático da situação.

Baseada nas ações interventivas do Serviço Social no CEAV, a profissional destaca:

O Serviço Social prioriza as ações educativas e preventivas [...] A ação educativa é mais nas conversas e orientações que passo para os usuários (Entrevista com a Assistente Social do CEAV Florianópolis - abril de 2010).

Iamamoto (2007) afirma que a categoria profissional desenvolve uma ação de cunho sócio educativo na prestação de serviços sociais, viabilizando o acesso aos direitos e aos meios

de exercê-los, contribuindo para que necessidades e interesses dos sujeitos de direitos adquiram visibilidade na cena pública e possam de fato ser reconhecidos.

Em paralelo a essa afirmação a Assistente Social do CEAV visa:

Sempre transferir para o usuário as informações necessárias para o enfrentamento de seus problemas. Estar sempre buscando solucionar e/ou amenizar tais seqüelas. Eu procuro sempre, dar ao usuário aquilo que ele precisa no momento. E, quando foge do meu alcance, eu vou atrás, vou buscar na rede (Entrevista com a Assistente Social do CEAV Florianópolis - abril de 2010).

Salientamos portanto que o Serviço social no CEAV, pode ser percebido através da capacidade da profissão em buscar novas concepções do pensar e do agir do usuário; através da instrução a respeito da cidadania; bem como na mudança das trajetórias de vida das vítimas de crimes e familiares, na perspectiva de desalienação e de melhoria das condições de vida.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O Assistente Social tem muitos espaços a ocupar no mercado de trabalho, afinal sua formação profissional o habilita a realizar estudos socioeconômicos, orientação social (individual, grupal ou familiar), desenvolver e propor projetos de pesquisas, atuar no mundo acadêmico, entre tantas outras atividades que podem exercer.

É bom clarificar, que o Código de Ética determina uma extensa cadeia de atividades,

como atribuições privativas dos profissionais<sup>7</sup>, com elas avoluma-se a responsabilidade, porque são nas expressões da Questão Social, que se fundamentam o objeto de trabalho do assistente social; e a Questão Social desponta como o conjunto de manifestações das desigualdades da sociedade, nas suas mais variadas expressões cotidianas, exigindo de quem se capacita na sua intervenção, conhecimento, aptidão e competência, capazes de provocar a busca pela consciência dos direitos e pelo exercício constante dos deveres, a que todos estão submetidos ao viverem em sociedade.

E viver em sociedade, quando se trata do ser humano, representa um grande desafio. Significa viver junto, de modo íntimo, privado, estabelecendo relações de trocas marcadas por contatos de elevado grau de proximidade e racionalidade, exigindo em quaisquer formas de relacionamentos, o estabelecimento de normas de convivência, amparadas em um conjunto de leis para regular a conduta dos indivíduos, tendo no Estado um forte aparato burocrático, centralizador das decisões, quando ocorre desequilíbrio nas relações sociais.

O desequilíbrio provoca discórdia e, muitas vezes, progride irracionalmente para a violência e crime, produzindo ferimentos, mortes, danos psicológicos e, invariavelmente dor, perda e medo.

---

<sup>7</sup> Art. 5º Constituem atribuições privativas do Assistente Social:

- I** - coordenar, elaborar, executar, supervisionar e avaliar estudos, pesquisas, planos, programas e projetos na área de Serviço Social;
- II** - planejar, organizar e administrar programas e projetos em Unidade de Serviço Social;
- III** - assessoria e consultoria e órgãos da Administração Pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades, em matéria de Serviço Social;
- IV** - realizar vistorias, perícias técnicas, laudos periciais, informações e pareceres sobre a matéria de Serviço Social;
- V** - assumir, no magistério de Serviço Social tanto a nível de graduação como pós-graduação, disciplinas e funções que exijam conhecimentos próprios e adquiridos em curso de formação regular;
- VI** - treinamento, avaliação e supervisão direta de estagiários de Serviço Social;
- VII** - dirigir e coordenar Unidades de Ensino e Cursos de Serviço Social, de graduação e pós-graduação;
- VIII** - dirigir e coordenar associações, núcleos, centros de estudo e de pesquisa em Serviço Social;
- IX** - elaborar provas, presidir e compor bancas de exames e comissões julgadoras de concursos ou outras formas de seleção para Assistentes Sociais, ou onde sejam aferidos conhecimentos inerentes ao Serviço Social;
- X** - coordenar seminários, encontros, congressos e eventos assemelhados sobre assuntos de Serviço Social;
- XI** - fiscalizar o exercício profissional através dos Conselhos Federal e Regionais;
- XII** - dirigir serviços técnicos de Serviço Social em entidades públicas ou privadas;
- XIII** - ocupar cargos e funções de direção e fiscalização da gestão financeira em órgãos e entidades representativas da categoria profissional (CFESS, 2010).

Nesse contexto, é de extrema conveniência quando o Estado aparece como signatário de diversas políticas, na tentativa de restabelecer a harmonia e o equilíbrio necessário.

Uma dessas políticas trata exclusivamente do indivíduo considerado vítima – vencido, dominado – que sofre dos resultados infelizes dos próprios atos, ou de outrem, se sentindo ameaçado e ofendido, necessitando de tutela, para ter restabelecida a sua cidadania.

Assim, percebemos como oportuna, a resolução 40/37 da ONU, aprovada em 1985, estabelecendo a “Declaração dos Princípios Básicos de Justiça para Vítimas de Delitos e Abuso de Poder”, na qual se baseia o artigo 245 da Constituição Brasileira de 1988, que obriga o Estado a dar atenção especial às pessoas vítimas de crimes, seus herdeiros e dependentes, respaldando o

Ministério da Justiça na criação de centros de assistência e apoio a vítimas de crimes.

E, já em 1997, é criado em Florianópolis, Santa Catarina, o primeiro Centro, que recebe atualmente a denominação de Centro de Atendimento a Vítimas de Crimes – CEAV.

O CEAV Florianópolis presta assistência, apoiado por uma rede de atenção constituída por hospitais, delegacias, escolas, prefeituras, entre outros poderes públicos e privados, a um público composto basicamente por mulheres, agredidas dentro do âmbito familiar, que se apresentam com seqüelas causadas pelo sofrimento físico e psicológico.

Percebemos que o atendimento iniciado pela Assistente Social, sob a denominação de acolhimento, é permeado por um grande estresse emocional, decorrente do discurso das vítimas, que tentam traduzir em palavras suas versões da verdade sobre a violência vivenciada, acrescidas das emoções que envolvem relacionamentos conflituosos e divergentes em sua origem – ora no amor ora no ódio; afinal os agressores, na maioria das vezes são familiares. Cabe ao profissional identificar a necessidade de cada uma das vítimas, estabelecendo uma relação entre suas expectativas e a capacidade de atendimento do Centro.

Quase invariavelmente as demandas pelo CEAV incluem como complemento ao acolhimento, o atendimento social, psicológico e jurídico, em uma perspectiva interdisciplinar, procurando entrelaçar os saberes e as práticas das diferentes especificidades.

Dentro dessa prática concluímos que o Assistente Social tem uma ação bastante efetiva, suas atribuições viabilizam o acesso dos usuários às políticas de prevenção ao crime, ao tratamento das seqüelas originadas da violência sofrida, à correta e necessária orientação jurídica, a encaminhamento quanto à obtenção dos benefícios viabilizados nas políticas sociais públicas e mais do que isso, à intersecção dos usuários com a percepção dos seus comportamentos e valores, o que efetivamente modifica seu modo de viver e pensar.

Sua participação em equipe interdisciplinar, auxilia a todos no posicionamento crítico da Questão Social, possibilita além de um olhar integral nas concepções que estão por trás de cada relato, a orientação adequada para a resolução dos conflitos sociais, que estão escondidos nos discursos dos usuários.

Simultaneamente, a influência provocada pelo saber e pensar dos outros integrantes da equipe enriquece os conhecimentos do Assistente Social, contribuindo para a evolução de suas competências, necessárias para o exercício da profissão – um soma ao outro o saber em um movimento uniforme e contínuo.

Concluímos também que a função mobilizadora do Centro, iniciada pela Assistente Social, já no acolhimento, estimula a prática da cidadania, melhora a qualidade do atendimento, evitando que o mesmo fique restrito à atuação policial, que, apesar de necessária, tem como

fundamento o caráter investigativo, baseado em protocolos de inquéritos definidos em ação penal, carente da sensibilidade e atenção dos profissionais do CEAV, que devido à variedade da formação técnica demonstram que podem contribuir substancialmente na construção do diagnóstico, capaz de dar uma resposta efetiva à problemática de amparo às vítimas de violência.

Finalmente constatamos que o exercício profissional, pela Assistente Social, dentro do CEAV de Florianópolis é caracterizado por grandes desafios: a carência na formação técnica – insuficiente na graduação; a dificuldade de evolução profissional – por ausência de uma política de administração de cargos e salários na instituição; a desarmonia entre a responsabilidade exigida para a execução do trabalho e o valor pecuniário recebido a título de remuneração; os riscos ocupacionais oriundos da exposição psicológica, originado no discurso das vítimas, quando do acolhimento; a atuação ética, obrigatória na obediência dos limites definidos em suas atribuições profissionais e além de tudo a necessidade de capacitação permanente do saber, para viabilizar a atuação em equipe interdisciplinar.

Como afirmamos, o Assistente Social tem muitos espaços a ocupar nas relações de trabalho. E a posse desse espaço, só se torna possível mediante compromisso com o saber (alicerçado em uma sólida base de conhecimento teórico, sob alimentação constante) e idoneidade no agir, possibilitando o relacionamento harmônico com a equipe, ético com o usuário e competente com a organização na qual se insere.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRAFIAS**

ARAÚJO, F. **O que causa a criminalidade violenta no Brasil?** Uma análise a partir do modelo econômico do crime: 1981 a 1996. Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais, CEDEPLAR, 88p. Texto de Discussão 162.

AZIBEIRO, N. **Projeto Político Pedagógico Centro Cultural Escrava Anastácia.** Florianópolis: Revista Edição, março de 2008.

BEMFICA, F.V. **Da Teoria do Crime.** São Paulo: Saraiva, 1990.

BENTO, M. A. S. **Branqueamento e branquitude no Brasil.** In: Carone, Iray e Bento

(organizadoras). **Psicologia social do racismo: estudos sobre branquitude e branqueamento no Brasil**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002, p. 25-59.

BIANCHINI, A; GOMES, L.F. **Lei da Violência contra a mulher: renúncia e representação da vítima** – São Paulo: LFG, set 2006. Acesso on-line, disponível em <[www.lfg.com.br](http://www.lfg.com.br)> Site acessado em 16 de maio/2010.

BOBBIO, N. **A era dos direitos**. Rio de Janeiro: Campus.1992.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, 2008.

\_\_\_\_\_**Estatuto da Criança e do Adolescente**. Ministério da Educação. Brasília, 2008.

\_\_\_\_\_**Estatuto do Idoso**. Senado Federal. Brasília, 2008.

\_\_\_\_\_**Lei n.11.340, de 7 de agosto de 2006**. Acesso On-line, disponível em: <http://www.planalto.gov.br/CCIVIL/ Ato2004-2006/2006/Lei/L11340.htm> acessado em 13 de abril de 2010.

\_\_\_\_\_**Presidência da República. Casa Civil. Lei N.8071 de 25 de julho de 1990**.

CARDOSO, I. C. **Processo de Trabalho do Serviço Social**. Caderno ABESS: Formação Profissional trajetórias e desafios, n. 7, São Paulo, Cortez, 1997.

CARDOSO, M.F.M. **Reflexões sobre instrumentais em Serviço Social**. Observação sensível, entrevista, relatórios, visitas e teoria de base no processo de intervenção. São Paulo: LVTE Editora, 2008.

CARVALHO, J. M. **Cidadania no Brasil: o longo caminho**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2001.

CARVALHO, L.C de. **Vitimologia: eventos e publicações**. Fortaleza: Imprensa Oficial do Ceará, 1996.

CASTEL, R. **Metamorfoses da questão social**. Petrópolis, Editora Vozes, 1998.

CEAV. **Relatório de Atividades do Centro de Atendimento a Vítimas de Crime de Santa Catarina**. Período de agosto de 2008 a julho de 2009.

CERVINI, R. **Os Processos de Descriminalização**. São Paulo: RT, 1995.

CESAR, A. **Acesso à justiça e cidadania**. Mato Grosso: Universidade Federal do Mato Grosso, 2002.

CFESS. **Código de ética Profissional dos Assistente Sociais**. Acesso on-line. Site: [http://www.cfess.org.br/arquivos/CEP\\_1993.pdf](http://www.cfess.org.br/arquivos/CEP_1993.pdf) acessado em 10 de abril de 2010.

CHAUI, M. **Convite à Filosofia**. São Paulo: Afiliada, 2008.

COIMBRA, M.A. Abordagens teóricas ao estudo das políticas sociais. In: ABRANCHES, S.H. et al. **Política Social e Combate à Pobreza**. Rio de Janeiro: Cortez, 1998.

CONSEG. **Mídia e Segurança Pública**. Cadernos Temáticos da CONSEG. N.1. Brasília: Ministério da Justiça, 2009.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Falando Sério sobre prisões, prevenção e segurança pública**: "Proposta do Conselho Federal de Psicologia para o enfrentamento da crise do sistema prisional". Novembro de 2008. Acesso on-line, disponível em: <http://www.psicologia-online.org.br/>. Acessado em 13 de maio de 2010.

COVRE, M.de L.M. **O que é cidadania**. São Paulo: Brasiliense, 1991.

DELMANTO, R; et. **CÓDIGO PENAL COMENTADO**, 7ª ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2007.

DOTTI, R.A. O concurso de pessoas. **Ciência penal**. Rio de Janeiro: Forense, 1981.

ESTEVÃO, A.M.R. **O que é Serviço Social**. São Paulo: Brasiliense, 1984.

FÁVERO, E.T. O Estudo Social. Fundamentos e particularidades de sua construção na área judiciária. In: CFESS (org). **O Estudo Social em perícias, laudos e pareceres técnicos**. São Paulo: Cortez, 2005.

FEIGUIN, D. "**Tempo de violência, medo e insegurança**". São Paulo: Perspectiva, 1995, p.73-80.

FERNANDES, A.S. **O papel da vítima no processo criminal**. São Paulo: Malheiros, 1995.

FERREIRA, A.B.H. **Novo Dicionário da Língua Portuguesa**. São Paulo: Positivo, 2004.

GOLDEBERG, M.A.A. **Violência Doméstica Contra a Mulher**. Conselho Estadual da Condição Feminina, São Paulo, 1998.

GOLEMAN, D. **Inteligência Emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

GOMES, L.F. **Criminologia** – Introdução a seus Fundamentos Teóricos. São Paulo: RT, 1997.

GUERRA, Y. **A Instrumentalidade do Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 1999.

IAMAMOTO, M.V. **O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. São Paulo: Cortez, 2006.

\_\_\_\_\_ **Renovação e Conservadorismo: ensaios críticos**. São Paulo; Cortez, 2004.

\_\_\_\_\_ **Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social**. São Paulo: Cortez, 2007.

IBGE. **População residente no Brasil em 2009: Publicação completa**. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Acesso on-line. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/cidadesat/topwindow.htm>. Acessado em 19 de abril de 2010.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA. **Acesso on line as sínteses de indicadores sociais**. Disponível em <http://www.ipea.gov.br/pub/td/td.html>. Acessado em 18 de março de 2010.

KISNERMAN, N. **Temas de Serviço Social**. São Paulo: Cortes & Moraes LTDA, 1976.

LEROUX, J.V. **Trabalhador Social: Práticas, Hábitos, Ethos, Formas de Intervenção**. São Paulo: Cortez, 1986.

LIMA, M. H. A. **Serviço Social e sociedade brasileira**. São Paulo: Corez, 1982.

LOPES, J. R de L. Direito, justiça e utopia. In: IA - JUP/FASE. **Coleção "Seminários"**, nº 9. Rio de Janeiro: IA - JUP/FASE, 1988, p.1-12.

LUKÁCS, G. As bases ontológicas do pensamento e da atividade do homem. In: NÚCLEO DE ESTUDOS E APROFUNDAMENTO MARXISTA. **Ontologia social, formação profissional e política**. São Paulo: PUC-SP, 1997. v.1. p. 08-44.

MARSHALL, T.H. **Cidadania, classe social e status**. Rio de Janeiro: Zahar, 1967.

MATOS, E.; PIRES, D.E.P.; CAMPOS, G.W.S. **Relações de trabalho em equipes interdisciplinares**: contribuições para a constituição de novas formas de organização do trabalho em saúde. Revista Brasileira de Enfermagem. vol. 62 no.6 Brasília, 2009.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. **Acesso on line as bases estatísticas MJ**. Disponível em <http://portal.mj.gov.br/senasp/htm>. Acessado em 21 de março de 2010.

\_\_\_\_\_. **Anuário do Fórum Brasileiro de Segurança Pública**. São Paulo. Ano 3, 2009.

MIOTO, R.C.T. **Família e Serviço Social**. In: Cuidados Sociais dirigidos à família. São Paulo: Cortez, 2002.

NAÇÕES UNIDAS. Declaração Universal dos Direitos Humanos. Acesso on-line, disponível em : [http://portal.mj.gov.br/sedh/ct/legis\\_intern/ddh\\_bib\\_inter\\_universal.htm](http://portal.mj.gov.br/sedh/ct/legis_intern/ddh_bib_inter_universal.htm). Acessado em 19 de abril de 2010.

NETTO, J.P. A construção do projeto ético-político do Serviço Social. In: MOTA, E. et al. **Serviço Social e Saúde: formação e trabalho profissional**. São Paulo: Cortez, 2006.

\_\_\_\_\_. **Ditadura e Serviço Social**: uma análise do Serviço Social no Brasil pós 64. São Paulo: Cortez, 1991.

NOGUEIRA, M.A. **Em defesa da política**. São Paulo: SENAC, 2001. Série Livre Pensar n. 6.

ODÁLIA, N. **O que é violência**. 6ª ed. São Paulo: Brasiliense, 1991.

OFICINA BRASÍLIA. **Núcleo de Atendimento às Vítimas de Crimes Violentos**. NAVCV. Belo Horizonte, 2008.

OLIVEIRA, O. M.de. A era da globalização e a emergente cidadania mundial. **Cidadania e Nacionalidade**. Ijuí:UNIJUÍ, 2002.

PEREIRA, L.C.B. Sociedade civil: sua democratização para a reforma do Estado. **Textos para discussão**. ENAP. Brasília, 1998.

RESOLUÇÃO 40/34 da ONU. **Normas e Princípios das Nações Unidas em matéria de prevenção do crime e de justiça penal.** Acesso on-line. Disponível em: <http://www.direitoshumanos.usp.br/counter/onu>. Acessado em 13 de abril de 2010.

SAFFIOTI, H.I.B. Violência de gênero no Brasil contemporâneo. In: SAFFIOTI e VARGAS. **Mulher brasileira é assim.** Rio de Janeiro: Rosa dos Tempos: NIPAS; Brasília, D.F: UNICEF, 1994.

SALOMÉ, J. **Relação de Ajuda:** guia para acompanhamento psicológico de apoio pessoal, familiar e profissional. Petrópolis: Vozes, 1995.

SANTOS, K. A. **Desafios e perspectivas no atendimento a vítimas de crime** – Uma reflexão sobre o Centro de Atendimento a Vítimas de Crime de Florianópolis. Complexo de Ensino Superior de Santa Catarina. Núcleo de Pós-Graduação. Especialização em Direitos Humanos, 2009.

SENNETT, R. **A Cultura do Novo Capitalismo.** São Paulo: Record, 2006.

SILVA, M.L. **Serviço Social e família:** a legitimação de uma ideologia. 3. ed. São Paulo: Cortez, 1987.

SIQUEIRA, H. S. G; PEREIRA, M. A. **A Interdisciplinaridade como superação da fragmentação.** Cadernos de Pesquisa, UFSM, 1995.

SOUZA, M.L. Serviço Social e Instituições: a questão da participação, São Paulo: Cortez, 1995.

SOUZA, R.B.; AZEREDO, V.G. **O assistente social e a ação competente:** a dinâmica cotidiana. Serviço Social e Sociedade, São Paulo, ano 15, n.80, nov., 2004.

YAZBEK, M.C. **O significado sócio histórico da profissão.** Fundamentos históricos e teórico metodológicos do Serviço Social. In: Serviço Social: Direitos Sociais e competências profissionais. Brasília. CFESS/ABEPSS, 2009.

## **APÊNDICES**

**ANEXOS**