

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO SÓCIOECONÔMICO  
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL**

**DEYSE DE SOUZA**

**A ATUAÇÃO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NO PAEFI DE  
PALHOÇA NO ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA CONTRA CRIANÇAS E  
ADOLESCENTES**

**FLORIANÓPOLIS 2016.1**

**DEYSE DE SOUZA**

**A ATUAÇÃO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NO PAEFI DE  
PALHOÇA NO ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA CONTRA CRIANÇAS E  
ADOLESCENTES**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Banca Examinadora do Curso de Graduação em Serviço Social do Centro Socioeconômico da Universidade Federal de Santa Catarina, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

Orientadora: Profa. Dra. Sirlândia Schappo.

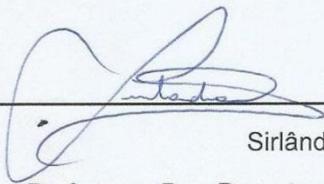
**FLORIANÓPOLIS 2016.1**

DEYSE DE SOUZA

**A ATUAÇÃO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NO PAEFI DE  
PALHOÇA NO ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA CONTRA CRIANÇAS E  
ADOLESCENTES**

Trabalho de Conclusão de Curso, aprovado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social, de acordo com as normas do Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC.

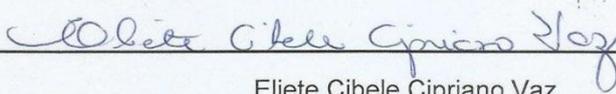
**BANCA EXAMINADORA**



Sirlândia Schappo

Professora Dra. Departamento de Serviço Social - UFSC

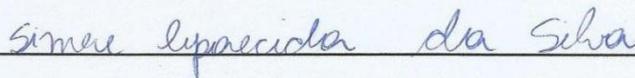
**PRESIDENTE**



Eliete Cibele Cipriano Vaz

Professora Dra. Departamento de Serviço Social - UFSC

**1º EXAMINADOR**



Simere Aparecida da Silva

Assistente Social - PAEFI/Palhoça

**2ª EXAMINADORA**

Florianópolis, 27 de Julho de 2016.

Dedico este trabalho à minha família, aos profissionais que me apoiaram nessa trajetória, e a todos que de alguma forma estiveram ao meu lado me incentivando.

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente quero agradecer a DEUS, por me guiar e me dar forças nesse momento da minha vida.

Agradeço imensamente a minha orientadora Profa. Dra. Sirlândia Schappo, por ter me aceitado como sua orientanda, pela paciência, apoio e dedicação para que eu pudesse concluir com êxito este trabalho.

Agradeço em especial a minha família, por estar ao meu lado em todos os momentos, nos dias bons e ruins, e por terem me incentivado em todo o período da graduação. Eu amo vocês!

Agradeço ao meu namorado Luis Augusto, que mesmo morando distante, me apoiou o tempo todo nessa trajetória. Por que além de namorado, descobri em você o meu melhor amigo! Que segurou a minha mão nos momentos em que mais precisei. Muito obrigada, eu te amo!

Agradeço às minhas amigas Hingridy e Camila, por terem dividido comigo grandes momentos na faculdade, risadas, trabalhos, momentos difíceis, e a imensa alegria de estar finalizando mais esta etapa. Vocês foram os dois melhores presentes que a graduação pode me dar, e vou levar essa amizade para o resto da minha vida! Minhas amigas, minhas colegas de profissão, obrigada por tudo! Amo vocês!!

Agradeço a todas as (sim, mulherada em peso!) profissionais do CREAS e do PAEFI período vespertino, que me acolheram tão bem no meu período de estágio, principalmente à equipe em que estive inserida, que me trouxe inúmeros conhecimentos! Daniele, parabéns pela grande Psicóloga que você é, por sua atuação, pela pessoa e profissional que você é e pelo seu carisma!! Simere, não tenho palavras para agradecer por todo o saber, conhecimento e tranquilidade que me passaste em meu período de estágio. Que me acolheu da melhor forma possível, e me ensinou o que é ser um profissional ético e persistente em seus objetivos!! Obrigada por te me apoiado também em toda a construção deste trabalho, dedico ele à grande profissional que és, e que um dia espero me tornar um pedacinho do que você é!! Que um dia possamos trabalhar juntas!

Agradeço a turma de Serviço Social 2012.1, pelos momentos que compartilhamos juntos. Alguns colegas optaram por outros caminhos, alguns já se formaram, e outros ainda estão para se formar. No entanto o que fica, são as lembranças boas dessa turma grandiosa!

Agradeço imensamente à todos os professores que me proporcionaram o conhecimento que tenho hoje, e que foram tão importantes não só para o meu crescimento profissional, mas também pessoal!

E finalmente, agradeço a todos aqueles que me ajudaram direta ou indiretamente para chegar até o final da graduação, e aqueles que de alguma forma me incentivaram para a conclusão deste trabalho.

**Muito obrigada!!**

*“O momento que vivemos, é um momento pleno de desafios.  
Mais do que nunca é preciso ter coragem, é preciso ter esperanças  
para enfrentar o presente. É preciso resistir e sonhar!  
É preciso alimentar os sonhos, e concretizá-los dia-a-dia no horizonte,  
de novos tempos mais humanos, mais justos, mais solidários.”*

**Marilda Villela lamamoto**

SOUZA, Deyse de. **A ATUAÇÃO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NO PAEFI DE PALHOÇA NO ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA CONTRA CRIANÇAS E ADOLESCENTES**, 2016. 100 folhas. Trabalho de Conclusão de Curso (Serviço Social) Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2016.

**RESUMO:** O trabalho de Conclusão de Curso apresenta um estudo sobre o exercício profissional do assistente social no Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos - PAEFI, do Município de Palhoça, em especial, no que tange ao enfrentamento da violência contra crianças e adolescentes. O objetivo deste trabalho é discutir a atuação profissional do assistente social no Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos- PAEFI do Município de Palhoça voltado ao enfrentamento da violência contra crianças e adolescentes, por meio da reflexão de como são realizados os atendimentos às famílias e indivíduos, compreender como o serviço PAEFI se articula com a rede e outros serviços existentes no Município de Palhoça direcionados a proteção da criança e do adolescente, e identificar os principais limites e avanços nos atendimentos para com esses usuários. A metodologia utilizada para a pesquisa foi de caráter qualitativo, por meio de um levantamento bibliográfico; pesquisas realizadas em planilhas e manuais disponibilizados pelo Serviço PAEFI do município de Palhoça e a partir de entrevistas semiestruturadas realizadas com 8 Assistentes Sociais do PAEFI do turno vespertino do respectivo município nos dias 12 e 16 de Maio de 2016. A análise dos dados da pesquisa traz o perfil dos profissionais; as atribuições dos assistentes sociais na visão dos mesmos; as principais demandas apresentadas ao serviço; a articulação com a rede e outros serviços e algumas reflexões acerca dos limites e avanços encontrados pelos profissionais no PAEFI/Palhoça, no que diz respeito ao enfrentamento à violência contra crianças e adolescentes.

**Palavras-chave:** Violência; Criança e Adolescente; Assistente Social; PAEFI.

## LISTA DE SIGLAS

<b>BPC</b>	Benefício de Prestação Continuada
<b>CADSUAS</b>	Cadastro Nacional de Trabalhadores do SUAS
<b>CF 88</b>	Constituição Federal de 1988
<b>CIT</b>	Comissão Intergestores Tripartite
<b>CNAS</b>	Conselho Nacional de Assistência Social
<b>CNSS</b>	Conselho Nacional de Serviço Social
<b>CRAS</b>	Centros de Referência de Assistência Social
<b>CREAS</b>	Centro de Referência Especializado de Assistência Social
<b>CRESS</b>	Conselho Regional de Serviço Social
<b>DNCr</b>	Departamento Nacional da Criança
<b>DPCAMI</b>	Delegacia de Proteção à Criança, Adolescente, Mulher e Idoso
<b>FEB</b>	Força Expedicionária Brasileira
<b>FNAS</b>	Fundo Nacional de Assistência Social
<b>LBA</b>	Legião Brasileira de Assistência
<b>LOAS</b>	Lei Orgânica da Assistência Social
<b>NOB-RH/SUAS</b>	Norma Operacional Básica de Recursos Humanos para o SUAS
<b>NOB/SUAS</b>	Norma Operacional Básica do Sistema único de Assistência Social
<b>PAEFI</b>	Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos
<b>PAIF</b>	Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família
<b>PBF</b>	Programa Bolsa Família
<b>PETI</b>	Programa de Erradicação do Trabalho Infantil
<b>PNAS</b>	Política Nacional de Assistência Social

<b>PNBEM</b>	Política Nacional do Bem-Estar do Menor
<b>PSB</b>	Proteção social básica
<b>PSE</b>	Proteção social especial
<b>SAM</b>	Serviço de Atendimento aos Menores
<b>SGD</b>	Sistema de Garantias de Direitos
<b>SNAS</b>	Secretaria Nacional de Assistência Social
<b>SUAS</b>	Sistema Único de Assistência Social
<b>UFSC</b>	Universidade Federal de Santa Catarina

## LISTA DE QUADROS

<b>QUADRO 1 - Perfil dos Assistentes Sociais entrevistados no PAEFI.....</b>	<b>61</b>
<b>QUADRO 2 - Principais avanços do PAEFI em relação ao anterior programa sentinela.....</b>	<b>62</b>
<b>QUADRO 3 - Principais atribuições do Assistente Social no PAEFI.....</b>	<b>65</b>
<b>QUADRO 4 - Principais demandas apresentas ao PAEFI.....</b>	<b>67</b>
<b>QUADRO 5 - Conhecimento e articulação da equipe com a rede socioassistencial.....</b>	<b>78</b>
<b>QUADRO 6 - Principais limites e avanços/possibilidades do PAEFI no atendimento aos direitos e demandas dos usuários.....</b>	<b>80</b>
<b>QUADRO 7 - O poderia ser melhorado para o atendimento aos direitos e às demandas dos usuários.....</b>	<b>81</b>

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1 – Organograma do serviço de média complexidade do município de Palhoça.....</b>	<b>60</b>
<b>Gráfico 2 - Casos de violência registrado no PAEFI/Palhoça .....</b>	<b>67</b>
<b>Gráfico 3 - Fluxo de procedimentos em relação às faltas dos atendimentos de crianças e adolescentes.....</b>	<b>70</b>
<b>Gráfico 4 - Fluxo de procedimentos em relação às faltas dos atendimentos de crianças e adolescentes, devido a recusa expressa do acompanhamento.....</b>	<b>71</b>

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>13</b>
<b>1. A TRAJETÓRIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL NO BRASIL.....</b>	<b>16</b>
1.1 O PERÍODO ANTERIOR A PNAS E AO SUAS.....	16
1.2 A POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E O SUAS.....	20
<b>2. ATENDIMENTO DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES – DIREITOS E (DES)PROTEÇÃO SOCIAL .....</b>	<b>33</b>
2.1 ASPECTOS HISTÓRICOS DA (DES)PROTEÇÃO ÀS CRIANÇAS E ADOLESCENTES.....	33
2.2 A PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES ENVOLVIDOS EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA.....	42
2.3 O CREAS COMO INSTITUIÇÃO DE REFERÊNCIA NA PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL .....	50
<b>3. O PAEFI NO MUNICÍPIO DE PALHOÇA:DESAFIOS PROFISSIONAIS NO ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA CONTRA CRIANÇAS E ADOLESCENTES.....</b>	<b>54</b>
3.1 O PAPEL DO PAEFI E DO PROFISSIONAL ASSISTENTE SOCIAL NO ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA CONTRA CRIANÇAS E ADOLESCENTES.....	54
3.2 O PAEFI E A ATUAÇÃO DOS ASSISTENTES SOCIAIS NO MUNICÍPIO DE PALHOÇA.....	59
3.2.1 O perfil dos Assistentes Sociais.....	61
3.2.2 Atribuições do profissional Assistente Social.....	63
3.2.3 Principais demandas apresentadas ao PAEFI.....	66
3.2.4 A articulação com a rede e outros serviços.....	74
3.2.5 Os limites e avanços do PAEFI na visão das Assistentes Sociais.....	79

<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>87</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>90</b>
<b>APÊNDICE A.....</b>	<b>95</b>
<b>APÊNDICE B.....</b>	<b>96</b>
<b>APÊNDICE C.....</b>	<b>97</b>

## INTRODUÇÃO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), é um requisito do curso de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina para obtenção do título de bacharel em Serviço Social. O trabalho em questão discutirá a atuação profissional do assistente social no Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos- PAEFI do Município de Palhoça voltado ao enfrentamento da violência contra crianças e adolescentes, e para alcançar tal objetivo discutiremos alguns eixos importantes, dentre eles: Como são realizadas as intervenções para com esse público? De que forma se dá a articulação com a rede de proteção e outros serviços? E quais seriam os principais limites e avanços encontrados no PAEFI para um atendimento que garanta os direitos desses usuários?

O interesse do tema em questão se deu a partir da experiência de estágio no referido PAEFI/Palhoça no período de vigência do mês de novembro do ano de 2015, até o mês de fevereiro do ano de 2016, me instigando a refletir sobre a atuação dos profissionais de Serviço Social, tendo como foco as suas intervenções com crianças e adolescente vítimas de violência, e a busca pelos seus direitos.

Para alcançarmos os objetivos propostos pelo tema, a metodologia utilizada, caracterizada como qualitativa, se deu a partir de um levantamento bibliográfico por meio da leitura de textos, dados e informações onde serão abordados conceitos, ideias, análises e interpretações de diversos autores, a partir de legislações; livros; artigos; teses; monografias e TCC's, além de uma pesquisa documental referente ao PAEFI do Município de Palhoça, e entrevistas semi estruturadas realizadas com as assistentes sociais do PAEFI do turno vespertino.

Os estudos que empregam uma pesquisa qualitativa podem descrever a complexidade de determinado problema, analisar a interação e certas variáveis, compreender e classificar processos dinâmicos vividos por grupos sociais, contribuir no processo de mudança de determinado grupo e possibilitar, em maior nível de profundidade, o entendimento das particularidades do comportamento dos indivíduos. (RICHARDSON,1999, p.80)

Para uma compreensão ampliada do tema de pesquisa, estruturou-se este Trabalho de Conclusão de Curso em três capítulos: O primeiro Capítulo fará uma breve contextualização da trajetória da Assistência Social no Brasil, que até esta ser reconhecida como uma política de direitos, as suas ações eram permeadas por

relações clientelistas, pontuais ou assistencialistas. O público atendido também era tido muitas vezes como “incapazes”, eram muitas vezes culpabilizados pela situação que se encontravam.

A Constituição de 1988 trouxe um novo olhar para a Assistência Social no Brasil, sendo este um grande passo para o reconhecimento dos direitos sociais dos indivíduos, buscando superar a imagem de que a assistência social significava um favor aos pobres por meio de suas práticas de caridade e filantropia. Esse novo padrão de reconhecimento de direitos, foi reafirmado com a aprovação da LOAS em 1993, e posteriormente com a criação da PNAS em 2004, caracterizada pela descentralização e participação popular, na autonomia da gestão municipal e no co-financiamento entre as esferas do governo, e também do SUAS em 2005 reorganizando a assistência social em dois níveis de complexidade: proteção básica e proteção especial. Para encerrar o capítulo faz-se uma reflexão acerca de uma das diretrizes do SUAS, a matricialidade sociofamiliar, que traz a família como foco central em relação a oferta dos serviços, programas, projetos e benefícios ofertados pela política de assistência social.

O segundo capítulo fará uma breve apresentação do atendimento de crianças e adolescentes, com foco na sua proteção em relação a situações de violência. Em relação a alguns aspectos históricos, o capítulo traz que somente a partir do século XVII a criança começou a ganhar um significado dentro do ambiente familiar. A igreja católica assume um papel importante de defesa dos direitos infanto-juvenis, porém, de cunho assistencialista.

Posteriormente a este período começaram a surgir as primeiras manifestações referente aos direitos infanto juvenis, a partir de três leis: O código de Menores de 1927, o código de menores de 1979 e o Estatuto da Criança e do Adolescente. Todavia as mudanças significativas ocorreram a partir dos anos 80, com a promulgação da CF 88 e a realização da Convenção Internacional dos Direitos da Criança, que elaborou um documento que serviu de base para a criação da doutrina da proteção integral. Com o surgimento do ECA em 1990, foram estabelecidas novas diretrizes para o atendimento com crianças e adolescentes.

O capítulo ainda traz o conceito de rede de proteção, com ênfase na proteção especial, e quais os seus objetivos para o enfrentamento em situações de violência contra criança e ao adolescente. Ressalta-se ainda a importância da articulação em

rede, e a existência de políticas públicas relacionadas à criança e ao adolescente, como fatores fundamentais para a efetiva proteção aos direitos básicos e fortalecimento do Sistema de Garantia de Direitos da Criança e do Adolescente.

E por fim, o capítulo traz algumas abordagens sobre o Centro de Referência Especializado em Assistência Social (CREAS), como instituição crucial quando se fala em proteção especial de crianças e adolescentes vítimas de violência, dando ênfase no Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a famílias e indivíduos, que tem o objetivo de orientar e acompanhar as famílias que tem um de seus membros ou mais em situação de ameaça ou violação de direitos.

O terceiro e último capítulo é destinado a trazer alguns dados e reflexões acerca do PAEFI do Município de Palhoça em relação aos desafios profissionais no enfrentamento à violência contra crianças e adolescentes. Inicialmente faz-se uma contextualização sobre o serviço PAEFI, quais as ações realizadas pelos Assistentes Sociais neste campo de atuação, perpassando por alguns objetivos do serviço, demandas e como são realizados os atendimentos com os usuários.

Posteriormente expõe-se alguns dados da realidade em relação ao PAEFI/Palhoça, para em seguida trazer algumas análises com base nas entrevistas realizadas nos dias 12 e 16 de maio de 2016, com os Assistentes Sociais do referido serviço. Neste sentido, as questões foram divididas por subitem, sendo eles: o perfil dos Assistentes Sociais; as atribuições do profissional Assistente Social; as principais demandas apresentadas ao PAEFI; a articulação com a rede e outros serviços e os limites e avanços do PAEFI na visão dos Assistentes Sociais. Ressalta-se ainda que os nomes dos profissionais entrevistados foram mantidos em sigilo, e que os gráficos expostos foram retirados com base em pesquisa documental realizada na instituição, e na experiência de estágio realizada no referido serviço.

## **CAPITULO I**

### **1. A TRAJETÓRIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL NO BRASIL**

Neste capítulo apresentamos aspectos históricos da assistência social no Brasil, demonstrando o quanto esta passou por uma longa trajetória repleta de grandes avanços e desafios até ser reconhecida como uma política de direitos. Sua origem esteve, por um longo período, vinculada na imagem de caridade e filantropia, onde o Estado e as instituições religiosas “ajudavam” os mais necessitados.

#### **1.1 – O período anterior a PNAS e ao SUAS**

Por um longo período no Brasil, o público alvo da assistência social não era visto na condição de cidadão, como sujeitos de direitos, e sim como carentes e incapazes de superar as dificuldades, portanto, eram responsabilizados pela própria situação em que se encontravam.

Historicamente, o atendimento das demandas se restringe ao locus ocupacional no qual determinado trabalhador está incluído, assim sendo, vivencia-se neste âmbito, um sistema de proteção social de benefícios duais, uma vez que grande parte da população, - trabalhadores autônomos desempregados- não obtinha acesso aos serviços e benefícios no sistema de proteção público, estas camadas ficavam relegadas a ações de caráter filantrópico e religioso. (ANDRADE, 2011, p.21)

No Brasil, até 1930, a pobreza não era considerada uma expressão da questão social, mas como um problema individual de cada sujeito, e em muitas das situações era tratada como “caso de polícia”. Tal fato é revelado pelo atendimento social dado aos indivíduos, os quais eram encaminhados para o asilamento ou internação.” (CARVALHO, 2008, p.12). Neste período também foram criadas as Santas Casas de Misericórdia, que acolhiam e prestavam caridade aos pobres.

No contexto da década de 1930, quando Getúlio Vargas estava no poder, se iniciou um intenso movimento de conquista e concessão de direitos destinados inicialmente aos trabalhadores urbanos, visto que a economia estava sendo impulsionada pela industrialização, sendo assim, necessitou-se de uma regulamentação das relações entre capital e trabalho, visando os interesses da classe dominante e do Estado.

O padrão brasileiro de políticas sociais baseou-se na “cidadania regulada”: isto é, tinham acesso à proteção social somente aqueles que detivessem a carteira de trabalho, com profissão e sindicato reconhecidos pelo Estado varguista. Aqueles que não detinham a carteira de trabalho e/ou questionassem a ordem vigente eram tratados com violenta repressão estatal. (PEREIRA, 2000, p.3)

Sendo assim, em 1938 foi criado o Conselho Nacional de Serviço Social – CNSS, com o objetivo de conceder auxílios e subvenções às organizações da sociedade civil, que se destinavam a amparar os mais necessitados, como uma forma de clientelismo político. Nesse período ocorreu também o posicionamento do Estado frente a relação capital-trabalho, sendo fundamental para a acumulação e expansão do capital, passando também, a interferir na luta de classes de forma autoritária a fim de se evitar conflitos sociais.

A inserção das classes trabalhadoras na cena política brasileira se fez via o estabelecimento e intervenção controlada de uma burocracia clientelista, que se complexificou sob o um viés excludente a elitista, ou seja, resultando na ampliação das burocracias estatais e o impedimento da formação de identidades coletivas. (ANDRADE, 2011, p. 22)

Essas ações de amparo continuaram com a criação em 1942, da Legião Brasileira de Assistência – LBA, sob a coordenação da primeira dama Darcy Vargas, e presidida pelas primeiras damas da República. Reunindo senhoras da sociedade para apoiar as famílias dos praças da FEB – Força Expedicionária Brasileira, suas ações eram realizadas de forma fragmentadas e pontuais direcionadas aquelas famílias que não recebiam apoio da previdência.

Nesse período começa a se firmar a profissão e as escolas de Serviço Social, abrindo um amplo espaço para os debates no campo da luta pela democracia, e pelos direitos sociais. Discutiu-se mais intensamente o caminho para se formular uma política pública de assistência social através da inclusão de direitos sociais exigindo-se novas práticas frente a uma nova realidade social. Dentro deste contexto surge um descontentamento da população, de trabalhadores de diversas áreas, de sindicatos e partidos políticos, reivindicando por meio da realização de movimentos sociais, suas insatisfações políticas e sociais.

A partir dos anos seguintes, até aproximadamente 1964, não houve muitas mudanças significativas no campo das instituições de assistência, pois havia um controle muito grande nas relações existentes entre Estado e sociedade no que se refere às demandas sociais, buscando focalizar o trabalho nas disputas eleitorais.

Após esse período a política passa por grandes mudanças em consequência da ditadura militar. Houve um grande crescimento econômico, porém a classe trabalhadora ainda seguia em um processo de empobrecimento.

A partir da década de 1970 inicia-se a superação deste padrão, juntamente com a luta pela redemocratização do país. As lutas pela redemocratização do país integram uma agenda de reformas institucionais em busca de maior efetividade e eficiência das políticas e dos programas, supondo um reordenamento das políticas para responder às demandas sociais em quadro de regressividade das condições sociais. Tais mudanças engendradas no processo de redemocratização resultaram na ampliação das medidas sociais garantidas e registradas no texto constitucional. (ANDRANDE, 2011, p.23)

A partir da década de 1980 intensificou-se a discussão, com uma forte pressão da sociedade civil, para a formulação de uma política pública de assistência social através da inclusão de direitos sociais, surgindo a proposta da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) e da Política de Assistência Social em favor das pessoas em situação de vulnerabilidade. Esse contexto exige práticas inovadoras no setor assistencial, devido às demandas trazidas pela nova realidade que se surgia, de transição para a democracia.

A Constituição Federal de 1988, aprovada em 5 de outubro, foi um passo importante para o reconhecimento dos direitos sociais. O indivíduo passou então a ser tratado como cidadão, como sujeito de direitos, dentre eles a Assistência Social, que compõe o tripé da Seguridade Social, juntamente com a saúde e a previdência social, um avanço significativo na superação da imagem de caridade e filantropia.

A assistência social será prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à seguridade social, e tem por objetivos: I - a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice; II - o amparo às crianças e adolescentes carentes; III - a promoção da integração ao mercado de trabalho; IV - a habilitação e reabilitação das pessoas portadoras de deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária; V - a garantia de um salário mínimo de benefício mensal à pessoa portadora de deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover à própria manutenção ou de tê-la provida por sua família, conforme dispuser a lei.(BRASIL, 1988)

Porém, esse período também foi marcado por contradições, devido a um retrocesso no campo dos direitos sociais, devido ao modelo neoliberal imposto pelo capitalismo que se instalava, intensificando-se mais na década de 1990, quando as políticas sociais passaram por uma grande fragilização, surgindo a partir de então

novas configurações da questão social, como por exemplo, a fragilização das relações de trabalho.

A Constituição Federal de 1988, construída no contexto da redemocratização do país, considerada como a constituição cidadã por inserir o conceito de seguridade social, foi duramente criticada pela política neoliberal. Nesse sentido, colocou-se em questão a efetividade das ações do Estado na garantia dos direitos sociais, conforme foi consagrado no texto constitucional. A concepção de seguridade social, duramente construída no Brasil, é um ponto de ataque das medidas que promovem o alargamento da lógica capitalista, fazendo com que tudo se mova pela racionalidade do lucro, do mercado e da valorização do capital. (BATTINI, 2007, p.35)

A LOAS, aprovada em 1993, traz um novo padrão para a Assistência Social no Brasil rompendo com práticas assistencialistas e reafirmando os direitos contextualizados na Constituição de 1988. Contudo, acabou se originando em um campo contraditório onde suas ações se restringiam a determinados grupos sociais, seletivizando o público que tinha acesso aos serviços.

Em decorrência das estratégias neoliberais ensejadas no Programa Comunidade Solidária, em contra tendência ao que está proposto e pensado na Constituição Federal de 1988, a municipalização ao invés de consolidar um novo pacto federativo, estabelecendo novas formas de pactuação entre os entes federados, acarretou o deslocamento das responsabilidades entre as diversas instâncias de governo, indefinição de competências e orçamentos, precariedade no sistema público de oferta de serviços e a pujança de iniciativas de caráter privado e filantrópico na proteção social. (ANDRANDE, 2011,p.30)

Na década de 1990 houve a implementação de programas de transferência de renda, como o Benefício de Prestação Continuada (BPC), regulamentado pela LOAS. O BPC, disposto na CF em seu artigo 203, é efetivado por meio da concessão de um salário mínimo mensal à pessoa com deficiência e ao idoso que comprovarem não possuir, eles próprios ou suas famílias, condições de prover sua manutenção.

As análises trazidas neste subitem reafirmam a evolução da Política de Assistência Social brasileira até a Constituição de 1988, onde suas ações passaram do caráter assistencialista e seletista para o campo dos direitos sociais. Houve o reconhecimento dos direitos humanos e sociais, onde o indivíduo passou a ser considerado um cidadão, ganhando mais visibilidade.

## 1.2 A Política Nacional de Assistência Social e o SUAS

Após contextualização da trajetória da Assistência Social, cabe aprofundar um pouco mais sobre a Política Nacional de Assistência Social (PNAS) devido a sua importância na garantia da universalidade dos direitos sociais e o acesso aos serviços socioassistenciais.

Assim, após o ano de 2004 foi instituída a Política Nacional de Assistência Social (PNAS), caracterizada como política pública de direito social. A PNAS é aprovada a partir do SUAS e normatizada pela LOAS, “expressa exatamente a materialidade do conteúdo da Assistência Social como um pilar do Sistema de Proteção Social Brasileiro no âmbito da Seguridade Social.” (BRASIL, 2004, p.11). Tal política visa a defesa e atenção dos interesses e necessidades dos indivíduos que se encontram em situação de risco ou vulnerabilidade social.

Nessa direção, a presente Política Nacional de Assistência Social – PNAS busca incorporar as demandas presentes na sociedade brasileira no que tange à responsabilidade política, objetivando tornar claras suas diretrizes na efetivação da assistência social como direito de cidadania e responsabilidade do Estado. (BRASIL, 2004, p.13)

Com a realização da IV Conferência Nacional de Assistência Social em Brasília, durante os dias 07, 08, 09 e 10 de dezembro de 2003, denominada de LOAS- 10, em comemoração aos 10 anos da LOAS, se instituiu para a gestão da Política de Assistência Social um sistema descentralizado e participativo. Outro ponto de discussão importante foi a criação do Sistema Único de Assistência Social, o SUAS.

A IV Conferência Nacional foi organizada para se tornar o momento culminante de um amplo processo de debate, avaliação e proposição desencadeado pelas Conferências Municipais e Estaduais de forma a deliberar e apontar os rumos da Política de Assistência Social no país. Desta forma, efetivou-se tendo por base algumas inovações fundamentais possibilitando sua realização e o alcance de seus objetivos. (MDS, 2016, p.9)

Em 2004 a Assistência Social passou a ser coordenada pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à fome, ampliando o acesso aos direitos sociais e aos serviços socioassistenciais. Nesse mesmo período foi criado o Programa Bolsa Família, unificando os programas de transferência de renda

O Bolsa Família constitui-se num programa estratégico no âmbito do Fome Zero – uma proposta de política de segurança alimentar, orientando-se pelos seguintes objetivos: combater a fome, a pobreza e as desigualdades por meio

da transferência de um benefício financeiro associado à garantia do acesso aos direitos sociais básicos – saúde, educação, assistência social e segurança alimentar; promover a inclusão social, contribuindo para a emancipação das famílias beneficiárias, construindo meios e condições para que elas possam sair da situação de vulnerabilidade em que se encontram (BRASIL, 2005)<sup>a</sup>

O SUAS, criado em 2005, possui caráter não contributivo, descentralizado e participativo que possui a finalidade de garantir os princípios previstos pela Política de Assistência Social, visando a proteção social, a defesa de direitos socioassistenciais e a vigilância social considerando as peculiaridades territoriais e regionais.

Uma de suas características é a reorganização da assistência social em níveis de complexidade: proteção básica e proteção especial. A Proteção Social Básica(PSB), operacionalizada nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) tem como objetivo prevenir situações de risco de acordo com a identificação de situações de vulnerabilidade, por meio do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. Para a real eficácia dos atendimentos às famílias e indivíduos, os projetos e benefícios desenvolvidos na proteção social básica devem estar articulados com as demais políticas públicas da rede socioassistencial.

São considerados serviços socioassistenciais de proteção social básica: Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos para os diferentes ciclos de vida, de 0 a 6 anos, 6 a 15 anos, 15 a 17 anos e idosos acima de 60 anos, Serviço de Proteção Social Básica a domicílio para pessoas com deficiência e idosos. (BORGES, 2014, p.36)

A Proteção Social Especial (PSE), operacionalizada nos Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS) é destinada a famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e/ou social devido a situações de violação de direitos vivenciadas. Tais situações podem ser caracterizadas como violência física, psicológica, maus tratos, abandono, abuso sexual, situação de trabalho infantil, entre outras.

Dentro da PSE os serviços são divididos entre Média Complexidade e Alta Complexidade de acordo as demandas trazidas e da presença ou não do rompimento de vínculos. Os serviços de Proteção Social Especial têm como objetivo o atendimento às famílias e/ou indivíduos que se encontram em situação de vulnerabilidade, ou expostos a algum tipo de risco pessoal e/ou social devido a situações de violência, abandono, maus tratos, ameaças, entre outros. (BRASIL, 2004)

Na ocasião, podendo vir a acarretar rompimentos de vínculo social e comunitário, e devido à grande complexidade de ações realizadas nesse serviço, há a necessidade muitas vezes de uma articulação com o Poder Judiciário, Ministério Público, entre outros órgãos de proteção.

As ações de Média Complexidade são realizadas no CREAS Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) por meio de atendimentos, orientação e apoio às famílias e/ou indivíduos que tiveram seus direitos violados, ou precisando de intervenções protetivas temporárias. Suas principais características são: a reconstrução dos vínculos familiares e sociais e a construção ou resgate da autonomia individual, familiar e social, por meio de acompanhamento individual e/ou coletivo priorizando as ações de proteção.

Nesta perspectiva, o CREAS deve articular os serviços de média complexidade e operar a referência e a contra referência com a rede de serviços socioassistenciais da proteção social básica e especial, com as demais políticas públicas e demais instituições que compõem o Sistema de Garantia de Direitos e movimentos sociais. Para tanto, é importante estabelecer mecanismos de articulação permanente, como reuniões, encontros ou outras instâncias para discussão, acompanhamento e avaliação das ações, inclusive as intersectoriais. (BRASIL, 2004, p.5)

As ações de Alta Complexidade são realizadas pelo Estado, visando a proteção integral de famílias e indivíduos que se encontram em extrema situação de fragilização ou vulnerabilidade em âmbito familiar e/ou social, ou em situações de rompimento de vínculos, necessitando a retirada de seu núcleo familiar e/ou comunitário. (BRASIL, 2004). Desta forma as ações devem estar voltadas ao fortalecimento e reconstrução dos vínculos rompidos e ao desenvolvimento da autonomia dos usuários.

A Proteção Social de Alta Complexidade engloba os seguintes serviços: Serviço de Acolhimento Institucional (Abrigo Institucional, Casa Lar, Casa de Passagem); Serviço de Acolhimento em República; Serviço de Acolhimento em Família Acolhedora; Serviço de Proteção em Situação de Calamidades Públicas e de Emergências. Neste sentido, se faz necessário a parceria entre o Estado e entidades da sociedade civil para a execução de tais serviços.

A ênfase da proteção social especial deve priorizar a reestruturação dos serviços de abrigamento dos indivíduos que, por uma série de fatores, não contam mais com a proteção e o cuidado de suas famílias, para as novas modalidades de atendimento. A história dos abrigos e asilos é antiga no Brasil. A colocação de crianças, adolescentes, pessoas com deficiência e idosos em instituições para protegê-los ou afastá-los do convívio social e familiar foi, durante muito tempo, materializada em grandes instituições de

longa permanência, ou seja, espaços que atendiam a um grande número de pessoas, que lá permaneciam por longo período – às vezes a vida toda. São os chamados, popularmente, como orfanatos, internatos, educandários, asilos, entre outros. (BRASIL, 2004, p.37)

Em 2005 o CNAS aprovou também a Norma Operacional Básica do Sistema único de Assistência Social – NOB/SUAS, caracterizada como um instrumento normatizador e regulamentador do sistema de gestão do SUAS, e consolidada pela Política Nacional de Assistência Social (PNAS). A gestão dessa política baseia-se na descentralização e participação popular, na autonomia da gestão municipal e no cofinanciamento entre as esferas do governo, possuindo como um de seus objetivos, materializar as diretrizes da LOAS e os pressupostos da Constituição Federal de 1988.

Nesse sentido a PNAS (BRASIL,2004), atribui competências para os três níveis de governo: Federal, Estadual e Municipal, que prevê a prestação de serviços socioassistenciais de forma territorializada. Essa descentralização permitiu uma nova implementação na forma de gestão, monitoramento, avaliação e informação dessa política pública. O SUAS reafirma a importância da responsabilidade do Estado frente a garantia de acesso aos direitos dos usuários, sendo a única alternativa para reparar suas necessidades básicas.

Tratar da política de assistência com base nos territórios e na sua população é levantar as necessidades particulares de cada região, definindo os municípios em pequeno, médio e grande porte. Como o Brasil é um país que apresenta um dos maiores índices de desigualdade, tal situação reflete diretamente no cenário desses municípios. Na PNAS/2004 os municípios são classificados da seguinte forma:

Municípios pequenos 1: com população até 20.000 habitantes; Municípios pequenos 2: com população entre 20.001 a 50.000 habitantes; Municípios médios: com população entre 50.001 a 100.000 habitantes; Municípios grandes: com população entre 100.001 a 900.000 habitantes; Metrôpoles: com população superior a 900.000 habitantes (BRASIL, 2004, p.16)

Outro ponto em questão refere-se a Gestão da PNAS na perspectiva do SUAS, que exigiu a elaboração de uma Norma Operacional, que resultou na elaboração da NOB/SUAS, definindo a gestão da PNAS, orientando desta forma os gestores da política, os técnicos e os usuários. Sendo assim a NOB/SUAS define as competências técnico-políticas em quatro tipos de gestão: Municipal, Estadual, do Distrito Federal e da União.

Os instrumentos de gestão se constituem nos planos, orçamentos, gerenciamento de informação, monitoramento e avaliação e relatório anual de gestão. Os serviços são organizados com base em três referências: a vigilância social, que tem como objetivo a produção de informações e índices sobre o território apontando as situações de vulnerabilidade e risco social e/ou pessoal; a proteção social que tem como foco a prevenção de situações de risco, fortalecendo os vínculos familiares e comunitários através da oferta de programas e projetos; e por fim a defesa social e institucional garantindo aos usuários o acesso as informações e aos direitos socioassistenciais, e a sua defesa.

Está prevista, tanto no Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais quanto na NOB-RH/SUAS, a contribuição para a criação de mecanismos que venham desburocratizar a relação com os usuários, no sentido de agilizar e melhorar os serviços prestados e a defesa do aprofundamento da democracia, enquanto socialização da participação política e da riqueza socialmente produzida. (COUTO; MARTINELLI, 2009 p.101)

A Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social (NOB/SUAS), aprovada em 2012 pelo CNAS e pactuada pela Comissão Intergestores Tripartite (CIT), organiza, os princípios e diretrizes de descentralização da gestão e da execução dos serviços, programas, projetos e benefícios referentes à Política de Assistência Social em todo o território Nacional. Após a implementação da NOB SUAS ocorreu um grande avanço em relação a priorização das políticas sociais nos últimos anos.

O pacto federativo, que sustenta o conteúdo do SUAS e de sua regulação por meio da NOB/SUAS, contém diversas dimensões que devem receber tratamento objetivo no processo de gestão, entre os quais se destacam: o conhecimento da realidade municipal, do Distrito Federal, estadual e nacional, quanto a presença e a prevenção de riscos e vulnerabilidades sociais da população; a distância entre a demanda de proteção social em face da rede socioassistencial existente e entre esta e aquela que se busca alcançar com a implementação do SUAS; a construção gradual de metas nos planos municipais, do Distrito Federal, estaduais e federal; o trato igualitário e equitativo dos municípios, dos estados e regiões nacionais e das microrregiões dos estados; a defesa dos direitos socioassistenciais; o padrão de financiamento e o controle social. (BRASIL, 2004, p.86)

Os eixos estruturantes para a efetiva consolidação do SUAS são: a matricialidade sócio familiar; descentralização político-administrativa; territorialização; financiamento; controle social; informação; monitoramento e a avaliação. Com a aprovação da NOB/SUAS, esta cumpriu o papel de regulação do sistema, porém, houve a necessidade de outras regulações complementares para um eficaz

ordenamento dos serviços, programas, projetos e benefícios da Assistência Social e para a padronização de instrumentos de gestão da PNAS.

Tendo em vista a necessidade de mudanças na gestão do trabalho da política de assistência social, foi aprovada em Janeiro de 2007 a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos – NOB-RH/SUAS, construindo novas diretrizes para gestão, organizando equipes de referência, conforme o porte dos municípios, compostas por servidores públicos; trabalhadores das entidades e organizações sem fins lucrativos; conselheiros; responsáveis por organizar e ofertar serviços; programas e projetos e benefícios para os dois níveis de proteção: PSB e PSE, com base em alguns critérios definidos, como: número de famílias e indivíduos referenciados; tipo de atendimento; e o que deve ser garantido aos usuários. (BRASIL, 2004)

O Órgão responsável pela discussão das diretrizes da NOB-RH/SUAS, foi a Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS), direcionando os principais aspectos da gestão pública do trabalho no SUAS, propondo dessa forma, mecanismos reguladores entre os trabalhadores, os gestores e os que prestam os serviços socioassistenciais.

Os eixos presentes na NOB-RH/SUAS são de suma importância para auxiliar os Conselhos de Assistência Social ao estabelecer os parâmetros gerais para a política de recursos humanos. Visando, deste modo, a consolidação da Assistência Social como uma política pública com ampla participação da sociedade civil.

Tal proposta consolida os principais eixos a serem considerados para a gestão do trabalho na área da assistência social: Princípios e Diretrizes Nacionais para a gestão do trabalho no âmbito do SUAS; Princípios Éticos para os Trabalhadores da Assistência Social; Equipes de Referência; Diretrizes para a Política Nacional de Capacitação; Diretrizes Nacionais Para os Planos de Carreira, Cargos e Salários; Diretrizes para Entidades e Organizações de Assistência Social; Diretrizes para o co-financiamento da Gestão do trabalho; Responsabilidades e Atribuições do Gestor Federal, dos Gestores Estaduais, do Gestor do Distrito Federal dos Gestores Municipais para a Gestão do Trabalho no âmbito do SUAS; Organização do Cadastro Nacional de Trabalhadores do SUAS – Módulo CADSUAS; Controle Social da Gestão do Trabalho no âmbito do SUAS; Regras de Transição. (BRASIL, 2006, p.12)

O financiamento das ações da Assistência Social se dá através de orçamentos próprios e do Fundo Nacional de Assistência Social, transferindo recursos para a União, o Distrito Federal, Estados e Municípios. Em nível Federal o financiamento tem como objetivo repassar recursos para os projetos e programas da Assistência Social

com base nos diagnósticos socioterritoriais, porte do município e no número total de atendimentos.

Outro ponto característico na questão do financiamento é a participação e mobilização da sociedade civil que tem papel fundamental no sentido de monitorar se as execuções dos serviços, programas, projetos e benefícios estão tendo como foco a família e os indivíduos em situação de vulnerabilidade e se estes serviços estão sendo realizados com qualidade e efetividade.

Outro avanço importante trazido pela PNAS, que implica mudança de concepção para a gestão financeira da assistência social, é o respeito às instâncias de pactuação e deliberação, expresso na orientação de que o financiamento guarde estreita correspondência com as deliberações das conferências e conselhos de assistência social. (VIANA, 2011, p.6)

Desta forma entra em cena o papel do controle social da sociedade civil através dos Conselhos de Assistência de composição paritária entre governo e sociedade civil, que tem por objetivo controlar as ações públicas e privadas de assistência social, além de acompanhar, disciplinar e avaliar estes serviços. O controle social é fundamental para o desenvolvimento do processo democrático de elaboração, implementação e execução das políticas sociais, trazendo voz aos usuários que antes não tinham vez em participar dos processos decisórios da gestão da assistência social.

Os conselhos têm como uma de suas atribuições a fiscalização da execução da política e seu financiamento de acordo com as diretrizes proposta pela IV Conferência Nacional de Assistência Social. Porém, se faz necessário o fortalecimento desses espaços de debates para a construção efetiva da autonomia dos usuários, e do comprometimento dos gestores em informar os conselheiros sobre assuntos úteis e atualizados, configurando-se em um espaço de articulação e negociação entre ambos.

As Conferências de Assistência Social estão previstas no artigo 18º da LOAS que define as competências do Conselho Nacional de Assistência Social, sendo afirmada na PNAS e reconhecendo a importância do debate público oportunizado pelas Conferências com relação à política pública de assistência social, tendo por finalidade reverter o quadro centralizador e controlador do Estado, através do poder de avaliação e proposição da política pela população. (TRELHA, 2010, p.63)

A participação da sociedade civil no controle social sobre as ações do Estado requer cada vez mais um conhecimento teórico e técnico-operativo sobre as ações

realizadas, com o propósito de fortalecer esses espaços de debate, objetivando cada vez mais a sua autonomia e protagonismo. Nesse contexto surgiu a necessidade de qualificar e aperfeiçoar a política de assistência social, estabelecendo novas relações entre os gestores das três esferas do governo com a sociedade civil.

Ao se pensar essas novas relações, exigiu-se também por parte dos gestores da política de assistência social um maior compromisso com essa sociedade civil, principalmente no que diz respeito à qualificação dos recursos humanos

Valorizar o serviço público e seus trabalhadores, priorizando o concurso público, combatendo a precarização do trabalho na direção da universalização da proteção social, ampliando o acesso aos bens e serviços sociais, ofertando serviços de qualidade com transparência e participação na perspectiva da requalificação do Estado e do espaço público, esta deve ser a perspectiva de uma política de recursos humanos na assistência social, com ampla participação nas mesas de negociações. (BRASIL, 2004, p.55)

A Política Nacional de Assistência Social na perspectiva do Sistema Único de Assistência Social traz o campo da informação, monitoramento e avaliação de responsabilidade dos três entes federativos, possibilitando mensurar a efetividade das ações de forma a contribuir com a participação e o controle social.

O campo mencionado é um meio importante para a efetiva consolidação da PNAS e do SUAS, pois é através dele que os programas e projetos das políticas sociais são avaliados e aperfeiçoados conforme a sua exigência, necessitando de toda uma atualização teórica, estudos e pesquisas, pensando em propostas e estratégias para o melhor desempenho dessas políticas. Tais estratégias precisam estar em consonância com os interesses da população, fortalecendo o caráter democrático e transparente das ações realizadas.

Nesse sentido a questão da informação e as práticas de monitoramento e avaliação, aportes do novo sistema, devem ser apreendidas como exercícios permanentes e, acima de tudo, comprometidas com as repercussões da política de assistência social ao longo de sua realização, em todo o território nacional. (BRASIL, 2004, p.57)

Esta política tem como seu público-alvo indivíduos e grupos que se encontram em situação de risco ou vulnerabilidade social; indivíduos com perda ou fragilidade de vínculos familiares e/ou sociais; indivíduos que tem sua identidade cultural, sexual e de etnia estigmatizadas; indivíduos com deficiência que sofrem algum tipo de

desvantagem pessoal decorrente de tal situação; indivíduos excluídos devido a sua condição de pobreza ou no acesso às outras políticas públicas; indivíduos vítimas de violência, etc.

Pode-se aferir que a PNAS é integrada as demais políticas sociais, realizando ações que promovam a proteção; a promoção; a garantia de direitos; e a inserção social, considerando as desigualdades socioterritoriais. Tais ações são construídas levando em conta as peculiaridades sociais e territoriais, garantindo desta forma os mínimos sociais e a universalização dos direitos sociais, de forma a assegurar que tais ações tenham centralidade na família.

Pode-se aferir que a partir dos anos 80 houve uma mudança no significado da proteção social, com a reforma das políticas sociais, e com o surgimento de programas e ações voltadas ao enfrentamento da pobreza e das vulnerabilidades. Foram adotados os programas de transferência de renda voltados para os pobres, que só posteriormente se unificaram em um mesmo sistema de proteção social.

É importante pensar a assistência social como um campo de direito à inclusão social e não como destino final do cidadão. É preciso fortalecer as ações intersetoriais, no sentido de fortalecer a rede de serviços sociais e os processos de inclusão social. No entanto, se não houver a retomada do crescimento econômico com um processo de distribuição de renda e forte investimento nas políticas sociais, especialmente na educação e saúde, a demanda para a assistência social só tenderá a crescer. (BATTINI, 2007, p.42)

Vale lembrar que, apesar de todos esses avanços, ainda há muitos desafios a se enfrentar. É preciso ampliar as políticas, a universalização do acesso, a melhoria na qualidade dos serviços, e também capacitar e valorizar mais os trabalhadores, para que assim possam desenvolver políticas públicas comprometidas com a melhoria de vida de todos os cidadãos. É importante ressaltar que os retrocessos são resultantes da conjuntura em que vivemos, marcada pelo neoliberalismo e seus princípios, que priorizam os interesses do capital.

No âmbito da Política Nacional de Assistência Social cabe refletir ainda sobre a matricialidade sociofamiliar, uma diretriz do Sistema Único de Assistência Social muito importante quando se fala em rede de proteção. Tal diretriz põe a família como foco central em relação a oferta dos serviços, programas, projetos e benefícios ofertados pela política de assistência social. Será abordado o significado do conceito de matricialidade sociofamiliar, identificando os avanços decorrentes e os limites

apresentados, bem como a importância de se romper com práticas conservadoras e fragmentadas e garantir a proteção da família e de seus direitos.

Os eixos estruturantes para a efetiva consolidação do SUAS são: a matricialidade sociofamiliar; descentralização político-administrativa; territorialização; financiamento; controle social; informação; monitoramento e a avaliação.

O SUAS, ao eleger a matricialidade sociofamiliar como um de seus princípios estruturantes, organiza toda a rede socioassistencial para o apoio às famílias, a fim de assegurar a toda a população o direito à convivência familiar, seguindo o pressuposto de que para a família prevenir, proteger e manter seus membros é necessária a ação efetiva do poder público.

Outro ponto importante é a concepção de família, sendo necessário a desconstrução do modelo “padrão” idealizado pela sociedade, no qual é caracterizado por um homem, uma mulher e descendentes. Passando a olhar a família em seus mais variados arranjos, modelos e dinâmicas.

Esta concepção ampliada sobre os arranjos familiares é legítima na medida em que encontra respaldo nas expressões da realidade. Da mesma forma que a compreensão e o empenho em atender a família em sua unidade é importante e diga-se também, necessário, tendo em vista o indivíduo na sua integralidade. (MARQUES, 2014, p.6)

Um dos avanços na política de Assistência Social é a compreensão da matricialidade sociofamiliar, constituída a partir das diretrizes imposta pela PNAS, pois anteriormente a este princípio, os atendimentos aos indivíduos eram realizados de forma fragmentada e isolada da família. Sendo assim há uma responsabilidade maior por parte do Estado na proteção social a essas famílias, considerando que estas se constituem em um espaço de socialização primária, acolhida, convívio e construção do protagonismo e da autonomia individual.

Em síntese, ao reconhecer e definir como princípio a “centralidade na família”, o Estado preconiza o redirecionamento das ações socioassistenciais e sua concentração nessa esfera, através de uma ação que pretende ser integral e não fragmentada, e reafirma a responsabilidade com a proteção social, principalmente, com seu nível de prevenção antes do risco e do agravo. (TEIXEIRA, 2009, p.261)

Para que esta política se efetive é preciso que haja o acesso universal a determinados serviços, dentre eles: creches; jardins de infância; serviços que

atendam idosos e pessoas com deficiência em seus domicílios, assim como serviços que ofertam espaço de convivência a esse público. Os mesmos são ofertados por uma rede de proteção de responsabilidade da política de assistência.

No entanto, é necessário superar a estigmatização e democratizar o acesso da população aos direitos sociais, pois com esse devido acesso há uma autonomia maior dos indivíduos e das famílias, desta forma fortalecendo a vida familiar e comunitária, superando as diferenças e situações de conflito.

Mesmo reconhecendo que a família é um espaço contraditório, cuja dinâmica cotidiana de convivência é marcada por conflitos e desigualdades sociais, no entanto, a atribuição de mediadora das relações pública e privada, bem como geradora de modalidades comunitárias de vida, e o papel de inclusão social de seus membros são razões suficientes para apostar e incentivar na sua capacidade protetiva. (TEIXEIRA, 2009, p.259)

No entanto o Estado muitas vezes tem deixado de cumprir com as suas responsabilidades, passando a responsabilizar a família, pois a partir do momento que o Estado entende a família como a principal esfera social e núcleo primário, acaba por vezes a culpabilizando diante das situações que vivenciam e das problemáticas sociais que surgem. Tal fato é caracterizado principalmente pela constante cobrança do mesmo para com a família, no sentido de realizar mudanças em seu núcleo privado e em seu cotidiano, sem considerar todo o contexto histórico econômico e social na qual as famílias estão inseridas.

A centralidade da família na política de assistência social não pode significar a responsabilização da família, mas sim uma superação da focalização das ações históricas. Esta responsabilização, porém, é claramente percebida nos serviços, programas e projetos oferecidos pela política de assistência social. (MARQUES, 2014, p.6)

Diante de tal situação, diversas instituições acabam por penalizar estas famílias, negando o reconhecimento de seus direitos ao invés de promovê-los. Na ocasião, é necessário que os profissionais que atuam na formulação e implementação da política de assistência social rompam com o senso comum e a estigmatização “impostas” a essas famílias.

Nesse sentido, é necessário que as famílias, com suas necessidades e demandas por direito, sejam contextualizadas no cotidiano, referenciadas no território e atendidas nos serviços socioassistenciais, tendo como perspectiva a construção da autonomia e do protagonismo popular. (BATTINI, 2007, p.72)

Segundo a PNAS a família é um “espaço privilegiado e insubstituível de proteção e socialização primárias, provedora de cuidados aos seus membros, mas que precisa ser cuidada e protegida”. Porém, é importante salientar que, nem sempre a família foi vista como instância primeira de proteção. Na sociedade capitalista sobre a égide do liberalismo a família passou a ser considerada um espaço privado, que deveria responder pela proteção social de seus membros. (BRASIL,2004)

A família é o espaço de desenvolvimento da nossa identidade e da construção da nossa história. Ela se dá em um processo de constantes transformações em seu cotidiano, muitas vezes permeadas por conflitos e contradições, onde ocorre muitas vezes situações de violência contra as mulheres, crianças, adolescentes e idosos.

O trabalho com famílias na política de assistência social deve expressar a forma de se atuar com a própria sociedade, na direção do esgotamento dos determinantes geradores das demandas. Afinal, as necessidades transfiguradas como demandas são expressões da questão social. De forma que as abordagens individuais e grupais não podem restringir o campo de atuação, ampliando-se estratégias que coletivizem decisões e ampliem direitos, considerando que as operações realizadas no âmbito da assistência social possuem uma dimensão formativa e propiciadora de condições objetivas para a constituição de sujeitos críticos. (BATTINI, 2007, p.72)

O trabalho dos profissionais e da rede de proteção deve possibilitar o acesso às políticas existentes, informando os meios para a garantia a consolidação dos direitos às famílias e indivíduos, fortalecendo a emancipação e o desenvolvimento do protagonismo social dos mesmos. Sendo assim, é de suma importância a articulação entre a família, sociedade e a rede que oferta projetos e serviços públicos, tais como as unidades básicas de saúde, os hospitais, as escolas, os CRAS, CREAS, Acolhimentos Institucionais, etc.

O antigo serviço Sentinela, hoje oferecido através das ações do CREAS, destinava-se a atender crianças e adolescentes vítimas de violência, abusos e exploração sexual, seja em âmbito familiar ou fora deste. Este serviço era co-financiado pelo Governo Federal, através do Ministério de Desenvolvimento Social. Porém as suas ações não eram realizadas de forma mais ampla, com a centralidade na família, como se propõe atualmente, e sim eram realizadas de forma mais individualizada.

Atualmente tais ações buscam promover a cobertura das necessidades sociais vivenciadas pelas famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade e risco social,

possibilitando o fortalecimento das mesmas como núcleo protetivo, e desenvolvendo a autonomia e a participação social na gestão da Política de Assistência Social.

Ao analisar a trajetória histórica da assistência no Brasil percebe-se que as suas ações não eram voltadas para atender a família como um todo, e sim voltadas para atender necessidades individuais, por meio de medidas pontuais e emergenciais. Hoje, a família possui um espaço privilegiado na Política de Assistência social, levando em consideração as diversidades que cercam as suas relações intrafamiliares, e as condições que as sustentam.

A organização e a articulação de serviços é um aspecto fundamental para atender as necessidades das famílias e garantir eficazmente uma estrutura de cuidado e proteção. Isso só se torna possível quando a organização dos serviços é estruturada de forma a permitir e facilitar o acesso das famílias. Recobre um arco bastante grande de questões, que vai desde os horários de funcionamento dos serviços até os níveis de exigências direcionados às famílias. (MIOTO, 2010, p.173)

É preciso levar em consideração os avanços na forma da condução da política de assistência, com a adoção do princípio da matricialidade sociofamiliar, devido a ruptura de um modelo de assistência que anteriormente era voltado para os segmentos e da fragmentação nos atendimentos. É claro que, estes avanços não representam a garantia de uma política social totalmente eficaz, já que há ainda muito que se superar em relação a ações conservadoras, rompendo com a constante responsabilização das famílias.

## CAPITULO II

### **2. ATENDIMENTO DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES – DIREITOS E (DES)PROTEÇÃO SOCIAL**

Após a contextualização da política de assistência social, e de como a família aos poucos foi ganhando visibilidade pelo Estado, até chegar a ser postulada como uma questão central nas diretrizes da PNAS, o presente capítulo contextualizará o caminho pelo qual percorreu a proteção social de crianças e adolescentes.

#### **2.1 Aspectos históricos da (des)proteção às Crianças e Adolescentes**

Em seu processo histórico no Brasil, até o ano de 1830 não havia qualquer tipo de lei referente a proteção de crianças e adolescentes. Nos séculos XVI e XVII as crianças começaram a ganhar visibilidade pelos adultos, porém, paralelamente a esta situação, surgiram os castigos, a punição física com chicotes, ferros e paus, com a justificativa de que servia para botar os mesmos em “seu lugar” ou livrá-los de más influências. (VERONESE,1999)

Conforme a autora VERONESE (1999), a partir do século XVIII, começaram a aparecer os primeiros significados da infância dentro do ambiente familiar, onde este passou a ser considerado um lugar de afetividade. Neste contexto era de suma importância o papel dos religiosos na defesa dos direitos infanto juvenis exercido pela Igreja Católica, onde os atendimentos eram de cunho assistencialista. Lembrando que neste período, os pobres eram vistos como uma ameaça para a sociedade e eram também responsabilizados pelos problemas sociais existentes, contribuindo para desigualdade social

É inegável o fato de que a primeira instituição encarregada da assistência aos menores foi a Igreja Católica, através das ordens religiosas. De início o atendimento era dado aos órfãos e abandonados, estendendo-se posteriormente para os considerados “pervertidos”. Esse tipo de assistência tinha característica predominantemente caritativa, isto é, bastava dar-lhe casa e comida. (VERONESE, 1999, p.18)

Em 1919 houve a primeira manifestação dos direitos infanto juvenis com a criação do Comitê de Proteção da Infância, caracterizando as obrigações coletivas

dos Estados filiados em relação às crianças. Neste período surge também a Declaração dos Direitos da Criança, onde estes Estados filiados ao Comitê deveriam criar suas legislações constando tais obrigações em defesa aos direitos das crianças e da juventude. (GARCIA, 2009)

Nesse contexto, a década de 20 começou a dar visibilidade a criança em sua atenção sócio jurídica, sendo extremamente importante para a infância brasileira no que se refere à legalidade, com o surgimento de três leis posteriores essenciais: O Código de Menores de 1927, o Código de Menores de 1979 e o Estatuto da Criança e do Adolescente. Na ocasião, em 1927 foi criado o primeiro Código de Menores (Lei 17.943-A), que dividia os menores de 18 anos em duas classes: os abandonados e os delinquentes. Sendo assim as ações eram voltadas a reeducação dos comportamentos, objetivando afastar as crianças da criminalidade.

Portanto o Código de 1927 consolidou-se como a primeira legislação brasileira para as crianças e os adolescentes. Neste período, a proposta era resolver os problemas dos menores, não apenas no âmbito jurídico, mas englobando também as questões assistenciais. As medidas propostas proporcionavam um maior controle da população nas ruas, por meio de intervenção policial. (GARCIA, 2009, p.12)

Esse período é marcado pelo surgimento dos institutos, reformatórios e escolas correcionais, que tinha como objetivo “vigiar” os menores infratores, crianças pobres e abandonadas. Nos anos 40, surgiu o Departamento Nacional da Criança (DNCr), com a finalidade de assegurar proteção à criança, sob a vigilância de autoridades judiciárias e, conforme afirma GARCIA (2009, p.13) “dispõe sobre a articulação do atendimento às crianças, combinando orientação higienista com campanhas educativas, serviços médicos e assistência privada, atendendo às necessidades de hospitais e orfanatos.”

Posteriormente, em 1941 foi organizado o SAM - Serviço de Atendimento a Menores, através do Decreto-lei n. 3.779 que tinha como seu principal objetivo orientar em todo o território nacional às práticas referentes à assistência, que possuíam caráter repressivo e corretivo, atendendo os menores carentes, abandonados e infratores, e controlando as instituições públicas e particulares que realizavam serviços nessa área. (VERONESE, 1999)

Acoplado à perspectiva corretiva, tinha o SAM alguns objetivos de natureza assistencial, quando enfatizava a importância de estudos e pesquisas, bem como o atendimento psicopedagógico às crianças e adolescentes carentes e

com problemas de conduta, os quais eram denominados desvalidos e delinquentes. (VERONESE, 1999, p.32)

Em dezembro de 1964, foi criada a Fundação Nacional do Bem-Estar do Menor (FUNABEM), regulada pela Lei 4.513, com a finalidade de substituir o Serviço de Assistência a Menores (SAM), implementando a Política Nacional do Bem-Estar do Menor – PNBEM. Tal instituição surgiu com o intuito de mudar a política de assistência destinada a crianças e adolescentes devido ao grande aumento da criminalidade nesta faixa etária e neste período no Brasil.

A criação da FUNABEM e das FEBEM's estaduais levou o Juizado dos Menores a ocupar-se exclusivamente do Direito do Menor, com ênfases nos infratores, e as fundações assumiram os encargos de formulação e execução das políticas de atendimento. Originou-se então, a transição da concepção correcional repressiva para a assistencialista (de “perigoso” a “carente”). (GARCIA, 2009, p.14)

A FUNABEM tinha como proposta atender os menores marginalizados, retirando-os da situação que se encontravam, desenvolvendo estratégias de atendimento que não priorizassem mais a internação ou a institucionalização da criança, tentando mudar seus valores por meio da reintegração destes na sociedade e no mercado de trabalho. Porém, devido ao contexto em que o Brasil se encontrava, as ações da FUNABEM não foram suficientes o bastante para a reeducação das crianças marginalizadas.

Diante de tal situação, houve a necessidade de se definir um novo direcionamento para a política de bem estar do menor. Neste sentido, em outubro de 1979, foi aprovado o novo Código de Menores regulado pela Lei n. 6.697, trazendo um novo conceito ao menor de 18 anos abandonado, marginalizado, carente, vítima de violência e maus-tratos, denominado “menor em situação irregular” (AMARO, 2003). No entanto, este código trouxe várias críticas devido a punição e discriminação que as crianças e jovens sofriam.

O Código de Menores de 1979 constituiu-se em uma revisão do Código de Menores de 1927, não rompendo, no entanto, com o binômio principal de arbitrariedade - assistencialismo e repressão – para com a população juvenil mediante o caráter tutelar da legislação e a ideia de criminalização da pobreza. Seus destinatários foram os jovens adolescentes considerados em situação irregular e caracterizados como objeto potencial de intervenção do sistema de justiça; assim, os menores eram objetos da norma por não se ajustarem ao padrão social estabelecido. (COSTA, 2011, p.55)

Os anos 80 foi um período importante frente as transformações ocorridas no campo das políticas em relação à população infanto-juvenil. Nesse contexto, em 1989 foi realizada a Convenção Internacional dos Direitos da Criança, articulando entidades governamentais de diversos países, com o intuito de estabelecer as diretrizes para a doutrina da proteção integral, promovendo o crescimento e o desenvolvimento das crianças de forma a se “adaptarem” na sociedade.

No mesmo período, em 1988, foi promulgada a Constituição Federal do Brasil, na qual os direitos da criança e do adolescente ganharam outra direção, garantindo proteção efetiva para os mesmos com a expansão dos direitos sociais. A partir da CF de 88 as crianças e adolescentes passaram a ser reconhecidos como sujeitos de direitos, e não mais como alvo de ações assistencialistas.

Outro marco importante neste período que merece destaque é a Convenção Internacional dos Direitos da Criança, instrumento jurídico internacional aprovado em 1989, onde os Estados envolvidos visam a promoção dos direitos infanto-juvenis, através da oferta de direitos básicos e essenciais para o desenvolvimento integral da criança, o direito à convivência familiar, e a proteção contra toda a forma de crueldade e exploração. Esse documento serviu de base para a criação da doutrina da proteção integral e para institucionalização das garantias da criança e do adolescente.

Tal instrumento jurídico trouxe muitas mudanças, através da reorganização de instituições e programas que trabalham diretamente com crianças e adolescentes, considerando-os como sujeitos de direitos.

Aspecto relevante no que diz respeito à Convenção sobre os Direitos da Criança, é a Constituição de um Comitê para os Direitos da Criança – art. 43, com o objetivo de examinar os progressos realizados no cumprimento das obrigações contraídas pelos Estados Partes. Para tanto, tais Estados deverão apresentar ao Comitê relatórios que descrevam as ações promovidas com o fim de efetivar os direitos reconhecidos na Convenção e sobre os progressos alcançados no desempenho desses direitos. (VERONESE; COSTA, 2006, p.23)

Em julho 1990, foi instituído no Brasil, o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), por meio da Lei nº 8.069, regulamentando também os artigos 227 e 204 da Constituição Federal de 1988, com o objetivo de defender a proteção integral para crianças e adolescentes. O ECA caracteriza a criança como aquela que possui idade

inferior a 12 anos completos e os adolescentes na faixa etária entre 12 e 18 anos de idade.

No ECA, às crianças e adolescentes são reconhecidos e assegurados direitos e garantias sociais, mediante os quais passam a ser atendidos e respeitados não mais como clientes, menores ou objetos de tutela, mas como sujeitos, credores de direito. (AMARO, 2003, p.38)

O ECA rompeu com os estigmas imposto pela doutrina da situação irregular do Código de Menores, onde os direitos das crianças se viam ameaçados. Sendo assim, foram estabelecidas novas diretrizes em relação aos atendimentos direcionados a crianças e adolescentes, defendendo o conceito de que são indivíduos em condição peculiar de desenvolvimento, necessitando de todo um aparato protetivo do Estado, e de uma nova postura das escolas, da família, e da sociedade em relação a garantia dessa proteção.

É dever da família, da sociedade e do Estado assegurar à criança e ao adolescente com absoluta prioridade, o direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária, além de colocá-los a salvo de toda forma de negligência, discriminação exploração, violência, crueldade e opressão. (BRASIL, 1988).

A Doutrina da Proteção Integral garante à criança e ao adolescente o reconhecimento como sujeitos de direitos, independentemente de estarem em condição de vulnerabilidade ou não, excluindo qualquer tipo de restrição, como era empregado na doutrina da situação irregular, passando então, a terem preferência em atendimentos, destinação de recursos e na formulação e execução de políticas públicas.

Outra questão que é importante salientar em relação ao ECA, é que esta nova legislação trouxe a diferenciação entre a criança/adolescente infrator do adulto infrator, onde o ato infracional passou a ser analisado diante do contexto social em que o autor se encontra, aplicando conforme o caso, medidas protetivas ou socioeducativas. As medidas protetivas são aplicadas quando ocorre a ameaça ou violação dos direitos da criança e do adolescente, seja por ação ou omissão do Estado, da família ou da sociedade, ou em razão de sua própria conduta. Já, as medidas socioeducativas são aplicadas ao adolescente que cometeu um ato infracional. As medidas de proteção, segundo o ECA, em seu artigo 101, são:

I - encaminhamento aos pais ou responsável, mediante termo de responsabilidade; II) - orientação, apoio e acompanhamento temporários; III) - matrícula e frequência obrigatórias em estabelecimento oficial de ensino fundamental; IV) - inclusão em programa comunitário ou oficial, de auxílio à família, à criança e ao adolescente; V) - requisição de tratamento médico, psicológico ou psiquiátrico, em regime hospitalar ou ambulatorial; VI) - inclusão em programa oficial ou comunitário de auxílio, orientação e tratamento a alcoólatras e toxicômanos; VII) - abrigo em entidade; VIII) - colocação em família substituta.

E as medidas socioeducativas, conforme o artigo 112 da mesma legislação, são:

I - advertência; II - obrigação de reparar o dano; III - prestação de serviços à comunidade; IV - liberdade assistida; V - inserção em regime de semiliberdade; VI - internação em estabelecimento educacional; VII - qualquer uma das previstas no art. 101, I a VI.

Em situações de qualquer tipo de violação de direito a esse público, deve ser acionado o sistema de proteção especial composto de medidas específicas que visam o acompanhamento dos indivíduos e o rompimento da violação, através de programas, projetos e ações em articulação com a rede de proteção.

A inserção de famílias em programas ou projetos de acompanhamento, orientação, apoio e assistência jurídica se fazem necessário para a efetiva proteção integral na qual preconiza o ECA. Neste sentido, além das ações dos serviços de proteção especial, requer do sistema jurídico a garantia de preservação dos direitos e deveres da criança e do adolescente, independentemente da situação socioeconômica a qual se encontram, considerando que estes não possuem capacidade plena de responder pelos atos da vida civil.

Decorre daí que, no período da incapacidade absoluta, o menor não poderá exercer por sua própria iniciativa os atos da vida civil, e o fizer serão nulos de pleno direito, precisando, portanto, ser representados legalmente pelos pais ou tutores. Já no período da capacidade relativa, há a necessidade de se analisar a natureza desses atos, pois muitos deles têm condições de ser considerados válidos. Aos menores, quando maioridade, é dada a opção de ratificarem ou não (salvo se prejudicarem direito de terceiro) os atos praticados na vigência de sua incapacidade relativa; dessa forma, os mesmos poderão ser válidos juridicamente ou poder-se-á processar a sua anulação que, de alguma maneira, tenham lhe trazido prejuízos. (VERONESE, 1999, p.49)

O ECA trouxe como avanço também, a possibilidade de controle e participação da sociedade civil em relação a proteção dos direitos de crianças e de adolescentes,

tornando-os corresponsáveis pela efetivação de tal proteção. Sendo assim, foram criados diversos órgãos em âmbito nacional, estadual e municipal, direcionados ao Sistema de Garantia de Direitos (SGD), como os Conselhos de Direitos, os Conselhos Tutelares, os Juizados da Infância e da Adolescência, Entidades de atendimento, etc.

Tais órgãos do SGD envolvem um conjunto de ações do Estado e da Sociedade na defesa dos direitos das crianças e dos adolescentes. Os Conselhos de Direitos da Criança e do Adolescente tem como atribuição formular e controlar as ações relacionadas às políticas sociais básicas voltadas à infância. É importante frisar a importância da sociedade civil na participação do controle das ações em defesa da criança e do adolescente.

Ao prever a criação dos Conselhos de Direitos, o ECA dispõe sobre a construção de relações democráticas quanto às decisões e gerenciamento das políticas, na qual torna-se necessária a parceria, politicamente instituída, entre Estado e sociedade. Trata-se de uma relação de negociação fundada em compromissos e numa agenda pública acordada entre ambos. (SILVEIRA,2004, p.86)

Já os Conselhos tutelares, órgãos paritários, atuam em situações de violação dos direitos das crianças e adolescentes por meio da fiscalização dos mesmos, articulando diretamente com outros serviços que atendam esse público-alvo, para poderem exercer de forma eficaz as suas atribuições. Cabe também, ao Conselho Tutelar, o atendimento de crianças e adolescentes que tiveram seus direitos violados; atender e orientar os pais ou responsáveis; realizar encaminhamentos ao Judiciário e ao Ministério Público dos casos pertinentes.

As atribuições do Conselho Tutelar, conforme o artigo 136 do ECA, são:

I - atender as crianças e adolescentes nas hipóteses previstas nos arts. 98 e 105, aplicando as medidas previstas no art.129, I a VII; III - promover a execução de suas decisões, podendo para tanto: a) requisitar serviços públicos nas áreas de saúde, educação, serviço social, previdência, trabalho e segurança; b) representar junto à autoridade judiciária nos casos de descumprimento injustificado de suas deliberações. IV - encaminhar ao Ministério Público notícia de fato que constitua infração administrativa ou penal contra os direitos da criança ou adolescente; V - encaminhar à autoridade judiciária os casos de sua competência; VI - providenciar a medida estabelecida pela autoridade judiciária, dentre as previstas no art. 101, de I a VI, para o adolescente autor de ato infracional; VII - expedir notificações; VIII - requisitar certidões de nascimento e de óbito de criança ou adolescente quando necessário; IX - assessorar o Poder Executivo local na elaboração da proposta orçamentária para planos e programas de atendimento dos direitos da criança e do adolescente; X - representar, em nome da pessoa e da família, contra a violação dos direitos previstos no art. 220, § 3º, inciso II, da

Constituição Federal; XI - representar ao Ministério Público, para efeito das ações de perda ou suspensão do pátrio poder.

A partir de então, a política de atendimento de crianças e adolescentes, traz novas atribuições e responsabilidades para o Estado, família e sociedade, e novas diretrizes para o surgimento de um Sistema de Garantias de Direitos da Criança e do Adolescente, através da articulação de instâncias públicas governamentais e da sociedade civil, responsáveis pela defesa e controle das ações de interesse da criança e do adolescente.

No SGD não há um grau de hierarquia entre os seus membros, ou seja, todas as entidades possuem as mesmas responsabilidades em relação ao seu funcionamento, articulando esforços para a promoção e defesa dos direitos infanto-juvenis. Tal sistema é composto por três eixos: Defesa dos Direitos Humanos; Promoção dos Direitos e Controle e Efetivação dos Direitos.

Em relação a isso, com o SGD inicia-se um movimento articulado em prol da promoção e proteção dos direitos da criança e do adolescente. Assim, a promoção dos direitos da criança e do adolescente é viabilizada pelos Conselhos Nacionais, Estaduais e Municipais dos Direitos da Criança e do Adolescente, e na perspectiva da defesa de direitos é composto pelo Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública, Centros de Defesa (CEDECAS), Segurança Pública e Conselhos Tutelares. (MORAES, 2012, p.138)

O eixo da Defesa dos Direitos se caracteriza pela garantia do acesso à justiça, prestando atendimento de forma eficaz para a proteção dos direitos humanos. Os órgãos que compõe esse eixo possuem relação direta ou indireta com o Sistema de Justiça, tais como: Ministério Público; Defensoria Pública; Poder Judiciário; Ouvidorias, Conselhos Tutelares, etc.

Dessa forma, o Eixo da Defesa, além de garantir. Judicialmente, o direito lesado ou ameaçado, da criança e do adolescente, busca a responsabilização do violador, diminuindo a impunidade e refreando outros comportamentos violadores. Considerando que a implementação dos direitos da criança e do adolescente são incumbência do Estado, da sociedade e da família (art. 227 CF), a responsabilização almejada pelo Eixo da Defesa poderá recair sobre qualquer um desses três agentes, nos casos de não atendimento ou pelo atendimento irregular dos direitos infanto-juvenis. (ALBINO, 2010, p.271)

O eixo da Promoção dos Direitos é caracterizado por ser o responsável pela formulação e deliberação da política de Proteção Integral, através da articulação de

ações, serviços e programas, de forma a intervir diretamente na realidade desse público. As entidades relacionadas a esse eixo geralmente estão presentes na Administração Pública, devido as suas competências.

Nesse sentido deverá ser promovida uma articulação entre todas as políticas públicas- as infra estruturantes, as institucionais, as econômicas, as sociais-, de modo que seja observada uma integração entre as ações e, dentro dessa rede, atendidos os direitos da criança e do adolescente. (ALBINO, 2010, p.275)

O desenvolvimento da política de Proteção Integral deve abranger as necessidades básicas de crianças e adolescentes, e os seus programas e serviços devem ser acessíveis a todas as crianças e adolescentes que necessitarem. Estes serviços e programas são direcionados a execução de medidas de proteção e de medidas socioeducativas, sendo que estas devem estar estruturadas de acordo com o Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo (SINASE)<sup>1</sup>.

O último eixo, Controle e Efetivação dos Direitos, é caracterizado por zelar pelo cumprimento das disposições referenciadas na Constituição, e nos Estatutos direcionados a criança e ao adolescente, e também pelo controle dos outros dois eixos citados anteriormente, sendo de grande importância a participação da sociedade civil. Os autores que compõe esse eixo são: os Conselhos de Direitos da Criança e do Adolescente; os Conselhos setoriais de formulação e controle de políticas públicas; e os órgãos e os poderes de controle interno e externo que estão definidos na Constituição Federal. (BRASIL, 2004)

Este cenário de grandes mudanças em relação a defesa dos direitos da criança e do adolescente possibilitou novos olhares da sociedade e do campo das políticas sociais básicas frente a várias demandas existentes, não só ao atendimento da população infanto-juvenil, mas também de suas respectivas famílias, na proteção de seus vínculos.

Após a aprovação do ECA há claros avanços na incorporação da convivência familiar e comunitária passando a ser direito básico de crianças e dos adolescentes. Para que este direito possa ser possível, suas famílias devem ser respeitadas e promovidas em sua dinâmica e diversidade assegurando-lhes o acesso a políticas de superação de suas vulnerabilidades. (GARCIA, 2009, p.32)

---

1. O SINASE constitui-se de uma política pública destinada à inclusão do adolescente em conflito com a lei que se correlaciona e demanda iniciativas dos diferentes campos das políticas públicas e sociais. Essa política tem interfaces com diferentes sistemas e políticas e exige atuação diferenciada que coadune responsabilização (com a necessária limitação de direitos determinada por lei e aplicada por sentença) e satisfação de direitos. (BRASIL, 2006, p.23)

É necessário também, reconhecer as contradições existentes na política de atenção às crianças e adolescentes e suas famílias. Desse modo deve-se ampliar a visão em uma perspectiva totalidade, realizando atendimentos comprometidos com os direitos assegurados as crianças e adolescentes e suas famílias, realizando intervenções que visem o fortalecimento da autonomia desses sujeitos.

Mesmo com todo o aparato Constitucional e do ECA, o Brasil ainda é um país onde há um grande índice de notificações de violação de direitos, tais quais: crianças e adolescentes vítimas de violência; crianças foras da escola; vítimas de negligência; maus tratos; com vínculos rompidos; em situação de trabalho infantil, etc.

Tais situações são geradas principalmente pela desigualdade social na qual o Brasil se encontra, afetando diretamente no aumento da pobreza, da criminalidade e na desproteção de muitas famílias, onde estas se veem sem condições dignas de criar e educar seus filhos, ficando à mercê do apoio do Estado.

O Estado propõe a defesa dos direitos da criança e do adolescente buscando compreender as condições sociais nas quais vivem, e supõe que será capaz de realizar a justiça social para crianças e adolescentes com saúde, escola e assistência social. Portanto, na medida em que não preenche a lacuna deixada pelo mercado (desemprego, carência, abandono, falta de escolaridade) ele, Estado, pode ser considerado um violentador por não cumprir com as responsabilidades que ele próprio se atribuiu. (VERONESE; COSTA; 2006, p.63)

## **2.2 A proteção social especial de crianças e adolescentes envolvidos em situação de violência**

O conceito de rede de proteção social está relacionado a articulação de serviços e políticas com objetivos em comum, constituindo uma importante ferramenta na prevenção do fenômeno da violência. Sendo assim, o presente subitem contextualizará a rede de proteção social especial no enfrentamento ao fenômeno da violência, bem como os tipos de violência intrafamiliar, para posterior análise da atuação do CREAS, com foco no Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI).

Essa ação articulada entre políticas intersetoriais e intergovernamentais permite também o intercâmbio entre agentes sociais e, portanto, potencializa e amplia o desempenho de cada política pública de *per se*. Evita o isolamento e promove uma intervenção mais cooperativa e agregadora que permite uma visão e uma atuação mais efetiva sobre a realidade e a construção de uma teia de novos sentidos para a ação coletiva. (GUARÁ, 2010, p.13)

Quando falamos em rede de proteção social especial, estamos nos referindo a diversos órgãos que trabalham de forma articulada, como: Conselhos Tutelares; CREAS; Ministério Público, órgãos do Judiciário, etc. Os Serviços de Proteção Social Especial é de abrangência municipal podendo ser ofertado em unidade pública estatal ou pública não estatal, através de parcerias com entidades e organizações de assistência social abrangidas pela LOAS. Lembrando que, em todos os casos o Serviço deve ser referenciado ao CREAS.

A proteção social especial deve ser organizada para acolher e atender usuários e famílias com direitos ameaçados ou violados e que estão, portanto, vivenciando situações de maior complexidade, que exigem atuação interdisciplinar, multiprofissional e especializada que, na maioria dos casos, requer acompanhamento individual e/ou em grupo, e a intervenção, em geral, deve ser conjunta, com outras organizações atuantes na Rede de Proteção Social e no Sistema de Garantia de Direitos (SANTOS, 2009, p.19)

A rede de proteção que atende os direitos de crianças e adolescentes deve ser operacionalizada por profissionais capacitados, por meio de serviços e programas de execução de medidas de proteção de direitos e de medidas socioeducativas, integrando com programas das demais políticas Públicas, para que se tenha um atendimento contínuo.

Tratar do fenômeno da violência contra crianças e adolescentes é de grande complexidade, tendo em vista que tais situações muitas vezes se encontram no ambiente familiar e suas relações. Atualmente ainda nos deparamos com números crescentes de casos de violência ou de crianças em situação de risco que demandam ações das políticas sociais.

É necessário ter cautela, devido a supervalorização da família, e até mesmo com a culpabilização, já que esta é responsável pelo bem-estar, amparo e sustento de seus membros, fazendo parte também da rede de proteção. Porém, a família também é um espaço contraditório, que não se constitui apenas de vínculos afetivos, mas também em sentimentos que podem ocasionar desentendimentos, rompimento de vínculos, e situações de violência entre seus membros.

Está internalizado pela sociedade e Estado que culpabiliza a família por tudo o que acontece com suas crianças, e muitas vezes, como é o caso da desfamíliação, pela própria família que prefere deixar que as instituições resolvam os “problemas” de suas crianças, idosos, deficientes etc. Além disso, essa “semelhança” do exercício da família com as funções das políticas sociais nos mostra a maneira que o Estado controla as relações sociais dos

indivíduos, decidindo de quem é a responsabilidade da garantia dos mínimos sociais. (MORAES, 2012, p.124)

A Proteção Social Especial é caracterizada como atendimento assistencial destinado a famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e social, por ocorrência de abandono, maus-tratos, situações de violência, abuso sexual, em cumprimento de medidas socioeducativas, situação de rua, situação de trabalho infantil, etc.

A existência de uma rede de Proteção Especial é de suma importância para que os serviços, de forma interligada, busquem soluções por meio de reuniões, capacitações, fóruns, palestras e eventos, para os indivíduos e famílias que vivenciam situações de violência.

A articulação em rede, e a existência de políticas públicas relacionadas à criança e ao adolescente, são fatores fundamentais para a efetiva proteção aos direitos básicos e fortalecimento do Sistema de Garantia de Direitos da Criança e do Adolescente.

Quando pensamos em violência, é preciso considerar a existência de uma relação de poder entre um indivíduo e outro, relações assimétricas, hierárquicas, relações de desigualdade, de dominação e exploração, onde o ser humano acaba sendo tratado como objeto.

Nesta perspectiva, a violência se configura como uma relação de força, na qual implica tanto a dominação, como a coisificação. Cabe ressaltar, que apesar do papel que o indivíduo é submetido numa situação de violência, o mesmo responde, na maioria dos casos, com passividade e silêncio, escondendo-se dentro de seus próprios medos e princípios. (RAMOS, 2010, p.17)

Há uma grande complexidade no enfrentamento do fenômeno da violência, pois as suas causas nem sempre são fáceis de detectar, e nem todas as situações são notificadas como deveriam. Tal fenômeno pode ser ocasionado por diversos fatores, como: miséria, más condições de vida, fome, desemprego, entre outros, Além dos fatores de vulnerabilidades que podem ameaçar a população infanto-juvenil. Segundo MIOTO, (2010, p.152) alguns desses fatores são:

Os riscos inerentes à dinâmica familiar: são os problemas relacionados ao alcoolismo, aos conflitos entre casais que fazem da criança a testemunha de ofensas e agressões; enfim, toda forma de violência doméstica, traumas, abusos sexuais, carências afetivas, etc.; • os riscos relacionados ao lugar de moradia: a precariedade da oferta de instituições e serviços públicos, a disponibilidade dos espaços destinados ao lazer, as relações de vizinhança,

a proximidade a localização dos pontos de venda controlados pelo tráfico de drogas; • os riscos relacionados à forma de repressão policial às atividades do tráfico de drogas e a violência urbana; • o risco do trabalho realizado pelas instituições que os recebem: constituem os abusos praticados por profissionais, que são encobertos por uma estratégia de funcionamento que exclui a participação social; • os riscos à saúde: compreende a ausência de um trabalho de prevenção e o acesso ao atendimento médico e hospitalar; • os riscos do trabalho infantil: muitas são as crianças exploradas até pela própria família, trabalhando na informalidade; • o risco da exploração da prostituição infantil: crianças provenientes de famílias pobres que se prostituem por dinheiro; • os riscos inerentes à própria criança ou adolescente: a sua personalidade e seu comportamento podem torná-los mais vulneráveis aos riscos do envolvimento com drogas, da gravidez precoce, da prática do roubo, furto, etc.

Sendo assim, as situações de violência acabam se tornando uma das expressões da questão social, fazendo com que a rede de proteção busque meios para enfrentar a realidade, rompendo com novos ciclos de violência. Lembrando que, o fenômeno da violência pode se expressar de diversas formas, podendo estar associadas ou não, dentre elas cabe destaque a violência psicológica, a violência física, negligência e abuso sexual.

Sendo assim, a violência é um fenômeno que se manifesta e se traduz de diferentes formas, em meio ao espaço que o ser humano se relaciona. A violência faz parte também de uma categoria contraditória, sendo que ora possibilita os sujeitos viverem em condições de serem violentados ora em condições de serem violentadores. Neste sentido, vale ressaltar que a sociedade capitalista contemporânea, com seus meios de reprodução, proporciona condições oportunas à reprodução da violência. (RAMOS, 2010, p.18)

A violência física pode ser caracterizada como uma ação ou omissão que coloque em risco ou que causa dano a integridade física de um indivíduo. Tal violência ocorre com maior frequência no âmbito familiar, e as justificativas que são apresentadas geralmente, estão relacionadas a disciplina, a punição devido ao mal comportamento, e preocupação excessiva.

O disciplinamento corporal dos pais para com seus filhos é uma realidade culturalmente enraizada, sob a justificativa de que é necessário educar e impor limites às crianças e aos adolescentes desde cedo. Porém, muitas situações de violência física também são advindas de agressores em situação vulnerável por outros fatores, como: depressão, stress, dificuldades financeiras, álcool, drogas, entre outros.

As consequências da violência física vão além das marcas pelo corpo, desenvolvendo também, dificuldades afetivas e comportamentais; problemas

emocionais como a baixa autoestima; comportamento agressivo; baixo rendimento intelectual e dificuldades de relacionamento com outras crianças e adultos.

Neste sentido, há a necessidade de ações preventivas por parte da família, da sociedade, dos serviços de saúde, e das creches e escolas, no sentido de identificar e registrar os casos, para posterior acompanhamento por meio de estratégias de combate a novas situações de violência.

A violência sexual é caracterizada por relações sexuais não consentidas por uma das partes envolvidas, onde o agressor utiliza-se de ameaças, força física e chantagens para repreender a vítima, podendo ocorrer tanto no âmbito familiar como por indivíduos desconhecidos. Conforme afirma RAMOS, (2010, p.34) “a finalidade da violência sexual contra a criança e ao adolescente é sempre o prazer do adulto, único responsável pela sua prática, que se utiliza de sua posição de autoridade e poder diante delas para obter sua satisfação sexual”.

É de grande complexidade tratar sobre este fenômeno tendo em vista as peculiaridades que o envolvem. Há muitos casos que são silenciados devido às situações ocorrerem dentro da própria família. E quando se fala em família, percebe-se que há uma dominação culturalmente imposta, pelo pai, através do “machismo”, criando empecilhos para realização de denúncias pela vítima. Tal violência afeta crianças e adolescentes de várias idades, raça, etnia, etc. Porém o número maior de vítimas continua sendo as meninas/mulheres.

A prática sexual com indivíduos menores de 14 anos, com consentimento ou não das mesmas, é considerada por lei “violência presumida”, ou seja, não são considerados capazes de tomar decisões desta natureza. O abuso sexual inclui desde carícias, olhares perturbadores, até delitos de extrema violência e morte. As famílias propiciadoras deste tipo de violência são mais velhas, têm mais chance de incluírem genitores substitutos. Os pais adotivos apresentam o dobro de chance de cometerem abuso sexual. (DAY, 2003, p.13)

As crianças e adolescentes vítimas da violência sexual acabam ficando traumatizadas, com medo de vivenciar novos episódios, tornando-se dessa maneira mais vulneráveis a situações envolvendo outros tipos de violência, a terem distúrbios sexuais, tornando-se também propensas ao uso de drogas, a prostituição, à depressão, ao isolamento e até mesmo ao suicídio.

A violência sexual ainda pode ser dividida em: assédio sexual, estupro e atentado violento ao pudor. O assédio sexual consiste em praticar ações constrangedoras com o intuito de obter vantagens sexuais para si, por meio da prática de atos libidinosos

forçados e ameaçadores. O estupro é caracterizado por relações sexuais sem consentimento por uma das partes envolvidas, com a utilização da violência e de ameaças. Por último, o atentado violento ao pudor é a prática de atos libidinosos de conjunção carnal, que levam a vítima a um grande constrangimento.

Cabe reiterar que em crianças e adolescentes menores de 18 anos de idade, a suspeita ou confirmação de abuso sexual deve, obrigatoriamente, ser comunicada ao Conselho Tutelar ou à Vara da Infância e da Juventude, sem prejuízo de outras medidas legais, conforme art. 13 do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), lei n.º 8.069, de 13 de julho de 1990. Essa medida é de extremo valor para oferecer a necessária e apropriada proteção para crianças e adolescentes. Segundo o art. 2 do ECA, considera-se criança a pessoa menor de 12 anos e adolescente aquela com idade maior que 12 e menor que 18 anos. (GAWRYSZEWSKI, 2006, p. 1271)

Algumas consequências da violência sexual são: traumas físicos, infecções e doenças sexualmente transmissíveis, nas meninas/mulheres podem alterar o ciclo menstrual, distúrbios no comportamento, no sono e aprendizagem, sentimentos de ódio, fugas de casa, etc.

Incontestável é que a maior parte das vítimas desse tipo de violência apresenta frequentes retardos escolares, tais como inadaptação ao convívio com outras crianças, dificuldade de expressão (retardo de linguagem), e em sua própria concepção do ambiente escolar, uma vez que tendem a ver nele, não um lugar de aprendizado, mas somente um refúgio para aplacar sua situação, o que não deixa de ser totalmente compreensível. (VERONESE; COSTA, 2006, p.108)

A violência psicológica é considerada a forma mais subjetiva de violência, já que ela não deixa marcas evidentes, embora muitas vezes concomitante com a violência psicológica, pode haver agressões corporais, deixando profundas marcas e afetando o desenvolvimento mental das vítimas. (DAY, 2003)

Outro aspecto em relação a difícil percepção da violência psicológica, é que muitas vezes, ela pode estar mascarada sob a forma de excesso de cuidados, ou seja, onde há uma “superproteção” para com a vítima, na tentativa de controlar a criança e ao adolescente em todos os aspectos, trazendo para estes um sentimento de aprisionamento.

Desta forma, percebe-se que a violência psicológica continua no cotidiano das famílias, presente como cultura do medo, da correção e do disciplinamento, afirmando então o não entendimento da criança e adolescente como sujeitos de direitos, preconizados no Estatuto da Criança e do Adolescente. (RAMOS, 2010, p.32)

A violência psicológica, conforme RAMOS (2010), pode se tornar ainda mais grave, quando há a depreciação e sentimentos de menosprezo do agressor adulto para com a criança ou adolescente, trazendo sérias consequências como: baixa autoestima, carência, sofrimento e até mesmo o isolamento e a depressão.

A negligência é caracterizada quando os pais ou responsáveis falham em prover cuidados básicos aos seus filhos, como de saúde; nutrição; higiene pessoal, vestimenta; educação; habitação e afeto, quando provém de tais condições. Porém, há casos em que a família encontra-se em situação de vulnerabilidade social, ou seja, é necessário tomar o cuidado para não culpabilizar essas famílias que não conseguem prover suas necessidades básicas. (DAY, 2003)

Outro aspecto importante que pode estar relacionado a situações de negligência é a influência da uniparentalidade, ou seja, aquelas famílias que possuem apenas um dos seus membros como responsável pelo núcleo familiar. Na ocasião, este acaba por ter que “dar conta” de todas as responsabilidades do lar e do/s filhos/s ao mesmo tempo, ocasionando até mesmo de forma indireta, situações de negligência.

Embora há décadas se lute para acabar com a violência doméstica contra crianças e adolescentes, vários pontos ainda precisam ser enfrentados com maior eficiência. O primeiro deles é o descompromisso da universidade, especialmente nos cursos de Saúde, Educação, Justiça, Ciências Sociais etc., quanto à compreensão e eliminação do fenômeno. O resultado disso é a sua naturalização e banalização no cotidiano de todos nós e a convivência pacífica dos profissionais com uma realidade, no mínimo trágica e ultrajante, da infância e da adolescência. (AZEVEDO, 2005, p.23)

Quando há situações de violência, além da comunicação ao Conselho Tutelar ser crucial, há a necessidade da construção de uma rede institucional para dar todo o suporte à família. De acordo com cada situação, é imprescindível referenciar os envolvidos nas situações de violência a outras instituições, como as de acompanhamento psicológicos, os centros especializados de atendimento às famílias em situação de violência, além do apoio nos Centros de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), com a inserção nos serviços e programas existentes.

Inicialmente, a efetivação de uma rede intersetorial deve superar dois grandes desafios: definir como articular uma política pública eficaz e eficiente de proteção à criança e ao adolescente em âmbito municipal a partir de entes que até então construíam ações de modo centrado e isolado dos demais setores e, ainda, como construir um plano gestor dessas políticas de modo integrado. (ARAGÃO, 2011, p.93)

Cabe destacar, que as instituições de saúde possuem um papel de extrema importância no enfrentamento dos casos de violência, por meio do diagnóstico, registro e notificação de casos, acolhimento, tratamento das vítimas e encaminhamentos além da necessidade de articular os programas e serviços com as políticas direcionadas a proteção de crianças e adolescentes.

A política de atendimento dos direitos de crianças e adolescentes possui o papel fundamental de afirmar as necessidades básicas, como direitos do cidadão criança/adolescente, dever do Estado, da família e da sociedade. As abordagens, no âmbito dessas políticas, devem enfatizar a capacitação com as famílias e os grupos comunitários para lidar com o problema da violência.

É extremamente fundamental que o CREAS e o CRAS (Centro de Referência de Assistência Social) tenham uma constante articulação, para que indivíduos e famílias que forem atendidos no CREAS e necessitem acessar serviços, programas e benefícios de transferência de renda por exemplo, como Cadastro Único, Renda Cidadã, Bolsa Família, BPC (Benefício de Prestação Continuada) ou qualquer outro da rede socioassistencial possam ser encaminhados ao CRAS, sendo feito assim a questão da referência e contra referência. (MATIVI, 2015,p.5)

Sendo assim, os serviços e sua articulação em rede são importantes para que os indivíduos e suas famílias possam superar as situações vivenciadas em seu meio de forma efetiva e não superficial.

A articulação na rede socioassistencial se traduz por meio de conexões entre as Unidades do SUAS para que, de forma complementar e continuada, possam atender às demandas dos indivíduos e famílias. Nesse sentido, recomenda-se a definição de fluxos para o relacionamento entre essas Unidades, com vista ao atendimento integrado a fragmentação e/ou a sobreposição das ações. A adoção de fluxos deve subsidiar a prática cotidiana de encaminhamentos e relacionamento entre as Unidades do SUAS no acompanhamento a famílias e indivíduos. (BRASIL, 2011, p.63)

Um dos maiores desafios para a política de Assistência Social é de se articular com as demais políticas setoriais e também com a sociedade para a construção de uma rede profissional de assistência, que possam ofertar serviços de qualidade que possam garantir uma melhoria na vida de indivíduos e famílias vulneráveis, buscando propostas, juntamente com a rede, com o intuito de responder os desafios demográficos, econômicos e sociais presentes em um determinado território.

Desta forma, percebe-se que é necessário unir forças, fazer planejamento comum, atuar de forma conjunta, e buscar o apoio de toda sociedade para a real efetivação dos direitos da criança e do adolescente. A defesa da participação popular na gestão pública compõe uma proposta antiga, mas se restringia ao discurso político. Já com a Constituição Federal de 1988 e o

Estatuto da Criança e do Adolescente cria-se dispositivos na lei para que esta participação se torne realidade e ganhe espaço em meios a tantos empecilhos. (RAMOS, 2010, p.43)

Diante do exposto, vê-se, que a articulação entre os serviços da rede de proteção, é essencial para as realização de ações mais amplas quando se trata de crianças e adolescentes vítimas de violência, e também para a promoção e garantia dos seus direitos. Neste sentido, para a melhor efetivação do Sistema de Garantias de Direitos, é necessário a implementação de políticas públicas que valorizem a integralidade e intersetorialidade, e que os profissionais inseridos nessas políticas trabalhem nessa perspectiva de coletivizar as informações e experiências, buscando estratégias para enfrentar as mais diversas situações.

### **2.3 O CREAS como instituição de referência na proteção social especial**

O presente subitem trará como foco o CREAS como instituição de referência quando o assunto é a proteção de crianças e adolescentes vítimas de violência, visto que suas ações, que eram ofertadas pelo Serviço Sentinela como mencionado anteriormente, são de extrema importância em relação a concretização dos direitos assegurados na CF88 e no ECA.

A PNAS possui como ponto importante a execução dos serviços e a divisão das equipes de referência de acordo com a caracterização do território exigindo também um reconhecimento mais profundo da dinâmica da população, dividindo estes serviços referente a proteção social por níveis de complexidade, onde os serviços de proteção social básica devam ser executados nos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS) ofertando obrigatoriamente o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) e os serviços de proteção social especial, ofertados no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS)

Para além do SUAS, o CREAS representa, atualmente, uma importante referência para a rede de atendimento às situações de risco pessoal e social, por violação de direitos, materializando uma importante conquista para a população brasileira, especialmente aqueles que vivenciam tais situações. (BRASIL, 2011, p.3)

O CREAS é caracterizado por ser uma unidade pública estatal, com o objetivo de prestar serviços especializados e continuados a indivíduos e famílias que tiveram seus direitos violados, por meio de acompanhamento individualizado e especializado.

Inserido na PSE de média complexidade, tal instituição executa serviços de média complexidade, devendo realizar a referência e a contra referência com a rede de serviços socioassistenciais, tanto na proteção social básica como na especial, articulando também com as demais políticas públicas e instituições que compõem o Sistema de Garantia de Direitos.

A PSE de Média Complexidade organiza a oferta de serviços, programas e projetos de caráter especializado que requerem maior estruturação técnica e operativa, com competências e atribuições definidas, destinados ao atendimento a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos. Devido à natureza e ao agravamento destas situações, implica acompanhamento especializado, individualizado, continuado e articulado com a rede. (BRASIL, 2011, p.20)

É necessário enfatizar, porém, que o CREAS ao identificar uma demanda que ultrapassa a sua competência, é necessário uma articulação com a rede para o atendimento ser realizado de forma ampla e eficaz, por meio do acesso a programas e benefícios da rede socioassistencial, e das demais políticas públicas e órgãos de defesa de direitos.

Sendo assim os serviços que são oferecidos no CREAS se complementam com as ações das demais políticas públicas como: educação, saúde, cultura, trabalho, entre outras. Essa complementação entre os serviços possui o objetivo de ampliar a capacidade do indivíduo e sua família de superarem a situação de vulnerabilidade por conta de violação de direitos.

Os serviços ofertados no CREAS estão relacionados às situações de risco e violação de direitos de crianças e adolescentes e atendimento a adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa em meio aberto (L.A e PSC), tendo como foco de suas ações a centralidade na família, na perspectiva de potencializar sua capacidade de proteção as crianças e adolescentes e de romper com os episódios que geraram tal demanda.

Outros serviços especializados que o CREAS oferece são: Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), que possui o objetivo de orientar e acompanhar as famílias que tem um de seus membros ou mais em situação de ameaça ou violação de direitos; o Serviço Especializado em Abordagem Social, que tem como finalidade identificar, através da busca ativa, situações de

trabalho infantil, exploração sexual de crianças e adolescentes; moradores em situação de rua, dentre outras; e o Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas famílias, que é destinado a atender famílias com pessoas com deficiência e idosos, que se tornaram dependentes devido à suas limitações agravados por violação de direitos.

Segundo a PNAS:

São considerados serviços de média complexidade aqueles que oferecem atendimentos às famílias e indivíduos com seus direitos violados, mas cujos vínculos familiar e comunitário não foram rompidos. Neste sentido, requerem maior estruturação técnico-operacional e atenção especializada e mais individualizada, e, ou, acompanhamento sistemático e monitorado. (BRASIL,2004, p.47)

O CREAS, é uma instituição muito importante no atendimento à crianças e adolescentes vítimas de violência e toda a família, e por mais que o serviço esteja pautado no fortalecimento de vínculos, se houver ao longo do acompanhamento evidências de violações de direitos contra crianças e adolescentes perpetradas por membro da família ou outros, estas serão encaminhadas aos órgãos de fiscalização e proteção para conhecimento e apuração de medidas cabíveis

O papel do CREAS no SUAS define suas competências que, de modo geral, compreendem: continuidade para famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos, conforme dispõe a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais; coordenação técnica e administrativa da equipe, o planejamento, monitoramento e avaliação das ações, a organização e execução direta do trabalho social no âmbito dos serviços ofertados, o relacionamento cotidiano com a rede e o registro de informações, sem prejuízo das competências do órgão gestor de assistência social em relação à Unidade. (BRASIL, 2011, p.23)<sup>b</sup>

Há alguns eixos que, segundo diretriz e princípios da PNAS (2004), devem nortear os serviços do CREAS como a atenção especializada e qualificação do atendimento, através de intervenções que demandam da equipe profissional habilidades técnicas; território e localização, sendo este um espaço de grandes contradições; acesso a direitos socioassistenciais, de forma que possa garantir aos usuários o conhecimento de seus direitos; centralidade na família, conhecendo o contexto na qual está inserida; mobilização e participação social, constituindo-se em um espaço de conhecimento e defesa de seus direitos; e trabalho em rede – que

devem nortear, ainda, a concepção compartilhada pela equipe na atuação profissional para o desenvolvimento do trabalho social. (BRASIL,2011)

Outro ponto que também é importante destacar é sobre a existência do Registro de Informação existente nos CREAS, através dos prontuários, evolução e diário de campo. É um instrumento utilizado pelos profissionais para conhecer e analisar os riscos pessoais e sociais, por violação de direitos, existentes no território de abrangência que serve de instrumento para a gestão, monitoramento e avaliação dos registros de acompanhamento familiar, levando sempre em consideração as questões éticas, como o sigilo e a privacidade.

De certo modo as crianças e adolescentes vítimas de violência devem ser atendidas pela Proteção Social Especial, porém, nem todos os municípios possuem CREAS. Alguns municípios, dependendo de seu porte, possuem apenas equipe técnica de referência para atender a tais demandas, o que muitas vezes pode acarretar em ações imediatistas, ou também pode ocasionar no acompanhamento por meio dos CRAS, que muitas vezes não possuem estrutura adequada para tais atendimentos, devido ao seu nível de complexidade, atuando de forma mais preventiva.

É necessário também, o apoio do poder público em garantir uma estrutura física adequada para a instalação das instituições que prestam apoio, recursos materiais e capacitação permanente e adequada aos profissionais.

Diante do exposto neste capítulo percebe-se que o CREAS, enquanto equipamento da Política de Assistência Social que atua diretamente nos casos de violação de direitos contra a criança e ao adolescente, dentro de suas competências, e em consonância com a PNAS e o SUAS, desenvolve um trabalho de fortalecer os vínculos, e garantir os direitos dos usuários, por meio dentre outros aspectos, dos instrumentos de trabalho que são utilizados pelos profissionais para a viabilização desses direitos.

## **CAPITULO III**

### **3. O PAEFI NO MUNICÍPIO DE PALHOÇA: DESAFIOS PROFISSIONAIS NO ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA CONTRA CRIANÇAS E ADOLESCENTES**

No presente capítulo, e levando em consideração que o objeto de pesquisa está relacionado com a atuação profissional do assistente social no enfrentamento da violência contra crianças e adolescentes, cabe aqui ressaltar, primeiramente, o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos – PAEFI e algumas atribuições e competências no exercício profissional dos Assistentes Sociais neste espaço. Posteriormente serão apresentados dados e reflexões referentes ao PAEFI do município de Palhoça em Santa Catarina, a partir da experiência de Estágio, de pesquisa documental na instituição e mediante entrevistas com as assistentes sociais que integram algumas das equipes do referido PAEFI, salientando que será preservada a identidade das mesmas devido à questões de sigilo.

A pesquisa apresentada neste capítulo tem como objetivo geral analisar a intervenção do assistente social nas ações voltadas a violência contra crianças e adolescentes no PAEFI de Palhoça, destacando-se os seguintes objetivos específicos deste trabalho: Averiguar se as intervenções realizadas com esse público se dão de forma mais ampla no sentido de um atendimento às famílias e ampliação dos direitos e da proteção social; Identificar quais seriam os principais limites e avanços no PAEFI para um atendimento mais amplo; Compreender como se dá a articulação do PAEFI com as demais redes de proteção em relação a crianças e adolescentes vítimas de violência.

#### **3.1 O papel do PAEFI e do profissional Assistente Social no enfrentamento à violência contra crianças e adolescentes**

O Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos – PAEFI, aprovado pelo Conselho Nacional de Direitos da Criança e do Adolescente (CONANDA), trabalha no âmbito da multidisciplinaridade, ou seja, com profissionais

de diversas áreas como: a psicologia; o serviço social; a pedagogia; e alguns casos, há a presença da área do direito.

De acordo com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, este é um “serviço de apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos.” (BRASIL, 2013, p.25). Tal serviço pode ser de abrangência Municipal e/ou regional, sendo que cada município deve adequar seus serviços à sua realidade local, visando assim estabelecer as suas diretrizes e para uma efetiva operacionalização de suas ações.

A atuação da equipe multiprofissional se dá por meio da troca de informações, experiências e percepções dos mais variados contextos e realidades existentes. A interdisciplinaridade favorece nas ações realizadas com os usuários, por meio de todo aporte teórico das legislações referente as políticas sociais adquirido pelos profissionais, e da socialização de ideias e informações por eles trocadas.

Conforme, o documento “Parâmetros para atuação de assistentes sociais e psicólogos na Política de Assistência Social”:

A interdisciplinaridade, que surge no processo coletivo de trabalho, demanda uma atitude ante a formação e conhecimento, que se evidencia no reconhecimento das competências, atribuições, habilidades, possibilidades e limites das disciplinas, dos sujeitos, do reconhecimento da necessidade de diálogo profissional e cooperação. Nessa perspectiva, é fundamental assegurar a participação dos(as) profissionais das diferentes categorias que integram as equipes dos CRAS e CREAS e dos(as) usuários(as), nos Conselhos de Assistência Social, como forma de fortalecimento da contribuição das diferentes profissões para a construção do SUAS e para a qualificação dos espaços de controle social democráticos. (CFESS; CFP, 2007 p. 39)

Os usuários do PAEFI geralmente são famílias e indivíduos que vivenciam violações de direitos por diversos motivos, dentre eles: violência física, psicológica, sexual, negligência, abuso e/ou exploração sexual; afastamento do convívio familiar; abandono; trabalho infantil; tráfico de pessoas; discriminação referente a orientação sexual, raça ou etnia; além dos casos de violência associada.

Os objetivos deste serviço são direcionados a contribuir para o fortalecimento das famílias, em relação ao seu desempenho na função protetiva de seus membros; e também, através da inclusão das famílias no sistema de proteção social e nos serviços públicos, conforme suas demandas e necessidades; contribuindo também para a preservação da integridade e da autonomia dos usuários; e na prevenção e reparação dos danos causados pela violação de direitos.

Sendo assim, esses profissionais que atuam com diversas expressões da violência, devem direcionar a ação profissional em uma perspectiva que requer a leitura da realidade como um todo e de todo um contexto na qual os indivíduos e as famílias estão inseridos, de modo a evitar a naturalização de tais fenômenos de violação de direitos e também de considerá-los como fatos independentes e isolados.

Para o descortinamento de dadas expressões da questão social, entre elas a violência, partimos da realidade (imediata e aparente) com uma dada concepção dela. Contudo, a sistematização e operacionalização de teorias, conceitos, e instrumentos, num movimento permanente de aproximação e distanciamento com o objeto de intervenção, nos permite retornar à realidade com outra percepção dela conferindo novo significado, sob o qual nos permite projetarmos e atribuímos direção e finalidades a ação profissional (NUNES, 2011, p.55)

O atendimento dos profissionais que atuam no PAEFI deve se fundamentar primeiramente no respeito à heterogeneidade, potencialidades, valores, crenças e identidades das famílias e indivíduos. Sendo assim, os seus atendimentos devem ser realizados de modo sistemático e continuado, tomando todas as providências necessárias para a inclusão da família e de seus membros em serviços socioassistenciais e/ou em programas de transferência de renda, de forma a qualificar a intervenção e garantir os seus direitos.

O PAEFI deve ser ofertado obrigatoriamente nos CREAS, onde há a presença de uma equipe de diagnóstico que fica responsável pelo acolhimento do indivíduo/família que traz a denúncia ou a demanda, e realiza toda a documentação necessária para ser encaminhada ao Serviço PAEFI referente aos casos atendidos.

Em relação aos casos de violência doméstica contra crianças e adolescentes, a equipe que acompanha determinado caso deve avaliar os fatores de risco e pensar em medidas adequadas de intervenção, nortear ações preventivas e com os subsídios obtidos mediante acompanhamento, além de elaborar relatório psicossocial.

A instrumentalidade utilizada por esses profissionais é “contemplada” por meio de abordagens individuais e em grupo, visitas domiciliares e institucionais, estudos de casos, pesquisas, reuniões e encaminhamentos para a rede de proteção à criança e adolescente. Salienta-se, conforme exposto na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, que para a execução dos serviços é necessário um ambiente físico adequado com “espaços destinados à recepção, atendimento individualizado com privacidade, atividades coletivas e comunitárias, atividades administrativas e espaço de convivência. Acessibilidade de acordo com as normas da ABNT.” (BRASIL, 2013, p.25)

Os profissionais do PAEFI tem as suas ações operacionalizadas através de vários instrumentos de trabalho, conforme exposto na Tipificação dos Serviços Socioassistenciais, dentre eles: Acolhida; atendimento psicossocial individual ou em grupo; visita domiciliar; visita institucional; estudo social; estudos de caso; orientação jurídico-social; orientação de usuários e encaminhamentos; articulação com a rede; realização de referência e contra referência, etc. (BRASIL, 2013)

Cabe ressaltar ainda que os assistentes sociais no PAEFI, não realizam pareceres sociais, vistorias e perícias técnicas, apesar de também serem exemplos de instrumentais de trabalho.

Devido à complexidade do fenômeno da violência contra crianças e adolescentes e de suas consequências, é necessário que os atendimentos aconteçam de forma articulada com a rede, buscando assim uma articulação com outras políticas e serviços, envolvendo diferentes atores sociais, a fim de garantir o atendimento integral. Sendo assim, quando se fala em rede de proteção, não significa a construção de um novo programa, mas sim de uma nova abrangência de trabalho que de ênfase as ações integradas nos diversificados campos. (RAMOS, 2010, p.79)

O Assistente Social que atua em um PAEFI tem também como uma de suas atribuições desenvolver ações voltadas à prevenção da violência, socializando informações e possibilitando que a sociedade contribua para a redução da violência de diversas formas, entre elas por meio da denúncia a qualquer forma de violência.

O silêncio mantido tanto pelos agentes agressores, como pelas vítimas e pelos membros envolvidos na dinâmica, é um dos fatores que mais beneficiam a continuidade e a reprodução da violência, conduzindo assim à perpetuação do abuso por várias gerações. Logo, possibilita que o mesmo tipo de violência venha a ser praticado com os próximos membros da família. (RAMOS, 2010, p.22)

Vale ressaltar ainda a importância da atitude investigativa do assistente social:

A atitude investigativa é integrante do exercício profissional, pois, é condição necessária para que respostas profissionais superem o colocado no campo do aparente. A realidade trazida pelos sujeitos, usuários das políticas sociais, representam frações da realidade, e compete ao profissional decifrá-la na perspectiva de construir respostas qualificadas através de uma prática teórico-crítica. (NUNES, 2011, p.55)

Em seu cotidiano os assistentes sociais são desafiados a intervir em questões bastante complexas e contraditórias, sendo que muitas dessas questões são apresentadas no campo da imediatez, que exige do profissional decifrar tais

questões, para realizar a mediação. A questão da violência por exemplo, pode ser manifestada de diferentes formas e níveis de complexidade.

A violência é um fenômeno que se manifesta e se traduz de diferentes formas, em meio ao espaço que o ser humano se relaciona. A violência faz parte também de uma categoria contraditória, sendo que ora possibilita os sujeitos viverem em condições de serem violentados ora em condições de serem violentadores. Neste sentido, vale ressaltar que a sociedade capitalista contemporânea, com seus meios de reprodução, proporciona condições oportunas à reprodução da violência. (RAMOS, 2010, p.18)

Todas as situações de violência e suas consequências são uma forma de violação dos direitos fundamentais da criança e do adolescente, dentre eles: o direito à vida; à saúde, à liberdade; ao respeito, à dignidade e à segurança. Sendo assim, é de suma importância que os profissionais tracem estratégias que visem enfrentar essas problemáticas, visto que tais situações de violação de direitos envolve na sua grande maioria um grande sofrimento e risco pessoal das vítimas.

Sendo assim, faz-se necessário que os profissionais que atuam no PAEFI, compreendam o significado das demandas em seu contexto sócio histórico, identificando os possíveis fatores que levaram a tais demandas, através de uma leitura teórica-crítica, para posteriormente construir respostas qualificadas frente às demandas.

Neste sentido, é essencial que os profissionais busquem informações e dados da realidade, objetivando fundamentar as suas ações e estratégias contra as práticas de violência, visando romper com os possíveis ciclos de violência vivenciados pelas vítimas. Porém, é importante salientar que suas ações não devem se limitar em encaminhamentos e orientações pré-estabelecidas pela instituição, de modo a não se deixar levar por práticas burocratizadas, imediatistas e fragmentadas.

Por fim, há a importância de atuar na perspectiva de garantir os direitos fundamentais dos usuários, e garantir a proteção integral das crianças e adolescentes e de suas famílias, e também para que estes direitos sejam respeitados e assegurados pela sociedade como um todo; contribuir para que a população tenha condições mais justas de sobrevivência; além de mobilizar as pessoas para que estas sejam protagonistas principais de suas histórias, ou seja, de lutarem por seus direitos, desafiando-os ainda no cumprimento de seus deveres.

### **3.2 O PAEFI e a atuação dos profissionais Assistentes Sociais no município de Palhoça.**

O presente subitem tem como objetivo analisar os dados a partir da pesquisa realizada em planilhas e manuais disponibilizados pela coordenação, e das entrevistas semiestruturadas realizadas por meio de um questionário, aplicado nos dias 12 e 16 de maio de 2016, com 8 assistentes sociais dentre os 16 profissionais que atuam no serviço PAEFI do município de Palhoça, previamente autorizado mediante assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Todas as entrevistas foram realizadas no CREAS e todas as informações foram registradas em caderno e mediante gravação, autorizada pelos profissionais. Cabe ressaltar que os pontos abordados foram: o perfil das assistentes sociais; suas atribuições no PAEFI; as principais demandas; a articulação com a rede e os limites e avanços do serviço.

Entrevistas são fundamentais quando se precisa/deseja mapear práticas, crenças, valores e sistemas classificatórios de universos sociais específicos, mais ou menos bem delimitados, em que os conflitos e contradições não estejam claramente explicitados. Nesse caso, se forem bem realizadas, elas permitirão ao pesquisador fazer uma espécie de mergulho em profundidade, coletando indícios dos modos como cada um daqueles sujeitos percebe e significa sua realidade e levantando informações consistentes que lhe permitam descrever e compreender a lógica que preside as relações que se estabelecem no interior daquele grupo, o que, em geral, é mais difícil obter com outros instrumentos de coleta de dados. (DUARTE, 2004, p.215)

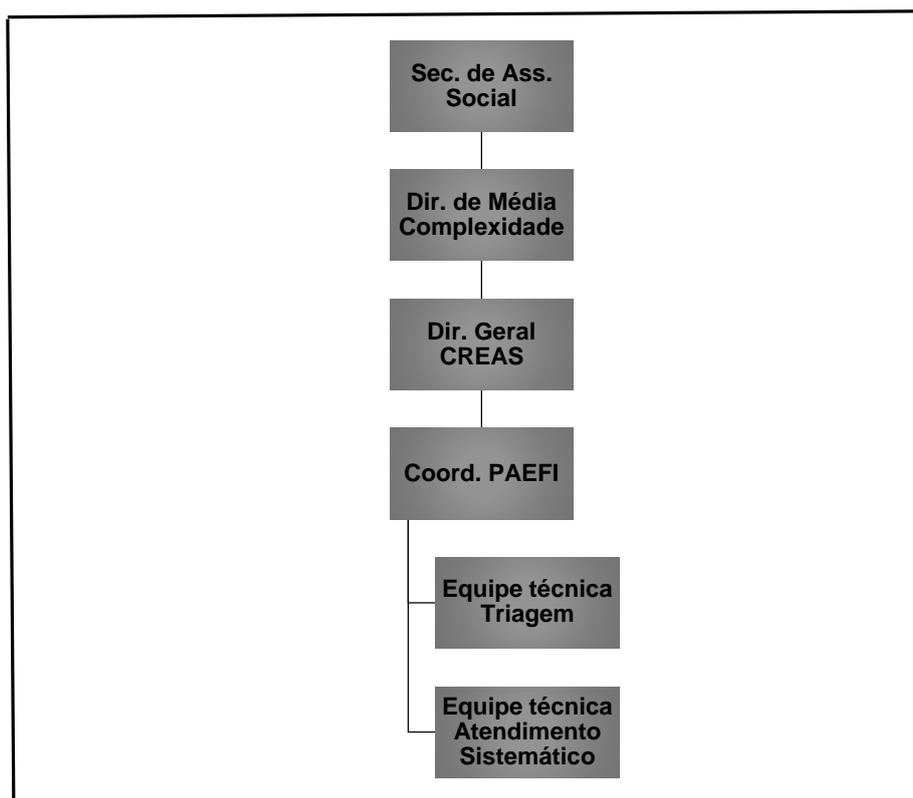
Em 2007 o Município de Palhoça, localizado na região metropolitana de Florianópolis, foi oficialmente habilitado na gestão do SUAS, com o objetivo de ofertar uma política pública e de qualidade, e que alcançassem todos os cidadãos que dela necessitassem. Porém, anteriormente no ano de 2006, a Assistência Social já tinha sido desvinculada da Habitação. Sendo assim, o Município passou a ter a Secretaria de Assistência Social, e com a implantação da Política de Assistência Social passou a ocupar novos espaços, com a expectativa de garantir os direitos dos cidadãos preconizados em leis, como a própria PNAS e o SUAS, conforme consta no Manual de Procedimentos da Secretaria Municipal de Assistência Social (2014). Este destaca que:

O Sistema Único de Assistência Social – SUAS/Palhoça tem a finalidade de garantir o acesso aos direitos socioassistenciais previstos na Lei nº 8.742, de 07 de dezembro de 1993, alterada pela Lei nº 12.435 de 06 de junho de 2011, tendo o Município, por meio da Secretaria Municipal de Assistência Social – SMAS/Palhoça, a responsabilidade por sua implantação, implementação, coordenação e desenvolvimento dos

projetos, programas, serviços e benefícios socioassistenciais. (PALHOÇA, 2014, p.7)

O PAEFI, vinculado ao CREAS, é um serviço de Média Complexidade que compõe a rede sócio assistencial do município de Palhoça, e atua de forma integrada com entidades governamentais e não-governamentais desenvolvendo atividades na rede de defesa dos direitos da criança e do adolescente. Algumas das instituições/órgãos que compõem esta rede são: o FÓRUM municipal; o Conselho Tutelar; o Ministério Público; a Delegacia de Proteção à Criança, Adolescente, Mulher e Idoso (DPCAMI); os serviços de saúde, etc.

**Gráfico 1 – Organograma do serviço de média complexidade do município de Palhoça:**



**Fonte:** Manual de Procedimentos da Secretaria Municipal de Assistência Social – Prefeitura Municipal de Palhoça, 2014.

O Município de Palhoça, segundo dados do IBGE do ano de 2015, possui uma população estimada em 157.883 habitantes, sendo então considerado um município

de grande porte conforme a tabela de classificação dos municípios exposta no documento da PNAS/2004<sup>2</sup>. Isso significa que para esse número de habitantes há a necessidade de se ter pelo menos um CREAS, localizado em área estratégica de fácil acesso para a população.

O serviço PAEFI/Palhoça conta com equipes multiprofissionais, compostas por Assistente Social, Psicólogo, Pedagogo e um Advogado, e dois coordenadores, cada um responsável por um turno (Matutino e Vespertino).

O desenvolvimento de atividades em equipes multiprofissionais é avaliada de forma positiva, uma vez que a relação desses profissionais tendem a somar, onde psicólogo e assistente sociais juntamente realizam ações com o objetivo de proteger as famílias e/ou seus membros que tiveram seus direitos violados, dar o devido suporte e orientação a esses usuários. Essas ações de trabalho estão de acordo com as determinações da Política Nacional de Assistência social e o Sistema Único de Assistência Social. (SOUZA, 2015, p.10)

### 3.2.1 O perfil dos Assistentes sociais

Antes de apresentar alguns dados referente ao exercício profissional é importante conhecer, de forma sucinta, o perfil dos profissionais entrevistados para a presente pesquisa, visto que são profissionais que atuam de forma direta nas ações da Política de Assistência Social e foco dessa análise de pesquisa.

**Quadro 1 – Perfil dos Assistentes Sociais entrevistados no PAEFI:**

	<b>8 Assistentes Sociais entrevistados</b>
<b>Idade</b>	24 à 39 anos
<b>Sexo</b>	Feminino
<b>Ano de formação em Serviço Social</b>	2005 à 2013

2. A dinâmica populacional é um importante indicador para a política de assistência social, pois ela está intimamente relacionada com o processo econômico estrutural de valorização do solo em todo território nacional, destacando-se a alta taxa de urbanização, especialmente nos municípios de médio e grande porte e as metrópoles. Estes últimos espaços urbanos passaram a ser produtores e reprodutores de um intenso processo de precarização das condições de vida e de viver, da presença crescente do desemprego e da informalidade, de violência, da fragilização dos vínculos sociais e familiares, ou seja, da produção e reprodução da exclusão social, expondo famílias e indivíduos a situações de risco e vulnerabilidade. (BRASIL, 2004, p.25)

<b>Tempo de atuação no PAEFI</b>	8 meses à 5 anos e 1 mês
----------------------------------	--------------------------

**Fonte:** Elaboração própria, a partir dos dados da pesquisa realizada com as Assistentes Sociais nos dias 12 e 16 de Maio de 2016.

Quanto aos 8 profissionais de serviço social entrevistados, os dados da pesquisa revelam que estes são do sexo feminino, e quanto a idade, esta varia entre 24 a 39 anos. Todas as profissionais se formaram na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), entre os períodos de 2005 à 2013.

Em relação ao tempo de atuação no PAEFI, pode-se constatar que a grande maioria está a pouco tempo no serviço. Quando questionadas se conheciam o Sentinela, antes da vinculação do PAEFI com o CREAS, a maioria citou que tem algum conhecimento, porém, não chegaram a atuar. Em relação ao conhecimento sobre os avanços do antigo sentinela para o PAEFI, as assistentes sociais citam as respostas no quadro abaixo.

**Quadro 2 – Principais avanços do PAEFI em relação ao anterior sentinela:**

<b>Principais avanços do PAEFI em relação ao anterior sentinela</b>	<b>Número de vezes citados</b>
Atuação de forma mais ampla	5
Entra nos moldes da Política de Assistência social e na configuração do SUAS	2
Entender as expressões da questão social no contexto familiar	1
Ampliação das demandas	1

**Fonte:** Elaboração própria, a partir dos dados da pesquisa realizada com as Assistentes Sociais nos dias 12 e 16 de Maio de 2016.

A Assistente Social 4 afirmou que está a 3 anos no PAEFI e que foi a sua primeira experiência profissional. A assistente Social 3 relata que o início do PAEFI se deu juntamente com o surgimento do CREAS e ressalta que “o sentinela era um pouco mais focalizado né, e o PAEFI tem uma visão mais ampla, ele sempre vai levar em consideração o contexto familiar, a formação cultural, social do indivíduo.”

A minha única experiência profissional era em organização não governamental, desde o estágio até a minha primeira oportunidade de trabalho, então eu cai aqui de paraquedas, não sabia, fui estudar, fui ler, fui procurar. (Assistente Social 5)

Sendo assim, pôde-se perceber através das entrevistas, que o serviço PAEFI ainda é muito novo no município, e que a maioria das profissionais ainda estão se apropriando das informações, tanto por terem uma formação “relativamente” recente, e também por estarem pouco tempo no serviço.

### **3.2.2 Atribuições do profissional Assistente Social**

Todos os profissionais que atuam no PAEFI, além de exercerem suas competências dentro de uma equipe multiprofissional, possuem também as suas atribuições, e com os Assistentes Sociais não é diferente, ou seja eles possuem responsabilidades acerca de algumas funções próprias da profissão.

Segundo o artigo 5º da Lei 8.662 de 7 de junho de 1993, que regulamenta a profissão, 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.

O serviço social lida com muitas formas de violações de direitos, nesse sentido o Projeto ético<sup>3</sup> político ressalta que o assistente social necessita de um conhecimento

---

3. Do ponto de vista estritamente profissional, o projeto implica o compromisso com competência, que só pode ter como base o aperfeiçoamento intelectual do assistente social. Daí a ênfase numa formação acadêmica qualificada, fundada em concepções teórico-metodológicas críticas e sólidas, capazes de viabilizar uma análise concreta da realidade social – formação que deve abrir a via à preocupação com

no gerenciamento de políticas públicas para o seu aprimoramento profissional, ter autonomia com relação aos processos de trabalho, liberdade para realizar e participar de estudos e pesquisas, contribuindo dessa maneira para aprimorar o seu domínio técnico operativo frente às demandas que chegam até ele. É preciso também ter um posicionamento político para agir de forma ética e eficaz na sua prática de trabalho.

Sobre as atribuições dos Assistentes Sociais no PAEFI, a Assistente Social 5 entrevistada ressalta:

É trabalhar junto com os usuários a reparação dos danos causados por aquela violência, em cima das violações de direito, procurar garantir o direito daquela família, da inserção deles na rede, saúde, educação, e junto com a família trabalhar também o empoderamento deles, de levar informação para aquela família, é o principal. Muitas famílias chegam aqui com situações de crianças com direitos violados, mas a família não tinha informação em relação aquilo, então aquela mãe, aquele pai, também teve seus direitos violados, que foi o direito à informação, então a gente vê que uma das principais atribuições aqui, é empoderar aquele sujeito, de que ele se torne independente, e de que um dia venha a não precisar mais do serviço da assistência, que ele mesmo busque, já saber aonde ir, o que fazer, e trabalhar ali junto com a psicologia, a reparação dos danos é mais junto com o pessoal da psicologia.

De acordo com a assistente social 7, além do estudo social onde o profissional de Serviço Social terá um olhar diferenciado para aquela realidade, entendendo seu contexto, existem ainda as atribuições de encaminhamentos como a concessão de benefícios eventuais.

Neste sentido, o trabalho de uma equipe interdisciplinar é executado por meio do compartilhamento de saberes e olhares diferenciados por cada membro da equipe. Os profissionais possuem sim seus pontos de vistas diferentes, possuem abordagens diferentes, porém, suas ideias tendem a se complementar, integrando conhecimento, para compreender aquela realidade posta a eles perante as demandas que surgem no dia a dia.

É necessário também que cada profissional respeite o espaço do outro, não ultrapassando os limites de suas atribuições, como ressalta também a Assistente social 4 na sua fala, quando ela diz que:

O que eu considero mais importante é o trabalho em equipe, saber trabalhar em equipe, saber quando é o momento do serviço social está intervindo ali na família, e saber respeitar o momento da psicologia está intervindo, o

---

a (auto)formação permanente e estimular uma constante preocupação investigativa. (NETTO, 2014, p.16)

momento da pedagogia está intervindo, cada área de atuação respeitar e se sentir seguro, sem ter medo de estar perdendo o espaço para a outra categoria profissional.

### Quadro 3 – Principais atribuições do Assistente Social no PAEFI:

<b>Principais atribuições do Assistente Social no serviço PAEFI</b>	<b>Número de vezes citados</b>
Garantia/defesa dos direitos	3
Encaminhamentos para a rede sócio assistencial e outras redes de atendimento	3
Trabalho em equipe/atendimento multidisciplinar	3
Emancipação e empoderamento do indivíduo	2
Atendimento psicossocial	1
Atendimento Social e Jurídico	1
Reparação de danos referente aos direitos violados	1
Concessão de benefício eventual	1

**Fonte:** Elaboração própria, a partir dos dados da pesquisa realizada com as Assistentes Sociais nos dias 12 e 16 de Maio de 2016.

A partir do quadro anterior, destacam-se as atribuições relativas à defesa dos direitos e na emancipação do indivíduo e que ficaram bem evidentes nas falas das assistentes sociais durante as entrevistas e que estão diretamente ligadas às competências profissionais e ao Código de Ética do Assistente Social. Nesse sentido, o Assistente Social busca o fortalecimento desse cidadão, fazendo com que ele se perceba como sujeito de direitos, trabalhando no sentido desnaturalizar reais situações como é o caso da violência e revertendo os processos de violação de direitos, ou seja, executando as suas ações em um viés para a defesa dos direitos sociais.

O Serviço Social, assim como outras áreas do saber, preocupadas em dar respostas à questão social são desafiados a decifrar a realidade de forma ética e responsável. Em tempos de fragmentação, individualismo, de alheamento em relação ao outro, essa tarefa se torna cada vez mais imprescindível, pois, a tendência que ora se apresenta é naturalizar a violência, fazer dela um problema do outro, autonomizando-a da sociedade que a gera e a potencializa. (NUNES, 2011, p.55)

A Assistente Social 8 relata que no PAEFI os profissionais realizam estudos e pesquisas para identificação das demandas e reconhecimento das situações de vida dos usuários e seus familiares, além da “elaboração de relatórios, informações e

pareceres em conformidade com os casos em análise na perspectiva de fornecer elementos necessários para garantia de direitos”.

Destaca-se que todas as intervenções da equipe realizadas no serviço PAEFI se consistem em: atendimentos individuais e familiares na própria Sede do Serviço; visitas domiciliares e institucionais e através da articulação com a rede de proteção do município.

Sendo assim, é importante para o profissional saber de forma clara suas atribuições e competências dentro da instituição, evitando a execução de ações que não cabe a sua profissão, afirmando o que consta na lei de regulamentação da profissão e no código de ética.

Conforme exposto no artigo 2º do Código de Ética, constitui um dos direitos do/a assistente social a “ampla autonomia no exercício da Profissão, não sendo obrigado a prestar serviços profissionais incompatíveis com as suas atribuições, cargos ou funções”, sendo de sua responsabilidade denunciar a violação a esse direito.

### **3.2.3 Principais demandas apresentadas ao PAEFI**

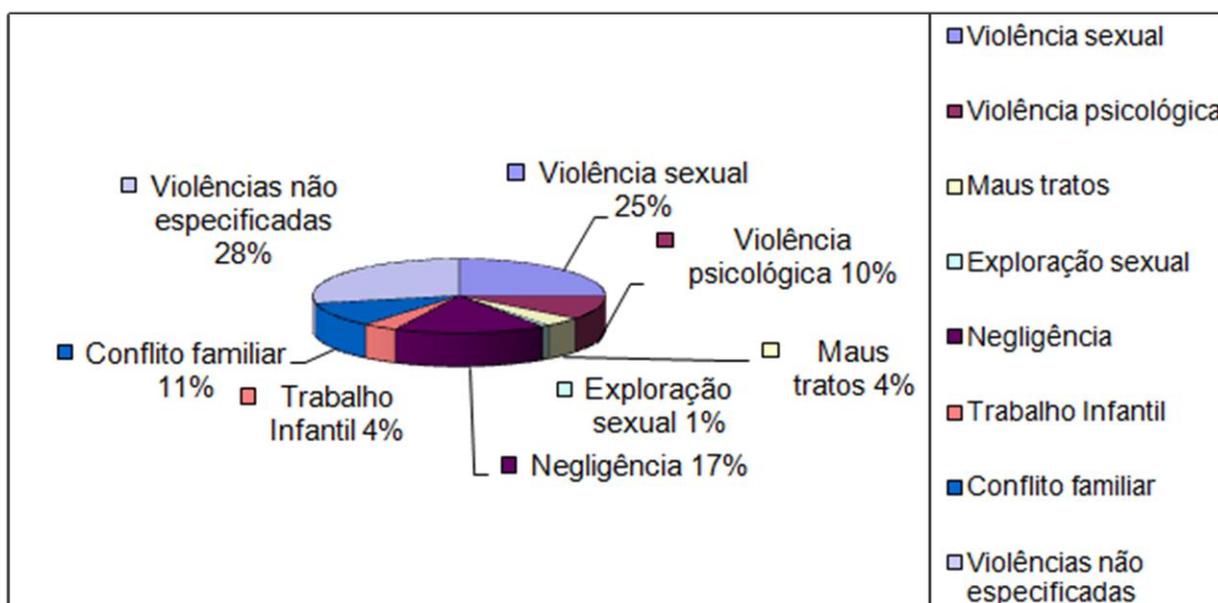
Após realizada a análise do perfil e das atribuições das assistentes sociais do PAEFI, damos continuidade à apresentação dos resultados da pesquisa, fazendo uma reflexão acerca das principais demandas do serviço PAEFI. Os dados relacionados às demandas em atendimento foram obtidos através dos registros de atendimento disponibilizado pela coordenadora do PAEFI, e através das entrevistas realizadas com as assistentes sociais nos dias 12 e 16 de Maio de 2016.

Ressalta-se que durante o período de vigência do estágio que vai de Outubro de 2015 à Fevereiro de 2016, 15 casos novos deram entrada no PAEFI, referente a violação de direitos contra a criança e ao adolescente.

No PAEFI a gente atende situações de média complexidade, então a gente entende que os vínculos estão fragilizados, que tem situação de conflito familiar, são situações um pouco mais graves do que seriam situações da básica, de um atendimento básico. Direito violado, quando é para o PAEFI, geralmente são situações de violência física, psicológica, sexual, negligência, acredito que essas seriam as principais, atrelado a questões de fragilização de vínculos. (Assistente social 7)

A seguir será apresentado o gráfico dos dados coletados com base na planilha de atendimentos referente aos casos de violência registrado no PAEFI na sua totalidade, no decorrer do período de estágio:

**Gráfico 2 - Casos de violência registrado no PAEFI/Palhoça:**



**Fonte:** Gráfico elaborado pelas graduandas da oitava fase Deyse de Souza e Hingridy Salm Loch, no período de estágio no PAEFI/Palhoça. Exposto em Relatório Semestral de Estágio. Universidade Federal de Santa Catarina, 2015.

A partir da análise do gráfico, pode-se perceber que a violência sexual é a maior demanda do PAEFI dos usuários em atendimento, seguida da violência psicológica, negligência e conflito familiar. As violências que totalizam 28% não constavam a especificação no momento que foi realizada a pesquisa na planilha, devido à falta de preenchimento. Porém ressalta-se que, essa especificações sobre a demanda deve constar obrigatoriamente nos prontuários individuais dos usuários.

Esses dados revelam que uma das principais demandas é relativa à violência sexual. A relevância dessa demanda pode ser observada também a partir das entrevistas com as Assistentes Sociais. A seguir será mostrado o quadro com base nas entrevistas com as assistentes sociais, quando questionadas sobre as principais demandas do PAEFI:

#### Quadro 4 – Principais demandas apresentas ao PAEFI:

Principais direitos violados e demandas apresentadas ao PAEFI	Número de vezes citados
Violência/exploração ou abuso Sexual	7
Violência Física	6
Negligência	6
Violência Psicológica	4
Violência associada	1
Violência contra a mulher	1
Outros	1

**Fonte:** Elaboração própria, a partir dos dados da pesquisa realizada com as Assistentes Sociais nos dias 12 e 16 de Maio de 2016.

Entre as demandas, observa-se uma diversidade de questões que são apresentadas ao PAEFI

A gente trabalha com todas as violências, o público que eu trabalho mais seria os deficientes e os idosos, mas como o PAEFI trabalha a família, a gente também acaba atendendo a criança, o adolescente, a pessoa adulta. Dentre as questões que são apresentadas no trabalho do PAEFI, tem o abuso sexual, negligência, abandono, todas as situações também de acesso ao serviço, de orientação. Se fosse pra classificar seriam essas. (Assistente social 6)

A Assistente Social 1 relata que destaca-se entre as demandas da sua equipe, a violência física, e em segundo lugar a negligência. E ainda segundo a mesma “os casos de abuso sexual 90% foram cometidos por alguém muito próximo da família, por isso trabalhamos muito com os genitores. O trabalho com os genitores nesse tipo de caso foi peça chave, e é o que a gente tem feito bastante nesses casos.”

A Assistente Social 2 destaca os diferentes tipos de violência que são apresentados

Hoje as principais demandas que a gente recebe é violência contra crianças e adolescentes, essas violências perpassam tanto as questões de abuso sexual, violência física, psicológica, questão de negligencia também. Temos recebido bastante casos também de idosos, esses casos são encaminhados pela delegacia e disque 100, os casos de criança e adolescente vem encaminhados pelo conselho tutelar, promotoria de justiça, e juizado da infância e juventude. Alguns casos são de demanda espontânea, e agora começou a aparecer casos de violência contra a mulher. Tem o trabalho infantil que entra também na violência contra criança e adolescente. (Assistente Social 2)

É de suma importância a interação profissional nas áreas da Psicologia e Serviço Social, nas análises dos casos que chegam até o PAEFI, como se dá sua resolubilidade e também como são estabelecidas e encaminhadas as questões jurídicas entre a assistência prestada pelo PAEFI e os casos que são encaminhados para o Fórum e para o Ministério Público.

Os serviços prestados pela equipe são implantados de acordo com as necessidades e complexidades que se apresentam, e para poder entender cada contexto, cada realidade até chegar a um diagnóstico, os profissionais de serviço social devem utilizar de todos os instrumentos necessários de trabalho para entender aquela situação, e juntamente com a equipe, traçar as primeiras estratégias para posteriormente realizar as primeiras intervenções.

Portanto, do ponto de vista teórico-metodológico quando definimos a violência tendo referência apenas atos ou ações de violência, descolados dos nexos que a compõem, corremos o risco de limitarmos nossa percepção acerca desse complexo fenômeno social. Isso porque, se tomarmos a violência como sinônimo de suas expressões imediatas, teremos dificuldades de vislumbrar sua amplitude, seus meios de produção e reprodução, assim como traçar as estratégias para o seu enfrentamentos tenderão a serem limitadas. (NUNES, 2011, p.65)

Essa percepção mais ampla sobre a violência, aliada ao diálogo entre a equipe e o usuário favorece o andamento dos atendimentos, devido à grande complexidade de casos que chegam até o PAEFI, onde em várias situações os laços afetivos entre os familiares estão muito fragilizados, quase rompidos. Há situações onde a prática da violação do direito é ocultada pela própria vítima e/ou familiares, ou é uma prática “desconsiderada” como violência pelos mesmos, devido até pelas próprias questões culturais, questões de relações de poder, etc.

O processo de intervenção e acompanhamento de uma demanda de violência contra a criança e ao adolescente exige cautela, pois nem todos os atendimentos há um diálogo aberto entre profissional/equipe e usuário, muitas vezes depende de como a demanda chegou no PAEFI, até conseguir estabelecer um vínculo com o usuário, ocorre muitas faltas nos atendimentos ou até mesmo a recusa dos mesmos em ser atendido pelo serviço.

A seguir, serão apresentados os fluxos dos procedimentos realizados quanto há faltas e recusas dos atendimentos de crianças e adolescentes no serviço PAEFI/Palhoça.





Há também, a necessidade muitas vezes de esclarecer para esse usuário, sobre as questões de direitos violados que ele não tem conhecimento, e a partir daí abrir o caminho para que ele lute por seus direitos, e para que ele se torne independente.

Para a Assistente Social 4 uma das maiores demandas é a violência sexual, a violação do direito à vida, a integridade física, e também muitos casos de adolescentes fora da escola, ou de estar na escola, mas de não estar aprendendo de fato por ter uma dificuldade, de não ter um segundo professor pra auxiliar, ou seja, há uma dificuldade que a escola também reconheça esses direitos.

Conforme a fala da Assistente Social 5:

É preciso trabalhar junto com os usuários a reparação dos danos causados por aquela violência, em cima das violações de direito, procurar garantir o direito daquela família, da inserção deles na rede, saúde, educação, e junto com a família trabalhar também o empoderamento deles, de levar informação para aquela família, é o principal.

A Assistente Social 7 relata que o PAEFI trabalha a família dentro do eixo do SUAS, da matricialidade familiar, mas que a questão do “pontual” e da imediaticidade interfere nos atendimentos, de que as vezes é necessário resolver algo em específico para aquele indivíduo ou para aquela família, e ressalta que:

A questão de violência a gente tenta não trabalhar desvinculada de um contexto, desvinculada de uma situação maior, não trabalha uma terapia, aqui dentro a gente não trabalha com essa questão muito individualizada. A gente atende sim, uma demanda de violência, uma demanda de qualquer outra situação, entendendo ela dentro de um contexto, então esse é o objetivo maior do PAEFI.

Ressalta-se também a importância dos profissionais olhar as demandas para além da imediaticidade, perceber as particularidades de cada família, considerando que há cultura e costumes diferentes, sem julgar antecipadamente qualquer situação, é necessário compreender o território onde estão os indivíduos envolvidos e o contexto socioeconômico e cultural das famílias para então trabalhar as questões de direitos e deveres do indivíduo e da família. “Se a gente for ver, até pela tipificação, tem que entender toda a estrutura da família, porque não adianta tu resolver a situação pontual da violência, tem que tentar descobrir onde é o cerne daquela violência, daquela vulnerabilidade e risco social.” (Assistente Social 3)

Cotidianamente os assistentes sociais são desafiados a intervir em questões complexas e contraditórias. Tais questões que se apresentam no campo da imediatidade, são mediadas por determinações que exigem do profissional o seu deciframento. Dentre tais questões, múltiplas expressões da violência (manifestadas de diferentes formas e níveis de complexidade), se apresentam aos assistentes sociais, em seus diversos espaços sócio ocupacionais. (NUNES, 2011, p.52)

Observa-se que no cotidiano aparecem situações emergenciais para esses profissionais, situações estas que vão exigir uma intervenção mais imediata, como são os casos de violência que envolve sofrimento e risco para a vítima, onde muitas vezes estes se veem sem saída. Porém, as ações desses profissionais não devem se limitar em orientações e encaminhamentos estabelecidos pela instituição, é preciso ir além do imediato, é preciso ter um olhar mais amplo.

Vou citar por exemplo um caso que a demanda inicial é a violência, violência sexual. A gente atende essa demanda, procura fazer os encaminhamentos necessários para que aquele sujeito consiga tentar superar aquela violência ali que ele passou, geralmente é do sexo feminino, que essa violência ocorre, e depois tenta verificar com a família quais são os outros direitos violados que a família tem num todo, não só de criança e adolescente com direito violado, mas a família num geral. As vezes a genitora não consegue acessar a saúde, o genitor também, ou aquela adolescente que foi violentada, tem um irmão que está fora da escola, não consegue acessar a política de educação. (Assistente Social 4)

Quando questionadas sobre o perfil dos atendimentos, 7 assistentes sociais responderam que os atendimentos devem priorizar as demandas como um todo e não com foco “no indivíduo”, e apenas 1 assistente social respondeu que depende da situação que a demanda chega para a equipe, o atendimento vai ser mais individual ou mais amplo. Sendo assim, as assistentes sociais veem a necessidade de entender e trabalhar a situação de violência como todo, trabalhando o indivíduo, a vítima, e todos os envolvidos.

Portanto, do ponto de vista teórico-metodológico quando definimos a violência tendo referência apenas atos ou ações de violência, descolados dos nexos que a compõem, corremos o risco de limitarmos nossa percepção acerca desse complexo fenômeno social. Isso porque, se tomarmos a violência como sinônimo de suas expressões imediatas, teremos dificuldades de vislumbrar sua amplitude, seus meios de produção e reprodução, assim como traçar as estratégias para o seu enfrentamentos tenderão a serem limitadas. (NUNES, 2011, p.65)

Devido à complexidade do fenômeno da violência contra crianças e adolescentes e de suas consequências, é necessário que os atendimentos aconteçam

de forma articulada com a rede, buscando assim uma articulação com outras políticas e serviços, envolvendo diferentes atores sociais, a fim de garantir o atendimento integral. Sendo assim, no próximo subitem faremos uma reflexão acerca da articulação do PAEFI com a rede e outros serviços ofertados para a criança e o adolescente.

### **3.2.4 A articulação com a rede e outros serviços**

Por meio das entrevistas realizadas, vimos até o momento o quão importante é a visão de um atendimento amplo realizado nos casos de violação de direitos contra a criança e ao adolescente. Mas para que esses atendimentos tenham eficácia é necessário uma articulação entre os serviços existentes para enfrentar tais situações e que possam garantir de fato proteção aos usuários.

Neste sentido MATIVI, conceitua o termo “articulação em rede”:

O termo articulação em rede remete a vários significados, para entender melhor: articulação ( amarração, contato, junção, liga, ligação, união), rede ( entrecruzamento, entrelaçados, teia, trama), ou seja, ligamentos, vínculos, ações complementares, mas o fundamental é que ao pensar em rede, logo imagina-se uma conexão, ligação entre diversos pontos, sendo esse o significado da palavra, uma conexão entre serviços e órgãos, entre eles o Creas, que buscam proteger as crianças e adolescentes que estão em situação de vulnerabilidade e vivenciam ou vivenciaram situações de violência e assegurar-lhes seus direitos de serem protegidos. (2015, p.2)

O mapeamento da rede é de suma importância para a efetiva articulação dos serviços. Esse mapeamento e reconhecimento da rede é feito através de visitas institucionais, que se caracteriza como uma atividade técnica com objetivos específicos de suma importância no processo de viabilização de direitos. Conforme a Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social (2005) “a rede socioassistencial é um conjunto integrado de iniciativas públicas e da sociedade, que ofertam e operam benefícios, serviços, programas e projetos...”

É preciso que as ações estejam conectadas, e que todos os profissionais envolvidos nesse processo de defesa dos direitos, tenham pleno conhecimento dessa rede de proteção de crianças e adolescentes que se encontram em situação de vulnerabilidade devido as situações de violência. Lembrando que tanto a sociedade quanto o Estado também são corresponsáveis por essa proteção.

Conforme preconiza a Constituição Federal de 1988 toda criança e adolescente tem direito a uma família, cujos vínculos devem ser protegidos pelo Estado, pela sociedade e também pela própria família. Frente questões de vulnerabilidade social ou pessoal, e da fragilização familiar, as estratégias de apoio ou de intervenção no atendimento à família devem priorizar ações que visem fortalecer os vínculos originais ou estimular a formação de um novo vínculo. (SOUZA, 2015, p.3)

É de suma importância, para a garantia dos direitos fundamentais da criança e do adolescente, que se tenham políticas públicas baseadas no Estatuto da Criança e do Adolescente e que funcionem de forma efetiva, e tais políticas devem se desenvolver conforme preconiza o artigo 86 do ECA, onde ressalta que: “ A política de atendimento dos direitos da criança e do adolescente far-se-á através de um conjunto articulado de ações governamentais e não-governamentais, da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios.” Nesse sentido, torna-se fundamental a discussão sobre a intersetorialidade, o comprometimento e articulação dos diferentes setores na busca de objetivos comuns:

A violência contra crianças e adolescentes em toda a sua complexidade e seus nexos causais leva necessariamente à construção de intervenções que superam o isolamento de políticas setoriais e inclui outras perspectivas e saberes que conformam e formatam várias áreas de políticas públicas. (LOPES, 2008, p.36)

Dentro do serviço PAEFI, quando uma demanda é identificada e cujo atendimento a essa criança ou família ultrapassa as competências dos profissionais, e quando estes verificam que essa demanda precisa de apoio para ser resolvida em sua totalidade, as mesmas são encaminhadas para outros serviços para que esses usuários tenham acesso aos seus direitos, porém todas as demandas continuam sendo acompanhadas pelos profissionais do PAEFI, até que aquele usuário ou aquela família não se encontrem mais em situação de violação de direitos. Alguns dos órgãos que fazem parte dessa rede de proteção são: Conselho tutelar, Ministério Público, Fórum municipal, CRAS, Conselho Municipal da Criança e do Adolescente, Delegacia de Proteção à Criança, Adolescente, Mulher e Idoso, ONG'S, etc.

A articulação na rede socioassistencial se traduz por meio de conexões entre as Unidades do SUAS para que, de forma complementar e continuada, possam atender às demandas dos indivíduos e famílias. Nesse sentido, recomenda-se a definição de fluxos para o relacionamento entre essas Unidades, com vista ao atendimento integrado a fragmentação e/ou a sobreposição das ações. A adoção de fluxos deve subsidiar a prática

cotidiana de encaminhamentos e relacionamento entre as Unidades do SUAS no acompanhamento a famílias e indivíduos. Para potencializar esta articulação podem ser utilizadas diversas estratégias, a exemplo de reuniões entre instituições da rede, capacitações comuns e realização de eventos para a integração entre as equipes. (BRASIL,2011, p.63)<sup>b</sup>

A Assistente Social 3 relata que enquanto equipe, se faz o possível em relação as demandas, chegando até a última instância que é o Ministério Público, mas que nem todas as situações depende só da equipe, ou seja são realizados encaminhamentos, são realizadas reuniões para discutir os casos, são realizadas articulações com a rede, porém a rede também precisa dar esse retorno para que os direitos sejam realmente efetivados.

A gente precisa saber como que está a rede de apoio para essa família, porque por mais que a gente dê orientações aqui, como é que tá na escola? Como é que tá na saúde? Será que ela tá recebendo esse respaldo? Então a rede precisa dar esse respaldo pra gente e sobretudo para a família. Então a gente precisa trabalhar não só com a família, as questões dela, e as vezes com a família extensa também em determinadas ocasiões, mas também tem que ter toda uma articulação com a rede, então de forma alguma fica focalizado, o trabalho tem que ser muito abrangente, se não a chance de “o caso” ter reentrada no serviço é bem grande. (Assistente Social 3)

A Assistente Social 4 traz em sua fala durante a entrevista que quando começou a trabalhar no PAEFI, não tinha essa visão de totalidade, e que só com o tempo, conforme foi atuando, aprendeu a coletivizar as demandas.

Tu vê que tem uma família que tem um adolescente que está fora da escola, porque tem uma dificuldade de aprendizagem, por que aquela escola não entende aquilo ali, e como ele não tem um diagnóstico, ele não tem acesso a um segundo professor, por exemplo. Aí tu vê a outra família, a mesma coisa, aí a gente tenta coletivizar isso e tenta junto com a saúde e com a escola, fazer essa articulação na rede pra viabilizar esse direito, mas geralmente é difícil, tem que “judicializar” as demandas, não deveria ser assim. (Assistente Social 4)

Quando falamos em rede de proteção, é importante também ressaltar que ela não se limita à ações governamentais. Quando questionadas se no Município de Palhoça existe algum trabalho no sentido de articulação de diferentes setores e instituições não governamentais no enfrentamento de problemas sociais que ultrapassem o atendimento do PAEFI, as respostas foram bem limitadas a poucos projetos de que tinham conhecimento, dentre eles: Projeto Preparar; Abelhas Operárias; Associação Evangélica Beneficente de Assistência Social; Pró –Brejarú e Fundação Fé e Alegria.

## Segundo a fala da Assistente Social 7:

São projetos paralelos né, socioeducativo, não no sentido de uma medida socioeducativa mas de trabalho com o adolescente, com a criança, de inserção dessas crianças em projetos sociais. Eu só não sei se essas instituições tem parcerias com a Prefeitura, se elas recebem alguma verba, mas acredito que elas não são ligadas né, são realmente ONG'S né. As vezes a gente faz esses encaminhamentos pra elas, mas a gente não tem uma articulação, eu não vejo uma coisa tão direta, a gente acaba encaminhando por que a gente sabe que faz aquele trabalho, mas eu pelo menos não percebo algo tão relacionado, tão bem entendido coletivamente, realmente é tudo muito pontual. A gente verifica uma demanda, sabe que existe esse projeto e encaminha. Eu acredito que na Palhoça exista são realmente esses trabalhos de inclusão, muitas vezes nas comunidades mais carentes, como o Frei Damião, que acredito que seja um dos lugares que possui mais projetos de fora né. Então o que a gente tem são essas ONG'S que fazem esses trabalhos sociais, então quando a gente percebe uma demanda, e se tem a vaga a gente encaminha, fora isso não vejo uma articulação muito maior, pelo que eu tenho de conhecimento daqui.

A Assistente Social 5 relata que o projeto “PREPARAR” busca articular junto com a educação, “a inserção dos jovens no mundo do trabalho por meio do Jovem Aprendiz”, e cita também o projeto Abelhas Operárias, que segundo ela “acaba suprimindo as vezes uma necessidade da família no sentido do enxoval, quando o município não consegue estar suprimindo”, porém não conhece nenhum outro que faça uma articulação no sentido de pensar em propostas para se trabalhar com crianças e adolescentes. Já para a Assistente Social 3 o projeto PREPARAR foi resultado de um trabalho em rede, uma articulação dos setores internos do CREAS, vinculado ao poder judiciário. E sobre o significado do projeto, ela ainda ressalta que “é uma capacitação para os adolescentes e jovens atendidos pelo PAEFI onde foi desenvolvido algumas atividades e dinâmicas no mês de abril e maio, falando sobre direitos sociais, empoderamento, mercado de trabalho etc.”

Ele visa preparar os adolescentes pro mercado de trabalho, que eu considero bem interessante, muitos adolescentes estavam fora da escola e não conseguiam trabalhar um projeto de vida, eles não conseguiam ver neles todas as potencialidades que eles tem, e participando desse projeto eles vieram com outra visão sobre eles mesmo, que eles tem que estudar, que o tempo deles ta passando, que já perderam muito tempo na vida, que eles querem correr atrás do prejuízo, e através desse projeto eles começaram a se enxergar como sujeitos de direitos, ficaram mais empoderados, mais autônomos, e da vontade de superar a questão da pobreza através do acesso à educação, porque quanto mais conhecimento eles tiverem, mais chances eles vão ter no futuro de ter um bom emprego. É um projeto em parceria com a política de educação e a Faculdade Municipal de Palhoça, e

os adolescentes são atendidos pelo PAEFI, eram duas vagas por equipe.  
(Assistente Social 4)

Neste sentido foi questionado para as assistentes sociais, se elas consideravam satisfatório ou insatisfatório o conhecimento que elas tinham sobre a rede, e se elas consideravam, satisfatório ou insatisfatório a articulação dessa rede com a equipe. Em um total de 8 assistentes sociais, as respostas foram as seguintes, conforme mostra o quadro:

**Quadro 5 – Conhecimento e articulação da equipe com a rede socioassistencial:**

Número de profissionais que consideraram satisfatório o conhecimento da rede socioassistencial	5
Número de profissionais que consideraram insatisfatório o conhecimento da rede socioassistencial	3
Número de profissionais que consideram satisfatória a articulação da equipe com a rede socioassistencial	3
Número de profissionais que consideram insatisfatória a articulação da equipe com a rede socioassistencial	5

**Fonte:** Elaboração própria, a partir dos dados da pesquisa realizada com as Assistentes Sociais nos dias 12 e 16 de Maio de 2016.

Conforme mostra o quadro acima, de 8 profissionais, 5 consideram satisfatório o conhecimento da rede socioassistencial, e 3 consideram insatisfatório. Em relação à articulação da rede com as equipes 3 assistentes sociais consideram satisfatória e 5 insatisfatória. No entanto, por mais que a maioria tenha um bom conhecimento sobre a rede, os profissionais encontram bastante dificuldade em ter uma boa articulação entre os serviços. Sendo que, para que se tenha intervenções efetivas, é imprescindível que exista essa comunicação entre os mesmos.

Eu não percebo aqui no município uma continuidade, acho que só em datas especiais, que eles dão uma mexida. A articulação entre os serviços eu não tenho conhecimento. Eu sei que enquanto coordenação, eles elaboram reuniões, mas enquanto técnica, eu não tenho acesso. Quando uma equipe precisa de uma

articulação, com a educação, com uma questão de saúde, com a universidade, a equipe vai no sentido de garantia de direitos, “Ah eu vou lá, por que talvez eu consiga aquele encaminhamento necessário”. A questão em rede precisa melhor ser trabalhado, não é algo que “está certo”, que “está prontinho”, tu é só ir lá e articular, tu tens que estar sempre em busca, ficar reinventando. (Assistente Social 6)

A Assistente Social 7 ressalta que a relação da rede com a equipe é satisfatória apenas em situações “pontuais”, porém não é satisfatória do ponto de vista de uma totalidade onde deveria englobar todos os serviços, como podemos perceber em sua fala:

Agora se eu considero satisfatório, pra ele ser ideal, ele teria que ser como um todo, teria que ser de uma maneira com o PAEFI, um serviço de proteção né, não só aqui, mas a gente englobaria todos os serviços da assistência, isso seria o satisfatório pra mim. Com relação a equipe a gente consegue quando a gente vai fazer reunião, quando a gente liga pra alguém, a gente liga pra habitação, pra saúde, pro Conselho Tutelar, e muitas vezes a gente tem as respostas para aquelas situações, mas na minha opinião seria satisfatória se isso acontecesse de uma maneira geral, se as outras políticas também pudessem conversar com a política de assistência, ou que os próprios aparelhos da assistência conversassem de uma maneira mais única, as vezes os próprios equipamentos da alta, média e baixa complexidade não se conversam. (Assistente Social 7)

Por fim, o PAEFI, assim como todos serviços que atendem de forma direta ou indiretamente a criança e o adolescente vítimas de violência, que buscam o enfrentamento a essas questões por meio do apoio da rede de proteção, encontram muitos desafios, assim como os assistentes sociais no cotidiano de atuação.

No próximo subitem e para finalizar as reflexões acerca da pesquisa realizada, veremos os principais desafios e avanços/possibilidades encontrados por esses profissionais em seu campo de atuação.

### **3.2.5 Os limites e avanços do PAEFI na visão dos Assistentes Sociais**

O PAEFI, assim como qualquer outro campo de atuação do assistente social, possui grandes avanços quando se trata da questão da violência contra a criança e ao adolescente, porém, é também um campo permeado por alguns limites. Neste subitem faremos uma reflexão acerca dos avanços/possibilidades e limites que os profissionais enfrentam no dia a dia, além do que poderia ser feito melhorar sua atuação profissional para com os usuários.

Nos quadros abaixo, e para finalizar a apresentação e discussão dos resultados da presente pesquisa, serão apresentados os dados referentes a esses limites; avanços/possibilidades e melhorias, recolhidos por meio das entrevistas, além de algumas reflexões acerca do assunto, com base na visão das assistentes sociais.

**Quadro 6 – Principais limites e avanços/possibilidades do PAEFI no atendimento aos direitos e demandas dos usuários**

<b>Principais limites do PAEFI no atendimento aos direitos e demandas dos usuários</b>	<b>Número de vezes citados</b>
- Funcionamento/articulação da rede de proteção	4
- Falta de mobilização e participação dos usuários no serviço	1
- Número alto de atendimentos	1
- Dificuldade de efetivação dos direitos	1
- Omissão de informações nos atendimentos pelos usuários	1
- Dificuldade da própria família/indivíduo romper com o ciclo de violência	1
- Ausência do Estado em relação as políticas setoriais	1
- troca frequente dos profissionais	1
<b>Principais avanços/possibilidades do PAEFI no atendimento aos direitos e demandas dos usuários</b>	<b>Número de vezes citados</b>
- Integração da equipe	1
- Autonomia profissional	1
- Boa execução enquanto serviço	1
- O indivíduo/família acaba se reconhecendo enquanto sujeito de direitos	1
- Documentação	1

**Fonte:** Elaboração própria, a partir dos dados da pesquisa realizada com as Assistentes Sociais nos dias 12 e 16 de Maio de 2016.

**Quadro 7 – O poderia ser melhorado para o atendimento aos direitos e às demandas dos usuários:**

<b>O que poderia ser melhorado para o atendimento aos direitos e às demandas dos usuários</b>	<b>Número de vezes citados</b>
- Maior articulação com a rede	4
- Estrutura do CREAS/Melhorar a acessibilidade	4
- Capacitação para os profissionais	3
- Valorização dos profissionais	2
- Maior proteção ao sigilo nas salas de atendimento	2
- Avaliação do processo de trabalho	1
- Trazer o usuário para participar da política	1
- Vínculo continuado com a família	1

**Fonte:** Elaboração própria, a partir dos dados da pesquisa realizada com as Assistentes Sociais nos dias 12 e 16 de Maio de 2016.

Diante das repostas expostas no quadros acima podemos perceber que o PAEFI possui muitos limites para o atendimento aos direitos e demandas dos usuários, sendo que um dos pontos mais citados, tanto em limite quanto em relação a melhorias, foi o funcionamento e a articulação da rede de proteção.

Os depoimentos das Assistentes Sociais 2 e 3 consideram esta articulação um grande limite, fazendo com que as famílias permaneçam muito mais tempo no PAEFI devido à falta de suporte que a própria rede não dá, afetando diretamente na qualidade das intervenções realizadas com os usuários. Ressaltam também que o serviço do PAEFI em si funciona muito bem, devido aos profissionais trocarem muitas informações para um apoiar o outro, e por ter uma coordenação aberta para conversar, mas que a rede ainda tem muito para melhorar.

Eu vejo como maior limite, essa articulação com a rede, que muitas vezes é muito falha, a rede tem muitos buracos. É difícil tu ver uma família em uma situação de educação, por exemplo, tu precisa inserir um adolescente na escola, mas a escola não está preparada para receber aquele adolescente que está ali em atraso em relação a série/ano, então pra mim a maior dificuldade é essa, a articulação com a rede, da rede compreender, e ver os sujeitos de forma diferenciada. E as possibilidades é que, se funcionasse essa rede, muitas famílias teriam mais seus direitos garantidos. (Assistente Social 5)

A construção e o fortalecimento de relações dentro da rede de proteção é de extrema importância quando se trata de violência, pelas múltiplas complexidades que

envolve tal questão social. É necessário que todas as políticas se complementem, por que uma só política, como no caso a assistência, não dá conta de oferecer todas as respostas eficientes às situações de violência que chegam aos profissionais no seu campo de trabalho. E neste sentido de fortalecimento de articulação, o assistente social tem muito a contribuir com as suas competências técnica, ética e política, lutando pela garantia e acesso aos direitos desse público.

Limite do PAEFI, eu acredito que ele esbarra muitas vezes na questão das políticas setoriais, que a ausência do estado em muita questão de garantia constitucional, ela não existe, então a gente tem dificuldade de encaminhamentos para outros setores. A gente tem dificuldade muitas vezes com a rede de proteção, envolvendo criança e adolescente, envolvendo Ministério Público, ou as vezes questão de escola, saúde. Então a gente tem essa dificuldade, isso é um limite, por que muitas vezes as políticas elas não se conversam, existe uma dificuldade na rede de entendimento, a gente acaba trabalhando muito individualmente e não no coletivo, na rede sócio assistencial de uma maneira em geral e das outras políticas também, e isso é um desafio, porque a gente não avança. A gente pode trabalhar com a família, mas ela não é só a família aqui, ela é a família também dentro dos outros serviços, dentro do contexto que ela está, dentro da comunidade onde ela vive. Então a família continua em uma situação onde ela não consegue ultrapassar, isso é um limite pra gente. (Assistente Social 7)

A assistente social 4, relata que esses limites atrapalham quando vai realizar um encaminhamento de uma demanda, pois não há a certeza de que aquela demanda vai ser realmente atendida. Ela cita como exemplo, a questão de encaminhar um ofício pra saúde, com a demanda, e ao mesmo tempo ter que encaminhar um ofício para o Ministério Público, avisando que encaminhou a demanda para a saúde, e vice-versa. “Quando a palavrinha Ministério Público, parece que a coisa funciona, fica todo mundo meio amedrontado, de que aquele trabalho vai ser fiscalizado, aí faz aquilo que foi solicitado, ao invés de ser uma coisa natural, tu encaminhar e eles fazer o trabalho”, relata a mesma.

E tem muito assim também, quando a gente faz visita institucional pra verificar por que que aquela demanda não foi atendida, eles começam a culpabilizar a estrutura da instituição onde eles tã. A escola por exemplo, “Ah, por que falta professor”, ou por que “o segundo professor vai embora em tal horário”. Na saúde, é por que “Ah, falta médico”, “falta psicólogo”. Eles colocam a culpa na instituição, ao invés de estar lutando pra que aquela instituição tenha o mínimo necessário para estar funcionando de forma correta. (Assistente Social 4)

A assistente Social 5 começou a residir no Município de Palhoça recentemente, e trouxe em sua fala a grande dificuldade em conhecer a rede, de entender o fluxo dos serviços, devido à falta de informação correta repassada pelos profissionais que

compõe essa rede. Relata também a falta do mapeamento de algumas instituições, e que algumas informações que possui em seu ambiente de trabalho, como os mapas das escolas por exemplo, encontram-se desatualizados.

As vezes a gente faz um encaminhamento para o posto de saúde, e eles dizem que não é daquela forma, que “não é para a equipe da estratégia” “é para a equipe do NASF”, mas nunca chegaram até aqui, ou o PAEFI nunca foi até eles para articular. Até teve uma reunião com o pessoal do CRAS, mas os próprios equipamentos da assistência não estão articulados, imagina com as outras políticas. Teve só uma reunião com os CRAS, ai vieram para padronizar o documento de referência, contra referência, e ficou por ali, não deu continuidade. Então a gente não sabe como é que ficou o fluxo, como é que vai ser, qual CRAS que atende qual bairro, a gente não tem essa informação, tem que ir pegando uma com a outra, então a nossa rede de apoio acaba sendo as próprias colegas de trabalho, quando uma tem a informação, vai passando para a outra. (Assistente Social 5)

Podemos perceber, que as respostas oferecidas pela rede de proteção são fragmentadas, rompendo com o direito ao atendimento integral que os usuários deveriam receber. Outro desafio, segundo a fala da Assistente Social 5 está na articulação entre o CRAS e CREAS no sentido de efetivar de fato a referência e contra referência. Uma vez que, o CRAS é a porta de entrada da assistência, devendo este ser sempre a referência no território, ou seja, é necessário que ele faça essa referência para o CREAS.

Neste sentido, a Assistente Social 4 traz como propostas seminários para trabalhar a questão da rede no município, “de todos se conhecerem, de cada um saber o que o outro faz, de entender os limites e as possibilidades de cada instituição, e incentivar para que aquelas demandas fossem levadas para frente.”

Outra questão que foi citada como um limite, e que é constante dentro do PAEFI/Palhoça, refere-se às trocas frequentes de profissionais das equipes, o que dificulta o trabalho de acompanhamento de alguns casos, porque até aquele novo profissional se atualizar com as informações e começar a entender as demandas e os fluxos do serviço, leva um bom tempo, dificultando no bom andamento dessas demandas e de estabelecer vínculos com as famílias, como ressalta a assistente social 4:

Os profissionais não param, devido aos concursos, vão para outros municípios por que Palhoça tem um salário inferior em relação a São José e Florianópolis, e isso afeta diretamente no atendimento com as famílias, por que quando os profissionais criam um vínculo com a família, e o trabalho está

em andamento, o profissional vai embora, por que ele quer ganhar melhor, assim como todo mundo, a questão salarial poderia ser melhorada.

A desvalorização do assistente social, é uma consequência da precarização das funções sociais do Estado, tornando-os vítimas de salários precários, e também das condições de trabalho, afetando diretamente na qualidade dos serviços ofertados para a população usuária. Um outro exemplo é a capacitação dos profissionais da assistência, a Assistente Social 5 relata que falta capacitação para os profissionais do setor administrativo e profissionais da recepção, que muitas vezes não sabe o que é feito dentro do próprio serviço.

É grande o desafio de trabalhar recursos humanos em um contexto no qual o Estado foi reformado na perspectiva de seu encolhimento, de sua desresponsabilização social. O enxugamento realizado na máquina estatal precarizou seus recursos humanos, financeiros, físicos e materiais, fragilizando a política. (BRASIL, 2004, p.55)

Outra questão que foi levantada também durante a pesquisa, é a dificuldade dos profissionais “trazerem” os usuários para participar da política, é fazer com que aquele indivíduo e aquela família se enxerguem como sujeitos de direitos, trazendo todas as informações necessárias para esses usuários, seja por meio dos serviços, ou também por meio dos Conselhos, que é um espaço onde eles podem estar reivindicando por esses direitos. Nesse sentido trago o exemplo que a Assistente Social 7 trouxe em seu relato:

Quando a gente tem as conferências municipais, seja da criança e do adolescente, conferências que a sociedade precisa participar, por que de fato é para eles esses direitos, a gente não consegue trazer os usuários, a gente não avança nisso, a gente não consegue fazer com que eles entendam a importância de estar participando, de estar ouvindo, a gente não consegue enquanto política, estar chamando os usuários. Eu acho que é pouco divulgado, de fato a gente recebe o cronograma muito em cima da hora, e ainda é difícil para quem é de fora entender a importância, e as vezes eles também não se sentem pertencentes a isso, e a gente sente essa dificuldade de tentar repassar isso a eles, e isso garante um melhor atendimento para eles, garante para eles uma noção melhor do que a gente está tentando fazer aqui, então é uma dificuldade que a gente tem bem grande.

A questão estrutural foi outro limite que as assistentes sociais evidenciaram nas entrevistas. A assistente social 6 relata que, enquanto profissional que busca garantir os direitos dos usuários, vê dificuldade na questão da acessibilidade para usuários cegos, surdos e cadeirantes, por que para realizar um atendimento a esses usuários, há uma série de leis para se trabalhar com essas demandas, e no PAEFI esse direito acaba sendo “negado” por falta de uma estrutura adequada, sendo que já

se iniciou no PAEFI/Palhoça um serviço especializado de atendimento para pessoas com deficiência.

O surdo tem direito a questão linguística, que precisa ter um profissional para essa questão. Aqui tem um profissional que sabe, mas que não está locado para trabalhar com essa demanda, é um quebra galho, não é um direito garantido para esse usuário que está nesse município, então, o MDS fala do direito a segurança, segurança alimentar, segurança da escuta, a questão linguística. A mesma situação é com pessoa cega, cadê a acessibilidade? pra pessoa cadeirante? Não tem ali as rampas, então o direito do usuário já está sendo negado, sendo um serviço de assistência social que trabalha a questão de garantia de direitos, é difícil. O que poderia ser melhorado, acho que é esse olhar em frente, o usuário na sua totalidade, respeitando realmente os seus direitos, de acessibilidade, o seu direito linguístico, e falo por mim e pela minha equipe. (Assistente Social 6)

Ainda referente a questão estrutural a assistente social 4, relata que as salas de atendimentos deveriam ter outro tipo de divisórias, com isolamento acústico melhor, devido à questões de sigilo. Segundo ela, muitas vezes dá para escutar o atendimento sendo realizado na sala do lado, principalmente se a pessoa falar um pouco mais alto, então é algo que dificulta, sendo que de fato não deveria acontecer, pois é direito tanto do profissional como do usuário esse sigilo.

Conforme exposto no próprio Código de ética (2011)<sup>a</sup>, o artigo 15 diz que “constitui direito do assistente social manter o sigilo profissional”, e o artigo 16 ressalta que “o sigilo protegerá o usuário em tudo aquilo de que o assistente social tome conhecimento, como decorrência do exercício da atividade profissional.”

A Assistente Social 7 ressalta que o PAEFI, enquanto serviço, tem objetivos muitos claros, “prezando por um atendimento não julgador e nem vitimizador” mas sim que seja um atendimento voltado para fortalecer os vínculos familiares. Para ela isso já é considerado um avanço, visto que, esses atendimentos são direcionados para o indivíduo ou a família, juntamente com o apoio das políticas, e do Estado, exercendo dessa maneira sua função de proteção.

E ainda ressalta como possibilidades:

Eu acho que as possibilidades que a gente tem talvez podem ser os avanços que a gente conquista muitas vezes quando a família acaba se percebendo dentro de um contexto onde ela tem direito, dentro de um contexto onde ela pode reivindicar alguma questão, aonde ela pode sim ir em uma escola falar pra diretor “ que o filho tem que continuar ali, por que ele mora perto da escola” “ por que é um direito dele está naquela escola”, eu

acho que isso são as possibilidades que o PAEFI realmente acaba contribuindo, onde a família passa a se enxergar em um contexto onde ela é pertencente, onde ela tem direitos e ela precisa saber disso, e saber como acessar.

Neste sentido, a Assistente Social 6 traz em sua fala que dentro do PAEFI o Assistente Social tem muita autonomia, visto que ele pode escrever um documento, relatando uma situação de uma determinada demanda, encaminhar para os órgãos competentes, e solicitar tudo aquilo que for de garantia de direitos para esses usuários, ou seja ela é um profissional que contribui para dar visibilidade e inserir esses usuários nas políticas.

Por fim, vimos o quão importante é a atuação do Assistente Social, nesse campo tão complexo que é o PAEFI, visto que os atendimentos vão além das demandas iniciais, busca-se intervir junto à todas as situações que perpassam a questão da violência, o que de fato não acontecia no anterior sentinela, como citado nas entrevistas pelas assistentes sociais.

As profissionais trouxeram também a importância dos serviços terem uma boa articulação, e no Município de Palhoça essa questão ainda é um grande desafio, pois não há grandes “iniciativas” no sentido dessa rede estar se conhecendo, se atualizando, o que dificulta e muito o próprio exercício profissional, principalmente para as assistentes sociais que estão a pouco tempo no PAEFI/Palhoça, que relataram buscar as informações com as próprias colegas de serviço.

Além da falta dessa articulação em rede, as profissionais ressaltaram outras questões que compromete o exercício profissional, dentre eles: a falta de capacitação para os técnicos e profissionais; a falta de uma estrutura adequada na instituição que possa garantir o acesso a todos os usuários e que garanta também um melhor atendimento para os mesmos, devido a questões de sigilo; a falta de valorização dos profissionais, entre outros.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Historicamente, antes da Constituição Federal de 1988 quando a assistência ainda não possuía uma direção voltada à questão da garantia dos direitos sociais para o cidadão, ela era caracterizada por ações de filantropia e de clientelismo. Tais ações eram ofertadas de forma fragmentadas e muito pontuais.

Em 1993, a Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS, foi aprovada, com o objetivo de organizar a assistência, sendo implementada através do SUAS. Neste sentido a política de assistência social foi organizada com base em níveis de proteção: básica e especial e também por níveis de complexidade de atendimento, Proteção Social de Média e Alta Complexidade.

Como pudemos perceber diante do exposto no presente trabalho, quando se trata da questão da violência contra a criança e ao adolescente, esta se encaixa na Proteção de Média Complexidade por se tratar de direito violado, este serviço é operacionalizado pelo CREAS, e tem o objetivo de orientar e dar apoio às famílias e/ou indivíduos que tiveram seus direitos violados, ou precisando de intervenções protetivas temporárias.

No entanto, as situações de violência contra criança e adolescente anteriormente eram assistidas pelo Programa Sentinela, porém o atendimento era voltado mais a questão da violência sexual, e os atendimentos tinham o foco apenas na demanda em si. Atualmente, o intuito é compreender as diversas questões que englobam a violência e que são possíveis de serem acompanhadas nos CREAS, ou por equipes de referência, dentro dos objetivos e diretrizes da Política Nacional de Assistência Social e do SUAS, um avanço no que diz respeito a política de enfrentamento à violência contra a criança e ao adolescente.

O SUAS ao eleger a matricialidade sociofamiliar como uma de suas diretrizes, trouxe avanços para a política de assistência social, no sentido de que agora os atendimentos não devem ter como foco o indivíduo e sim a família na sua totalidade. Atualmente, a família possui um espaço privilegiado na Política de Assistência social, levando em consideração as diversidades que cercam as suas relações intrafamiliares, e todo o contexto em que ela está inserida, porém há ainda muitos desafios a se enfrentar no cotidiano dos profissionais inseridos nesta política, dentre eles: a restrição de recursos, especialmente em um contexto neoliberal, o

conservadorismo que muitas vezes permeia os espaços institucionais e a visão fragmentada acerca da família e de sua função protetiva.

No que compete a legislação referente a proteção da criança e do adolescente, verificamos grandes mudanças, principalmente na organização dos serviços ofertados para esse público. Por um longo período a institucionalização foi o único modelo de “proteção” aos menores, como eram conhecidos na época, e esse processo de mudança ocorreu de forma lenta, até se chegar a uma lei que de fato garantisse proteção a esse público, que foi o surgimento do ECA, estabelecendo novas diretrizes em relação aos atendimentos direcionados a crianças e adolescentes, trazendo o conceito de que são indivíduos em condição plena de desenvolvimento.

Acerca das análises de dados a partir da pesquisa realizada, podemos concluir algumas questões. Quanto as atribuições dos profissionais no PAEFI, pudemos perceber na fala das assistentes sociais, que estas trabalham na perspectiva de defesa dos direitos dos usuários, inserindo-os na política, e realizando encaminhamentos para a rede sócio assistencial. O trabalho em equipe multidisciplinar no PAEFI/Palhoça é avaliado como positivo visto que pois esta permite a reflexão e trocas de ideias entre os profissionais, buscando estratégias que sejam capazes de possibilitar a construção de ações que viabilizem a garantia de direitos dos usuários e a reparação de danos referente aos direitos violados.

Vimos também, com base na pesquisa, que o Assistente Social que atua no PAEFI possui um papel importante de contribuir para o desenvolvimento socioeducativo do indivíduo e sua família, em torno da prevenção das situações de violência, e também para a construção de uma sociedade que denuncie a violência. Porém, um grande desafio a ser enfrentado, é a questão da participação da sociedade nesta política, como fazer com que os usuários entendam a importância de reconhecerem os seus direitos? Como contribuir para a ampliação da participação dos usuários nesta política?

Em relação às ações ofertadas pelo PAEFI/Palhoça verifica-se a dificuldade de articulação com a rede de serviços da proteção social básica e com os demais serviços e políticas do Município, ou seja esta encontra-se fragmentada. Neste sentido, ainda é uma dificuldade romper com os processos de violência e de suas sequelas, visto que as ações de prevenção e proteção não deve estar focada em

apenas um serviço ou uma política, mas sim, que estas ações sejam realizadas de forma articulada.

Com base na análise da pesquisa, percebe-se também que há muitos limites para a atuação profissional dos assistentes sociais no PAEFI/Palhoça, pois é preciso que esses profissionais estejam sempre se capacitando e o Município não tem oferecido essas capacitações tanto para estes profissionais como também para a rede, afetando diretamente para uma resolução efetiva das demandas que lhes são apresentadas no seu dia a dia.

A atuação profissional dos assistentes sociais no PAEFI/Palhoça, possui muitos limites, dentre eles a valorização do seu trabalho. Há uma troca muito grande de profissionais dentro do serviço, devido principalmente pelo salário baixo. Esse fator se deve à falta de investimento nas políticas públicas, afetando não só os profissionais que nela trabalham, mas também os usuários dessas políticas.

Para concluir, o profissional de Serviço Social precisa ter todo um aparato teórico-metodológico, técnico-operativo e ético-político para enfrentar os desafios que surgem no seu dia a dia. É necessário também que o assistente social reflita sobre a sua atuação e sobre seu espaço de trabalho tendo como base o projeto ético-político profissional, para poder assim buscar alternativas e possibilidades que sejam capazes de melhorar seu exercício profissional, e concretizar os direitos sociais da população usuária. Para superar os desafios é preciso uma luta continuada, não só por esses profissionais, mas por todos aqueles que trabalham no enfrentamento das questões sociais, como é o caso da violência.

## REFERÊNCIAS

ALBINO, Priscilla Linhares. **Manual do Promotor de Justiça da Infância e da Juventude: Conselhos e Fundos dos Direitos da Criança e do Adolescente e Sistema de Garantia de Direitos da Criança e do Adolescente**. Florianópolis: Ministério Público de Santa Catarina, 2010.

AMARO, Sarita. **Crianças vítimas de violência: das sombras do sofrimento à genealogia da resistência. Uma nova teoria científica**. Porto Alegre: Edipucrs, 2003. 149 p.

ANDRADE, Fabricio Fontes de. A institucionalidade da assistência social na proteção social brasileira. **Serviço Social em Revista**, Londrina, p.19-44, 2011

ARAGÃO, A. S. **Rede de proteção social e promoção de direitos: contribuições do Conselho Tutelar para a integralidade e a intersetorialidade (Uberaba-MG)**. 2011,384f. Tese (Doutorado). Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2011.

Azevedo M. A, Guerra V. **Violência doméstica contra crianças e adolescentes: Um Cenário em Desconstrução**. 2005. Disponível em [http://www.unicef.org/brazil/pt/Cap\\_01.pdf](http://www.unicef.org/brazil/pt/Cap_01.pdf) acesso em 05/05/2016

BATTINI, Odária. **SUAS: Sistema Único de Assistência Social em Debate**. São Paulo: Veras Editora, 2007.

BORGES, Karla Cardoso. **SERVIÇO DE PROTEÇÃO E ATENDIMENTO INTEGRAL À FAMÍLIA (PAIF) NO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS): limites e possibilidades Experiência do município de Criciúma**. 2014. 153 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Serviço Social, Faculdade de Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Criciúma, 2014.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.

BRASIL. Lei no. 8.069/90. **Estatuto da Criança e do Adolescente**, 1990

BRASIL. **LEI ORGANICA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL**. Brasília: Brasília, 1993.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Política Nacional de Assistência Social**. Brasília, 2004

BRASIL. Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). **Perguntas e respostas sobre o Bolsa Família**. Brasília, 2005, disponível na página [www.mds.gov.br](http://www.mds.gov.br). Acesso em 01/03/2016. (a)

BRASIL. Secretaria Nacional de Assistência Social. Ministério do Desenvolvimento Social e do Combate à Fome. **CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CREAS: GUIA DE ORIENTAÇÃO Nº 1**. Brasília: Brasil, 2005. Disponível em: [http://www.mds.gov.br/suas/guia\\_creas/GUIA\\_CREAS.pdf/view?searchterm=guia%20creas](http://www.mds.gov.br/suas/guia_creas/GUIA_CREAS.pdf/view?searchterm=guia%20creas) Acesso em: 02 Março. 2016. (b)

BRASIL. **Sistema nacional de atendimento socioeducativo**. Brasília: Conanda, 2006.

BRASIL. **Lei 8.662/93 de Regulamentação da Profissão: Código de Ética do/a Assistente Social**. 10. ed. Brasília: Cfess, 2011. (a)

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS**. Brasília: Gráfica e Editora Brasil Ltda, 2011. (b)

BRASIL. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2013.

BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas. **Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas**. 2015. Disponível em: <http://cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?codmun=421190> >. Acesso em: 24 jun. 2016.

CARVALHO, Graziela Figueiredo de. **A assistência social no brasil: da caridade ao direito**. 2008. 58 f. Monografia (Especialização) - Curso de Direito, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2008.

CFESS. **Parâmetros para atuação de assistentes sociais e psicólogos (as) na Política de Assistência Social**. Brasília: Cfess, 2007.

CONANDA. **Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente: Construindo a Política Nacional dos Direitos Humanos de Crianças e Adolescentes e o Plano Decenal dos Direitos Humanos de Crianças e Adolescentes 2011 - 2020**. 2010. Disponível em: [http://www.unicef.org/brazil/pt/PoliticaPlanoDecenal\\_ConsultaPublica.pdf](http://www.unicef.org/brazil/pt/PoliticaPlanoDecenal_ConsultaPublica.pdf)>. Acesso em: 19 Mar. 2016.

COSTA, Fernanda Maria da. **A CONSTRUÇÃO SOCIAL E JURÍDICA DO MENOR À PROTEÇÃO INTEGRAL DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE NO BRASIL: APROXIMAÇÕES COM A REALIDADE DA GUINÉ-BISSAU**. 2011. 137 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Serviço Social, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2011.

COUTO, Berenice Rojas; MARTINELLI, Tiago. **O serviço social e O Sistema Único de Assistência Social (SUAS): desafios éticos ao trabalho profissional.** Argumentum, Vitória, v. 1, n. 1, p.92-105, jul. 2009.

DAY, Vivian Peres. **Violência doméstica e suas diferentes manifestações.** Porto Alegre: Revista de Psiquiatria do Rio Grande do Sul – Sprs, 2003.

DUARTE, Regina. **Entrevistas em pesquisas qualitativas.** Educar em Revista - Issn: 0104-4060, Curitiba, n. 24, p.213-225, 2004. Disponível em: <<http://ojs.c3sl.ufpr.br/ojs/index.php/educar/article/view/2216>>. Acesso em: 29 jun. 2016

FREITAS, Cristiane Redin; A GUARESCHI, Pedrinho. **Assistência Social no Brasil e usuários: Possibilidades e contradições.** Diálogo, Canoas, n. 25, p.145-160, 2014. Disponível em: <<http://www.revistas.unilasalle.edu.br/index.php/Diálogo/issue/view/108>>. Acesso em: 01 Março. 2016.

GARCIA, Mariana. **A Constituição Histórica dos Direitos da Criança e do Adolescente: Do Abrigo ao Acolhimento institucional.** Trabalho de Conclusão de Curso em Serviço Social. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009, 52 p.

GAWRYSZEWSKI, Vilma Pinheiro. **A proposta da rede de serviços sentinela como estratégia da vigilância de violências e acidentes.** Ciência & Saúde Coletiva V.11, Rio de Janeiro, p.1269-1278, 2006.

GUARÁ, Isa Maria F. Rosa et al. **REDES DE PROTEÇÃO SOCIAL.** São Paulo: Abrigos em Movimento, 2010. 97 p. Disponível em: <<http://www.direitoshumanos.gov.br>>. Acesso em: 21 mar. 2016.

LOPES, Márcia Helena Carvalho. **Políticas Intersectoriais Integradas.** Londrina: Universidade Estadual de Londrina – Uel, 2008.

MARQUES, Luciana. **A Matricialidade Sociofamiliar do SUAS: diálogo entre possibilidades e limites.** Anais do III Simpósio Gênero e Políticas Públicas, Londrina, p.1-10, 2014.

MATIVI, Juliana Rojas. **A IMPORTÂNCIA DA ARTICULAÇÃO EM REDE NO ENFRENTAMENTO A VIOLÊNCIA CONTRA A CRIANÇA E O ADOLESCENTE.** Seminário Integrado - Issn, Presidente Prudente, p.1-8, 2015.

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **RELATÓRIO DA IV CONFERÊNCIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL.** Disponível em: <<http://www.mds.gov.br/cnas/conferencias-nacionais/iv-conferencia-nacional>>. Acesso em: 01 Março. 2016. (a)

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME (Org.). **Norma Operacional de Recursos Humanos do SUAS - NOB-RH/SUAS.** Brasília:

Editora Brasil, 2006. Disponível em: <http://www.mds.gov.br/cnas/politica-e-nobs>. Acesso em: 03 Março. 2016. (b)

MIOTO, Regina Célia. **Família, Trabalho com famílias e Serviço Social**. In: PALESTRA, 2. 2010, Londrina. Família, Trabalho com famílias e Serviço Social. Londrina: Serviço Social Revista, 2010. v. 12, p. 163 - 176.

MORAES, Cássia Araújo. **Violência doméstica contra a criança e rede de proteção social: uma análise sobre articulação em rede**. **Serviço Social**, Londrina, v. 14, n. 2, p.119-144, jun. 2012. Semestral

NETTO, José Paulo. **A Construção do Projeto Ético-Político do Serviço Social**. 1999. Disponível em: <[http://cpihts.com/PDF03/jose paulo netto.pdf](http://cpihts.com/PDF03/jose%20paulo%20netto.pdf)>. Acesso em: 07 mar. 2014.

NUNES, Renata. **A prática profissional do assistente social no enfrentamento da violência: a desafiadora (re) construção de uma particularidade**. 2011. 156 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Serviço Social, Centro Sócio Econômico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2011.

PALHOÇA, Prefeitura Municipal de. **Manual de Procedimentos da Secretaria Municipal de Assistência Social**. Palhoça: Secretaria de Assistência Social. Março de 2014, 134p.

PEREIRA, Larissa Dahmer. **Políticas Públicas de Assistência Social brasileira: avanços, limites e desafios**. Rio de Janeiro: Cortez, 2000. p. 1-13.

RAMOS, Sílvia Marisete. **VIOLÊNCIA DOMÉSTICA CONTRA CRIANÇAS E ADOLESCENTES: um estudo sobre os atendimentos da Equipe de Diagnóstico do Serviço PAEFI/Sentinela de Florianópolis a partir do Serviço Social**, 2010. 106 folhas. Trabalho de Conclusão de Curso (Serviço Social) Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2010.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SANTOS, Joselino dos et al. **Serviço de Proteção Social a Crianças e Adolescentes Vítimas de Violência, Abuso e Exploração Sexual e suas Famílias: referências para a atuação do psicólogo**. Brasília: Conselho Federal de Psicologia, 2009.

SILVEIRA, Darlene de Moraes. **O Conselho Municipal de Direitos da Criança e do Adolescente – Florianópolis: cultura política e democracia**. Dissertação de Mestrado em Serviço Social – PUC, São Paulo, 2004

SOUZA, Deyse de. **Relatório Semestral de Estágio**. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2015.

TEIXEIRA, Maria Solange. **Família na Política de Assistência Social: avanços e retrocessos com a matricialidadesociofamiliar**. Revista Política Públicas, São Luiz, 2009, v.13, n.2, p.255-264, jul./dez. 2009.

TRELHA, Lucimar Colvero. **Problematizando o desafio da participação popular na Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004**. 93f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Serviço Social). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2010.

VERONESE, Josiane Rose Petry. **Os direitos da criança e do adolescente**. São Paulo: Editora Ltr, 1999.

VERONESE, Josiane Rose Petry; COSTA, Marli Marlene Moraes da. **Violência Doméstica: Quando a vítima é criança ou adolescente, uma leitura interdisciplinar**. Florianópolis: Oab-sc, 2006.

VIANA, Iraneide Cristina Araújo. **FINANCIAMENTO DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL NO CONTEXTO DO SISTEMA ÚNICO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL: avanços, desafios e contradições**. 2011. Disponível em: <[http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinpp2011/CdVjornada/JORNADA\\_EIXO\\_2011/IMPASSES\\_E\\_DESAFIOS\\_DAS\\_POLITICAS\\_DA\\_SEGURIDADE\\_SOCIAL/FINANCIAMENTO\\_DA\\_POLITICA\\_DE\\_ASSISTENCIA\\_SOCIAL.pdf](http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinpp2011/CdVjornada/JORNADA_EIXO_2011/IMPASSES_E_DESAFIOS_DAS_POLITICAS_DA_SEGURIDADE_SOCIAL/FINANCIAMENTO_DA_POLITICA_DE_ASSISTENCIA_SOCIAL.pdf)>. Acesso em: 07 Março. 2016.

## APÊNDICE A

### Autorização para a utilização de documentos do CREAS-PALHOÇA

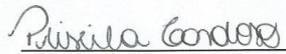


**SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**  
**CREAS – Centro de Referência Especializado em Assistência Social**

Palhoça , 15 de Fevereiro de 2016.

#### Autorização de utilização de documentos

Declaramos para devidos fins a quem possa interessar que **Deyse de Souza**, acadêmica de Serviço Social, está autorizada a utilizar os documentos institucionais relacionados ao CREAS ( Centro de Referência Especializado em Assistência Social) e a seus serviços especialmente ao PAEFI( Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e indivíduos, para fins acadêmicos de pesquisa.

  
Priscila Cardoso  
Diretora CREAS-PH

Priscila Cardoso  
Diretora CREAS  
Palhoça



SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL  
Centro de Atendimento Especializado de Assistência Social- CREAS  
AV. Barão do Rio Branco, s/nº, Centro de Palhoça.  
Fone/Fax: 3242-4509 email: creasph@gmail.com

## APÊNDICE B

### Modelo do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido utilizado para as entrevistas

#### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidada a participar da pesquisa **O PAEFI e os desafios profissionais no enfrentamento à violência contra crianças e adolescentes no município de Palhoça.**

Você foi escolhida para ser entrevistada por compor o universo das assistentes sociais que compõem a equipe do PEFI e sua participação não é obrigatória. A qualquer momento você pode desistir de participar e retirar seu consentimento. Sua recusa não trará prejuízo em sua relação com o pesquisador ou com o Departamento de Serviço Social /UFSC.

O objetivo deste estudo é analisar a visão dos profissionais acerca dos desafios profissionais para um atendimento que atenda a diversidade e a complexidade das demandas dos usuários e suas famílias que chegam até o PAEFI ou que são desvendadas no cotidiano do trabalho do assistente social.

Sua participação nesta pesquisa consistirá em responder a um questionário com questões semi-estruturadas. As informações obtidas através desta pesquisa serão utilizadas para a elaboração do Trabalho de Conclusão de Curso e através deste é que serão veiculadas. Os dados não serão divulgados de forma a possibilitar sua identificação.

Você receberá uma cópia deste termo onde consta o telefone do pesquisador principal e da professora orientadora, podendo tirar suas dúvidas sobre o projeto e sua participação, agora ou a qualquer momento.

Obrigada pela sua colaboração e por merecer sua confiança.

Florianópolis,..... de ..... de 2016

*Deyse de Souza*

Deyse de Souza

Nome da estudante: Deyse de Souza  
Fone:48-8423-6275

Professora Orientadora do Trabalho de Conclusão de Curso:  
Profa. Sirlândia Schappo  
Departamento de Serviço Social  
Fone: 3721-3820

*Sirlândia Schappo*

Declaro que entendi os objetivos, riscos e benefícios de minha participação na pesquisa e concordo em participar.

Observações:

## **APÊNDICE C**

### **Roteiro de Entrevistas com as profissionais de Serviço Social**



**Universidade Federal de Santa Catarina  
Departamento de Serviço Social  
Centro socioeconômico**

**Questionário de pesquisa com os Assistentes Sociais do PAEFI – Palhoça,  
referente ao TCC:**

**“O EXERCÍCIO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NO PAEFI DE  
PALHOÇA: ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA CONTRA  
CRIANÇAS E ADOLESCENTES.”**

**Orientanda: Deyse de Souza Orientadora: Sirlândia Schappo**

**Nome:**

**Idade:**

**Tempo na Instituição:**

**Ano de conclusão do curso:**

- 1- Quais os principais direitos violados e demandas apresentadas ao PAEFI?
- 2- Em sua opinião, quais os principais avanços do PAEFI em relação ao anterior sentinela?
- 3- Quais as principais atribuições do Assistente Social no serviço PAEFI?
- 4- Em sua opinião, os atendimentos priorizam as demandas individuais/a questão da violência em si ou o atendimento da família e das necessidades como um todo?

- 5- Quais são os principais limites e ou possibilidades do PAEFI no atendimento aos direitos e demandas dos usuários?
  
- 6- Existe algum trabalho no sentido de articulação de diferentes setores e instituições governamentais e não governamentais no enfrentamento de problemas sociais que ultrapassem atendimento do PAEFI? (ou integração com outras políticas sociais)
  
- 7- Qual o conhecimento e articulação da equipe com a rede socioassistencial? Você considera satisfatório esse conhecimento e essa articulação?
  
- 8- O que poderia ser melhorado para um atendimento aos direitos e às demandas dos usuários?