



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

Evelyn Justino

**OS INSTRUMENTOS E TÉCNICAS UTILIZADOS PELO
ASSISTENTE SOCIAL NO ATENDIMENTO A CRIANÇA E
ADOLESCENTE VÍTIMA DE VIOLÊNCIA**

Florianópolis/SC

2019

Evelyn Justino

**OS INSTRUMENTOS E TÉCNICAS UTILIZADOS PELO ASSISTENTE
SOCIAL NO ATENDIMENTO A CRIANÇA E ADOLESCENTE VÍTIMA DE
VIOLÊNCIA**

Trabalho de Conclusão de Curso de graduação em Serviço Social do Centro Sócio Econômico da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

Orientador: Prof. Dr. Helder Boska de Moraes Sarmiento.

Florianópolis/SC

2019

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

Justino, Evelyn

Os instrumentos e técnicas utilizados pelo assistente social no atendimento a criança e adolescente vítima de violência / Evelyn Justino; orientador, Helder Boska de Moraes Sarmento, 2019.

50 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) -
Universidade Federal de Santa Catarina, Centro
Sócio

Econômico, Graduação em Serviço Social, Florianópolis, 2019.

Inclui referências.

1. Instrumentos e técnicas. 2. Violência. 3. Criança e Adolescente. I. Sarmento, Helder Boska de Moraes. II. Universidade Federal de Santa Catarina. Graduação em Serviço Social. III. Título.

Evelyn Justino

**OS INSTRUMENTAIS E TÉCNICAS UTILIZADOS PELO ASSISTENTE
SOCIAL NO ATENDIMENTO A CRIANÇA E ADOLESCENTE VÍTIMA DE
VIOLÊNCIA**

Este Trabalho Conclusão de Curso foi julgado adequado para obtenção do Título de Bacharel em Serviço Social e aprovado em sua forma final pelo Curso de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina

Florianópolis, 18 de dezembro de 2019.

Prof^a Dilceane Carraro, Dr^a

Coordenadora do Curso

Banca Examinadora:

Prof. Dr. Helder Boska de Moraes Sarmento

Orientador

Universidade Federal de Santa Catarina

Prof^a Rubia dos Santos Ronzoni

Avaliadora

Universidade Federal de Santa Catarina

Prof^a Carla Rosane Bressan, Dr^a

Avaliadora

Universidade Federal de Santa Catarina

Dedico este trabalho às pessoas que mais admiro e amo no mundo, meus pais, Ediles e Marcos, meus modelos e heróis, sou o que sou por causa deles, e à minha irmã Emily. Essas três pessoas são meu alicerce e meus maiores apoiadores.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, meu salvador, que me sustentou em todos os momentos, me deu força e paz sob as circunstâncias. Me criou, me deu a vida, me amou, me cercou de muito cuidado, e colocou pessoas maravilhosas no meu caminho. Meu pai e melhor amigo, meu consolador.

Agradeço à minha mãe, Ediles, minha coluna, que enfrentou tudo do meu lado, segurou minha mão e me pegou no colo, passou comigo toda crise que eu tive, sofreu junto, me levantou, orou comigo, foi e é minha parceira e confidente. Agradeço especialmente pelos dias em que não conseguia sair da cama e fazer meus trabalhos, e ela sentou-se comigo até que eu me acalmasse e ficou do meu lado enquanto eu terminava de escrever uma parte deste trabalho, seja fazendo brigadeiro pra mim ou apenas estando do meu lado.

Agradeço a meu pai, Marcos, meu herói, meu modelo, o homem mais íntegro que conheço. Fez e faz sempre o melhor para a família, dá seu melhor em todas as situações, e me inspira a ser igual, mesmo quando estou prestes a desistir. Seu cuidado para comigo, até mesmo em pequenas ações, melhoram o meu dia, e muitas vezes foram essas ações que me deram forças.

Agradeço a minha irmã Emily, que desde pequena cuida de mim e me defende, fielmente me ajudou na construção deste trabalho, nunca perde a coragem e a força, é a melhor irmã que alguém poderia ter, é parceira, ouvinte, apoiadora, e sem ela eu não teria chegado tão longe, é meu grande exemplo e orgulho. E também a seu marido, meu cunhado e grande amigo Charles, que sempre tem um conselho pra dar, me incentiva a ser eu mesma, me passa confiança, me escuta, e tem muita certeza que o futuro será lindo, e garante que todos ao seu redor saibam disso.

Agradeço ao Movimento LUME, pessoas que alegravam minha semana, me lembravam do que eu era capaz, constantemente falavam palavras de vida que vinham ao encontro do que eu precisava ouvir. Lugar onde criei laços de confiança, onde cresci e amadureci, onde aprendi que vulnerabilidade gera confiança, lugar e pessoas que mudaram minha vida, lugar em que eu posso ver Jesus através de pessoas.

Agradeço à minha amiga Nicole, um presente que o Serviço Social me deu, uma irmã que acompanhou toda minha trajetória e passou comigo todos os problemas e lutas, serei eternamente grata por essa amizade, me fez ter mais forças, ser melhor, ser tolerante, ter alguém para dividir tudo e celebrar juntamente as conquistas.

Agradeço a meus amigos, colegas e familiares que fazem parte da minha vida e da minha trajetória, que são os ouvidos quando eu preciso desabafar, o ombro quando preciso chorar, e as mãos quando preciso apertar. Agradeço todos os momentos cheios de amor, amizade e companheirismo, e por todas as lembranças. São grande parte do motivo de eu chegar onde estou.

Agradeço à minha tia Rosana, intercessora e apoiadora; à Hellen, pessoa amável que me fez viver coisas maravilhosas; à Sabrina, que demonstra cuidado individual a todos que a cercam; a minha melhor amiga Vitória, que chora comigo e comemora juntamente minhas vitórias; ao Calebe que foi um porto seguro nos momentos ruins, um incentivador, parceiro, amigo, alguém que me lembrava quem eu verdadeiramente era, que sempre acreditou em mim e me fez acreditar também, devo muito a ele; à Maira, que se tornou uma verdadeira amiga, e por me dar o privilégio e a benção de ser tia da minha linda Maria Alice; ao Pedrinho, que se importa verdadeiramente com as pessoas e faz questão que elas saibam disso, e a todos os colegas da INC Floripa, que me traziam alegria e conforto em suas palavras.

Agradeço ao João Saraiva, profissional que literalmente salvou minha vida, me ajudou durante este processo, fazendo com que tudo ficasse mais claro e que eu conhecesse todo o potencial que há em mim. Me fez entrar em contato com todas as minhas partes e confrontar o que poderia ser mudado, me apresentou minha melhor versão e me mostrou o caminho até chegar lá.

Agradeço ao meu orientador, Professor Helder, por desde o começo deste processo ter sido muito mais do que um orientador, ter entendido meu processo, ter me apoiado neste momento, por estar sempre à disposição, por fazer eu acreditar no meu potencial, por sempre me passar calma e confiança, por fazer do TCC um momento tranquilo, apesar de tudo.

Agradeço aos meus parceiros do Madrigal e Coral da UFSC, projeto em que fui bolsista durante toda a graduação, que me propiciou momentos maravilhosos e inesquecíveis em contato com a arte e a música que tanto amo, e grandes amizades.

Agradeço ao PAEFI – CREAS Ilha, lugar onde estagiei por dois anos e aprendi mais do que palavras podem dizer. Agradeço às profissionais da Sala 1, local onde todo dia era um aprendizado diferente, com muitas risadas e histórias. Agradeço às minhas orientadoras, Kátia Abraham e Leandra Nunes, duas assistentes sociais extremamente éticas e profissionais, modelos que quero seguir na vida. O tempo que passei lá marcou minha vida, e como disse a elas “você podem não ter o poder de mudar o mundo, mas certamente mudaram o meu mundo”.

Agradeço aos professores por todo o aprendizado, aos colegas de classe por todos os momentos passados. Sou grata por tudo que aprendi, por todo o conhecimento. Agradeço à UFSC por me proporcionar tanto!

Por fim, agradeço a todos que, direta ou indiretamente fizeram parte desta história e desta caminhada.

“E eis que eu estou convosco todos os dias, até a consumação dos séculos”.

Jesus Cristo

RESUMO

A motivação para o presente Trabalho de Conclusão de Curso acerca da temática “instrumentos e técnicas utilizados pelo assistente social no atendimento a criança e adolescente vítima de violência” é decorrente do estágio realizado no PAEFI-CREAS/Ilha. Este tem por objetivo compreender a utilização do instrumental técnico utilizados pelo assistente social no atendimento a criança e adolescente vítima de violência acompanhadas pelo programa. Para alcançar os objetivos propostos utilizou-se da pesquisa qualitativa e foram realizadas entrevistas semiestruturadas com profissionais do serviço e pesquisa bibliográfica pautada nos autores referência na discussão deste tema. Este estudo divide-se em quatro seções, a primeira apresenta as definições de violência e seu impacto sobre as vítimas. A segunda seção traz uma breve historicidade da política de assistência social e o contexto institucional do CREAS e do PAEFI. A terceira traz um estudo sobre os instrumentos e técnicas do trabalho do profissional de Serviço Social. Por último, na quarta seção, apresenta-se uma análise e discussão realizada através das entrevistas e da bibliografia levantada. Como resultado do estudo, foi possível observar os instrumentais utilizados na prática profissional do serviço social e de refletir sobre sua utilização e efetividade para o atendimento de crianças e adolescentes vítimas de violência.

Palavras-chave: Instrumentos e técnicas; violência; criança e adolescente; assistência social.

ABSTRACT

The motivation for the present Course Conclusion Paper on the theme “instruments and techniques used by the social worker in the care of children and adolescents victims of violence” is due to the internship performed at PAEFI-CREAS/ Ilha. This aims to present and understand the use of the technical instruments used by the social worker to assist children and adolescents victims of violence accompanied by the program. In order to achieve the proposed objectives, semi-structured interviews were conducted with service professionals and bibliographic research based on the reference authors in the discussion of this theme. This study is divided into four sections, the first presents the concept of violence and its impact on victims. The second section provides a brief historicity of social assistance policy and the institutional context of CREAS and PAEFI. The third one brings a study on the instruments and techniques of the work of the Social Work professional. Finally, in the fourth section, we present an analysis and discussion made through the interviews and the bibliography. As a result of the study, it was possible to observe the instruments used in the professional practice of social work and to reflect on their use and effectiveness for the care of children and adolescents victims of violence.

Keywords: Instruments and techniques; violence; child and teenager; social assistance.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina
PAEFI	Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos
CREAS	Centro de Referência Especializado de Assistência Social
CRAS	Centro de Referência de Assistência Social
SUAS	Sistema Único De Assistência Social
SEMAS	Secretaria Municipal de Assistência Social
LA	Liberdade Assistida
PSC	Prestação de Serviços à Comunidade
SEPREDI	Serviço Especializado para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias
POASF	Programa de orientação e apoio sócio familiar
CNAS	Conselho Nacional de Assistência Social
A.S	Assistente Social
ECA	Estatuto da Criança e Adolescente
LOAS	Lei Orgânica da Assistência Social
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
ABEPSS	Associação Brasileira de Ensino de Serviço Social

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	13
2. A VIOLÊNCIA.....	16
2.1 DEFINIÇÕES DE VIOLÊNCIA E SEUS IMPACTOS.....	16
2.2 A VIOLÊNCIA COM CRIANÇAS E ADOLESCENTES.....	19
3. O CREAS, O PAEFI E O SERVIÇO SOCIAL.....	21
3.1 CONTEXTO INSTITUCIONAL.....	21
3.1.1 O Trabalho Profissional do Assistente Social no PAEFI.....	22
3.2 O ASSISTENTE SOCIAL NO ENFRENTAMENTO DA VIOLÊNCIA	24
4. INSTRUMENTAL TÉCNICO DO ASSISTENTE SOCIAL.....	27
5. ENTREVISTA COM AS ASSISTENTES SOCIAIS.....	32
5.1 METODOLOGIA.....	32
5.2 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	33
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	42
REFERÊNCIAS.....	44
APÊNDICE.....	48
APENDICE 1 – ROTEIRO PARA A ENTREVISTA COM AS ASSISTENTES SOCIAIS	
APENDICE 2 – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	
ANEXOS.....	50
ANEXO 1 – ORGANOGRAMA DA SEMAS	

1. INTRODUÇÃO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) é um requisito parcial para obtenção do título de bacharel em Serviço Social do curso de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina. O trabalho em questão tem como foco discutir os instrumentos e técnicas utilizados pelas assistentes sociais no Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos- PAEFI do Município de Florianópolis unidade Ilha.

O tema "violência" sempre chamou muito a atenção da acadêmica, por ter convivido com colegas na infância que eram cercados de muita violência no ambiente familiar, e perceber o quanto isso influenciava em suas personalidades e modo de lidar com conflitos. Na quinta fase da graduação de serviço social na Universidade Federal de Santa Catarina o interesse pelo tema aumentou, com a experiência vivenciada no estágio no PAEFI (Programa de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos) no CREAS (Centro de Referência Especializado em Assistência Social) unidade Ilha em Florianópolis, onde uma das demandas mais recorrentes é a violência (física, sexual e psicológica).

A partir do envolvimento com as atividades realizadas no estágio, foi possível perceber o impacto que a violência sofrida tem na criança ou adolescente, a curiosidade pelo conhecimento impulsionou maior leitura e estudo sobre o tema. Foi a partir desta experiência e impactos percebidos, que foi pensada a problemática “Qual a contribuição dos instrumentos e técnicas utilizados pelos assistentes sociais no atendimento a crianças e adolescentes vítimas de violência?”.

A partir disso, foi construído o objetivo deste trabalho que é compreender a utilização do instrumental técnico utilizados pelo assistente social no atendimento a criança e adolescente vítima de violência no PAEFI. E como objetivos específicos: conhecer o atendimento do assistente social às vítimas de violência através da observação dos atendimentos; identificar os instrumentos utilizados pelo assistente social no atendimento a criança e adolescente vítima de violência no PAEFI; examinar as possíveis diferenças entre os instrumentos e técnicas utilizados pelas profissionais que atuam no PAEFI; compreender os resultados potencializados pelos instrumentos utilizados no atendimento do assistente social.

A fim de alcançar os objetivos propostos foi utilizada a metodologia qualitativa, que

trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis. (MINAYO, 2001, p.14)

Para tal, serão realizadas entrevistas semiestruturadas com cinco profissionais atuantes no serviço para posterior análise com base na pesquisa bibliográfica previamente realizada sobre o tema em questão, que se deu a partir de leitura de textos, dados, análises e interpretações de diversos autores, a partir de legislações; livros; artigos; teses; monografias e TCC's, publicados na área de ciências sociais e humanas.

Vale informar que os questionários foram realizados sob autorização e Termo de Consentimentos dos profissionais, respeitando os preceitos éticos da pesquisa e, sem identificação dos mesmos ao longo do trabalho, a fim de preservar o sigilo dos participantes da entrevista. As entrevistas foram gravadas em áudios com gravador e, posteriormente, transcritas.

Para o andamento do trabalho, serão realizadas algumas etapas importantes de estudo e construção de conhecimentos, dentre elas: apropriação do conceito de instrumental no trabalho do assistente social, tal qual sua importância e significado; uma contextualização da política de assistência social, chegando ao município de Florianópolis até as especificidades do serviço PAEFI; aprofundamento do conceito de violência e o impacto em suas vítimas; identificação dos instrumentais utilizados pelos profissionais em seu exercício profissional; e por fim, foram identificados tais instrumentais, e feito análise e discussão de sua utilização nos atendimentos realizados pelos profissionais .

Para uma melhor compreensão do tema de pesquisa, este TCC será estruturado em três capítulos: O primeiro capítulo trará a definição dos conceitos de violências, e a definição de cada tipo de violência (física, psicológica e sexual), tal como seu impacto na vida de crianças e adolescentes. Por se tratarem de seres em condição especial de desenvolvimento, tem suas vidas fortemente afetadas, o que aumenta consideravelmente a chance de problemas emocionais e psicológicos posteriormente (ROSAS e CIONEK, 2006).

O segundo capítulo traz um breve histórico da política de assistência social e do SUAS, também o contexto institucional do Centro de Referência Especializado em Assistência Social (CREAS), e do PAEFI. Traz também uma reflexão sobre o papel do assistente social nesse serviço, e de como essa profissão se articula com outras políticas e outros profissionais, reafirmando o caráter multiprofissional e interdisciplinar do Serviço Social.

O terceiro capítulo traz uma reflexão sobre o instrumental técnico do assistente social, é relatado ainda alguns os instrumentais utilizados pelo assistente social no cotidiano profissional no PAEFI. De acordo com Trindade (2001) os instrumentos de trabalho se desenvolvem como meios materiais que possibilitam transformar o objeto.

O quarto capítulo traz os resultados da pesquisa, feito através de análise das entrevistas realizadas com as assistentes sociais sobre os instrumentais utilizados no enfrentamento à violência contra crianças e adolescentes. Sua organização e desenvolvimento seguem a sequência das perguntas utilizadas e posterior reflexão, a partir dos conteúdos teóricos desenvolvidos no trabalho e análise baseada em pesquisa de diversos autores sobre o tema. Importante ressaltar que os nomes dos profissionais entrevistados foram mantidos em sigilo para garantir a proteção de sua identidade, sendo utilizados os termos de consentimento livre e esclarecido para cada um deles, conforme orientações sobre os cuidados éticos em pesquisa.

2. A VIOLÊNCIA

2.1 Definições de violência e seus impactos

A palavra violência deriva do Latim “violentia”, que significa “veemência, impetuosidade”, mas na sua origem está relacionada com o termo “violação”. A violência envolve todos os atos de violação dos direitos. Em 2002, a Organização Mundial da Saúde divulgou o "Relatório mundial sobre violência e saúde", que define violência como:

uso intencional da força física ou do poder real ou em ameaça, contra si próprio, contra outra pessoa, ou contra um grupo ou uma comunidade, que resulte ou tenha qualquer possibilidade de resultar em lesão, morte, dano psicológico, deficiência de desenvolvimento ou privação (KRUG et al., 2002, p. 5).

Segundo Fávero (2007), violência é um ato de brutalidade, desumanidade e abuso físico e/ou psíquico contra alguém e caracteriza relações intersubjetivas e sociais definidas pela opressão, intimidação, pelo medo e pelo terror. De acordo com Aleixo (2014), a violência é uma realidade histórica que está presente na sociedade diariamente, manifestando-se em diversas maneiras.

Para a autora Minayo (2007), a violência consiste no uso da força, poder e privilégios para dominar, submeter e provocar danos a outros. Nenhuma sociedade conhecida é totalmente isenta de violência, porém há sociedades mais violentas do que outras, este fato confirma a importância da cultura na forma de resolução de conflitos.

Sobre as tipologias de violência e seus significados e definições, pode-se definir violência física contra crianças e/ou adolescentes, segundo Gelles (1979), apud SOUZA, Joelma (2016), como um ato executado com intenção de causar dano físico a outra pessoa. O dano físico pode ir desde a imposição de uma leve dor, passando por um tapa até o assassinato. A motivação para este ato pode ir desde uma preocupação com a segurança da criança até uma hostilidade tão intensa que a morte da criança é desejada.

Já a violência psicológica, de acordo com Veronese e Costa (2006) é definida

pela exposição constante da criança e do adolescente a situações de humilhação e constrangimento, através de agressões verbais, ameaças, cobranças e punições exageradas, conduz a vítima a sentimentos de rejeição e desvalia, além de impedi-la de estabelecer com outros adultos uma relação de confiança (VERONESE e COSTA, 2006, p. 116).

Ainda utilizando definições e conceitos de Veronese e Costa (2006), a violência sexual pode ser compreendida como um ato que acontece entre muitas condutas aparentemente “insignificantes”, que vão desde um simples manuseio até práticas sexuais,

impostas e não consentidas, incluindo ou não a penetração coital, como, por exemplo, atos humilhantes como penetração de objetos, sadomasoquismo, etc. Dessa forma, o “abuso sexual” infantil é o envolvimento de uma criança imatura em seu desenvolvimento em atividades sexuais que ela não compreende verdadeiramente, e para as quais não está apta de dar o seu consentimento informado, ou que violam os tabus sociais e familiares (VERONESE e COSTA, 2006, p. 111).

De acordo com Letícia Flores (2017), atualmente, a violência é um problema social e de saúde pública. É um fenômeno complexo, influenciado por diversos fatores. Sendo assim, é necessário considerarmos a sociedade que a produz, seu contexto histórico, social, político e cultural, refletindo sobre os diversos fatores que levam a sua ocorrência e perpetuação. Do mesmo modo que a violência é um produto da sociedade, possivelmente, também pode ser desconstruída por ela. Acredita-se que o conhecimento gerado através de pesquisas sobre este fenômeno sejam essenciais para reflexão das diretrizes de ação e para a criação de políticas públicas para a prevenção e atendimento às vítimas.

A violência é um fenômeno social inerente a qualquer tipo de sociedade; A forma sob a qual se manifesta reflete o tipo de sociedade e mostra o seu significado nessa sociedade; A violência depende, portanto, de estímulos provenientes da própria sociedade (GULLO, 1998, p. 106).

De acordo com pesquisas, no Brasil, a violência tem sido uma das principais causas de morte entre os 5 e os 49 anos, sem contar os outros danos que deixa a sua vítima.

No Brasil, a violência manifesta-se nos mais diversos ambientes, sendo muito frequente a violência doméstica ou intrafamiliar, cujas vítimas preferenciais são as crianças e os adolescentes de ambos os sexos (ZANELATO e MEDEIROS. 2012, s.p).

Segundo uma pesquisa realizada por Maia e Barreto (2012), com vítimas de violência no Amazonas, as vítimas relataram alguma alteração alimentar, e é sabido que após a violência, outras passaram a consumir álcool e drogas; outras relataram sentir medo de sair de casa, encontravam-se em estado de choque ou relataram dificuldade de relacionamento (desinteresse, mudança de comportamento, apatia, crises de choro). Em 6,16% dos casos das vítimas entrevistadas apresentaram comportamentos impulsivos e agressividade com os familiares. O cérebro das crianças, que ainda está em desenvolvimento, é o órgão mais vulnerável aos efeitos negativos no neurodesenvolvimento (MAIA, 2010).

A violência intrafamiliar é uma grave violação de direitos da criança e o adolescente, uma vez que lhes nega a liberdade, a dignidade, o respeito e a oportunidade de crescer e se desenvolver em condições saudáveis. (...) a

violência doméstica contra a criança e o adolescente é uma forma de submeter à força, alguém contra a sua vontade, quebrando acordos e regras que pautam as relações conferindo-lhe uma carga negativa (ZANELATO e MEDEIROS, 2012, s.p).

Conforme os resultados de um estudo realizado por Medeiros e Zanelato em 2012, com uma equipe de saúde em Goiânia, os motivos que convergem para a ocorrência da violência contra a criança são diversificados, sendo os mais abordados: os problemas sociais como o desemprego, a desinformação, dificuldades com o planejamento familiar acarretando grande número de filhos, separação dos pais, os pais e as mães se distanciando dos filhos para sustentar a família, baixa escolaridade dos pais e a pobreza. A violência, segundo os autores citados, é vista pelos profissionais também como forma de expressão cultural de “educar” uma criança, passada de geração a geração.

Analisando um estudo feito por Bittar e Nakano (2012) com as mães que agrediram os filhos, é possibilitada uma percepção de que, muitas vezes, a violência é cíclica, e acaba tornando a vítima em, posteriormente, o agressor. Segue trecho de uma das entrevistas realizadas nesta pesquisa com essas mães:

Situações de desafeto, e raras de afeto, se mostram presentes na fala: “eu não tenho muita lembrança boa da minha mãe não, tanto é que, pode ser pecado, mas eu não sinto muita falta dela. Pra dizer a verdade, eu achava tão bom, tão gostoso quando ela me chamava de filha, era muito raro, muito raro...” Os reflexos em longo prazo podem ser apreendidos nessa fala, em que ela lembra da figura materna com certa mágoa; o que se expressa em carência afetiva, negligência nos cuidados e em um relacionamento mãe-filha distante. *“Minha vida da infância ao casamento parece que foi igual (...) continuei sendo agredida”*. Pode-se perceber então que, na família atual das mulheres entrevistadas há uma repetição de seu passado, ocorrendo situações de violência, nas quais elas assumem tanto o papel de vítimas quanto de agressoras. (BITTAR e NAKANO, 2012, p.774).

Barreto (2012) afirma que há vários estudos que comprovam que a violência, seja qual for, afeta fortemente a vida das vítimas, aumentando a probabilidade de o indivíduo entrar para a prostituição, transtornos psicológicos, suicídio, abuso de álcool e drogas, depressão e ansiedade; atrasos no desenvolvimento, distúrbios do sono, sentimentos de culpa e vergonha; hiperatividade, mau desempenho escolar, baixa autoestima, dificuldades nos relacionamentos interpessoais e distúrbios alimentares.

Portanto, as diferentes formas de violência, além da agressão em si, trazem um conjunto de impactos e traumas que acompanham toda a vida social das vítimas, principalmente as crianças, enquanto sujeitos em desenvolvimento.

2.2 A violência com crianças e adolescentes

A lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990 dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e dá outras providências, determina direitos e garantias fundamentais a crianças e adolescentes, considera criança a pessoa até doze anos de idade incompletos, e adolescente aquela entre doze e dezoito anos de idade. Também traz a proteção integral a essa população que são vistos como sujeitos de direitos, em condição peculiar de desenvolvimento e com prioridade absoluta, e reafirma a responsabilidade da família, sociedade e Estado de garantir as condições para o pleno desenvolvimento dessa faixa etária, protegendo-a de toda e qualquer forma de discriminação, exploração e violência.

Art. 5º Nenhuma criança ou adolescente será objeto de qualquer forma de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão, punido na forma da lei qualquer atentado, por ação ou omissão, aos seus direitos fundamentais. (BRASIL, 1990)

No § 2º dessa mesma lei, é reafirmada a máxima prioridade ao atendimento das crianças na faixa etária da primeira infância (0 a 6 anos) com suspeita ou confirmação de violência de qualquer natureza, formulando projeto terapêutico singular que inclua intervenção em rede e, se necessário, acompanhamento domiciliar nos serviços de assistência social em seu componente especializado, o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS).

A criança e o adolescente são sujeitos em condição especial de desenvolvimento, e de acordo com Rosas (2006), para que isso aconteça de forma equilibrada é necessário que o ambiente familiar propicie condições saudáveis de desenvolvimento e crescimento, o que compreende estímulos positivos, equilíbrio, boa relação familiar, vínculo afetivo, diálogo, etc, desde os primeiros anos de sua socialização.

As consequências da violência doméstica podem ser muito sérias, pois crianças e adolescentes aprendem com cada situação que vivenciam, seu psicológico é condicionado pelo social e o primeiro grupo social que a criança e adolescente tem contato é a família. O meio familiar ainda é considerado um espaço privilegiado para o desenvolvimento físico, mental e psicológico de seus membros. (ROSAS e CIONEK, 2006, p. 10)

O Atlas da Violência de 2018 aponta que as crianças são as maiores vítimas de violência sexual no Brasil. Segundo um estudo produzido pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea) e o Fórum Brasileiro de Segurança Pública (FBSP), 50,9% dos

casos registrados de estupro em 2016 foram cometidos contra menores de 13 anos de idade, e em 17% dos casos as vítimas foram adolescentes.

Segundo pesquisa realizada pela Associação Brasileira de Saúde Coletiva (2019), as violências e os acidentes são as maiores causas das mortes de crianças, adolescentes e jovens de 1 a 19 anos, no país. A agressão física é o maior fator de morte entre crianças e adolescentes, a partir dos 10 anos. A violência torna-se ainda mais letal contra o sexo masculino, os homicídios são a causa da metade dos óbitos de rapazes de 15 a 19 anos, sendo mais frequente na juventude negra. A violência com maior índice atendida nas unidades de saúde, contra crianças e adolescentes de 0 a 13 anos, é a violência sexual, tendo ocorrência, em 58% dos casos, na própria casa da vítima. Os agressores são na maior parte os próprios pais, padrastos, familiares, ou pessoas conhecidas das vítimas.

As consequências nas vítimas são diversas, indo desde distúrbios emocionais, doenças sexualmente transmissíveis, gravidez, e inclusive a morte da adolescente, seja por suicídio ou na tentativa de um aborto clandestino. Ainda sobre dados, segundo o site Redação ND mais, em 2018, em Santa Catarina, registrou-se, em média, 10 casos de violência sexual por dia.

De acordo com o site “*Observatório do Terceiro Setor*”, entre 2011 e 2017, foram notificados 184.524 casos de violência sexual no Brasil, sendo 31,5% contra crianças e 45% contra adolescentes, 76,5% dos casos notificados são concentrados nessa faixa etária, dados de um Boletim Epidemiológico divulgado pelo Ministério da Saúde em junho de 2018. A avaliação das características do perfil das crianças vítimas de violência sexual mostrou que 74,2% eram do sexo feminino e 25,8% do sexo masculino. Tendo 51,2% entre 1 e 5 anos, e 3,3% possuíam alguma deficiência ou transtorno. Foi analisado que 33,7% das violências sofridas tiveram caráter de repetição, sendo a residência o primeiro local com maior ocorrência, seguido pela escola da vítima.

Estes dados e informações demonstram o quanto a violência contra crianças e adolescentes é uma realidade ainda a ser superada em nosso país, o que demanda uma rede de proteção e serviços para combater esta condição e atender suas vítimas.

3. O CREAS, O PAEFI E O SERVIÇO SOCIAL

3.1 Contexto Institucional

Instituído pela Constituição Federal de 1988, a Assistência Social é um direito do cidadão e dever do Estado. Em 1993 foi publicada a Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS, e então a assistência é definida como Política de Seguridade Social, compondo o tripé da Seguridade Social, tal qual a Saúde e a Previdência Social, com caráter de Política Social articulada a outras políticas do campo social.

Em 2005, é instituído o SUAS (Sistema Único De Assistência Social), com o objetivo de garantir a proteção social aos cidadãos, oferecendo apoio a indivíduos, famílias e à comunidade no enfrentamento de suas dificuldades, através de serviços, benefícios, programas e projetos. É descentralizado e participativo, sua função é a gestão do conteúdo específico da Assistência Social no campo da proteção social brasileira. É caracterizado pela gestão compartilhada e financiamento das ações pelos três entes federados e pelo controle social exercido pelos Conselhos de Assistência Social dos municípios, Estados e União.

As ações da assistência social são organizadas tendo como referência o território onde as pessoas moram, considerando suas demandas e necessidades. Segundo a PNAS (Política Nacional de Assistência Social) (2004), a Assistência Social organiza-se através de níveis de proteção. O primeiro, que é a Proteção Social Básica, é destinada à prevenção de riscos sociais e pessoais, através de programas, projetos, serviços e benefícios a indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade social. O segundo é a Proteção Social Especial, esta se divide em média e alta complexidade, destinada a famílias e indivíduos que já se encontram em situação de risco e de violação de direitos devido a abandono, maus-tratos, abuso sexual, uso de drogas, entre outros aspectos.

Os serviços de proteção social especial de média complexidade são serviços voltados para famílias e/ou pessoas que estão em situação de risco social ou que tiveram seus direitos violados. Ofertado através do CREAS (Centro de Referência Especializado em Assistência Social), entre outros serviços, oferece apoio, orientação e acompanhamento para a superação dessas situações e rompimento dos ciclos de violência por meio da promoção de direitos, da preservação e do fortalecimento dos vínculos das relações familiares e sociais.

Os serviços de alta complexidade são aqueles que garantem a proteção integral, como moradia, alimentação, higienização e trabalho protegido para famílias e indivíduos que se encontram em situação de violação de direitos. Ofertados através de: Serviço de Acolhimento Institucional, Abrigo institucional, Casa-Lar, Casa de Passagem, Serviço de

Proteção em Situações de Calamidades Públicas e de Emergências; entre outros.

Ainda dentro do SUAS, é englobada a oferta de Benefícios Assistenciais, que são prestados a públicos específicos de forma articulada aos serviços, e que contribuem para a superação de situações de vulnerabilidade. Também cuida da parte de gerenciamento da vinculação de entidades e organizações de assistência social ao Sistema, e mantém o Cadastro Nacional de Entidades e Organizações de Assistência Social atualizado, também concede certificação a entidades beneficentes.

A missão de implementar o SUAS pertence ao governo municipal, que a executa através SEMAS (Secretaria Municipal de Assistência Social), que é o órgão gestor da assistência do município de Florianópolis. A SEMAS presta atendimento socioassistencial às pessoas e famílias, articula os serviços e potencializa a rede de proteção, e utiliza o CRAS (Centro de Referência de Assistência Social) e CREAS, entre outros, para viabilizar esses serviços. O CREAS faz parte da Proteção Social Especial de Média Complexidade, como mencionado anteriormente. Em anexo, o organograma da SEMAS para melhor compreensão de sua estrutura organizacional (anexo 1). Todo este trabalho especializado é desenvolvido por profissionais qualificados e capacitados para tal.

3.1.1 O Trabalho Profissional do Assistente Social no PAEFI

Em Florianópolis, o serviço de proteção à criança e ao adolescente já acontecia em desde maio de 1991 na esfera municipal, quando o Programa SOS Criança foi implantado, tinha o objetivo principal de atender a crianças e adolescentes vítimas de violência doméstica. Em 2001, cria-se o programa Sentinela, um serviço para crianças e adolescentes que vivenciaram algum tipo de violência sexual (bem como física, psicológica e negligência), sendo inserido na PNAS.

Em 2009, através da Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, através da Resolução nº 109, passa a reformular a nomenclatura do Serviço Sentinela e o POASF (Programa de Orientação e Apoio Sócio Familiar) que deixaram de existir, e então, suas demandas foram para o serviço que surgiu, denominando-se Serviço de Proteção Especializado a Famílias e Indivíduos - PAEFI. Quando mudaram o nome e o objetivo do programa, se tornou um centro de assistência social, serviço onde o assistente social trabalha em dupla com o psicólogo para atender os casos. O atendimento que era ofertado pelo Programa Sentinela, foi agrupado ao Serviço de Enfrentamento à Violência, ao Abuso e à Exploração Sexual contra Criança e Adolescentes oferecido pelos CREAS. Com a

Resolução CNAS Nº 109 (sobre a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais.), de 11/11/2009 este Serviço foi incorporado ao PAEFI.

Os serviços oferecidos no CREAS estão relacionados às situações de risco e violação de direitos de crianças e adolescentes; e acompanhamentos de adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa em meio aberto (L.A - Liberdade Assistida e PSC – Prestação de Serviços à Comunidade); e idosos e deficientes que estão em situação de vulnerabilidade social (SEPREDI - Serviço Especializado para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias) e não estão tendo seus direitos efetivados, tendo como foco de suas ações a centralidade na família, na perspectiva de potencializar sua capacidade de proteção e romper com os episódios que geraram tal demanda.

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)

Os eixos que norteiam o trabalho desenvolvido no CREAS são: a atenção especializada e qualificação do atendimento; território e localização do CREAS; acesso a direitos socioassistenciais; centralidade na família; mobilização e participação social e o trabalho em rede.

No PAEFI, local de estágio da estudante, é realizado acompanhamento psicossocial com a família. A demanda chega através de encaminhamento do Conselho Tutelar, Vara da Infância e Juventude, Delegacia, encaminhamentos do CRAS ou demanda espontânea. O objeto de trabalho do Programa são as relações em que as pessoas tiveram seus direitos violados ou dificuldades de acessá-los. As demandas estão relacionadas às situações de vulnerabilidade socioeconômica, trabalho, moradia, educação, saúde e questões referentes a violência, identificada através de encaminhamentos dos órgãos citados acima.

No PAEFI são trabalhadas as demandas na perspectiva de romper o ciclo de violência e fortalecer o vínculo, tal como concretizar seus direitos, e acompanhar até que não haja mais violações. O acompanhamento feito pelos profissionais de psicologia e serviço social, se dá através de atendimentos na sede do programa, entrevistas individuais, visita domiciliar, visitas institucionais à creches, escolas, família ampliada e encaminhamentos para a rede. O assistente social trabalha em dupla com um psicólogo, e juntos delineiam as ações e estratégias a serem desenvolvidas diante das situações que se apresentam. Sempre que julgam necessário, fazem reunião para conversar sobre o planejamento do atendimento e fazer estudo de caso para melhor compreensão e definição das estratégias de atuação. Além

desses profissionais, o serviço também conta com servidores administrativos, serviços gerais e dois profissionais que trabalham no arquivo da instituição e na biblioteca.

Cada profissional tem uma linha de seguimento e modo de como prosseguir o atendimento com a família, de acordo com sua preferência pessoal, dentro do que está estabelecido pela política, pelo serviço e pelo código de ética da profissão. Vale destacar que o profissional tem autonomia para escolher o instrumental necessário aquela demanda, de acordo com o perfil do usuário (idade, demanda, sexo, contexto familiar e econômico, etc.). Vale lembrar e considerar o seguinte texto de Sarmiento (2016, p.30)

Os processos de trabalho dos assistentes sociais se realizam no interior das organizações, são as instituições que organizam o trabalho profissional, mesmo quando preservada alguma autonomia. E são realizados na proporção em que o exercício profissional do assistente social faz parte do trabalho coletivo, definido pela divisão social e técnica do trabalho nas relações de produção e reprodução social, e produz efeito nas condições materiais e sociais daqueles que trabalham, ou seja, na reprodução da força de trabalho, mesmo quando direciona sua ação para a transformação das relações entre os homens e da sociedade.

Ao identificar estas linhas de atuação e preferências dos profissionais, vemos também o quanto às reflexões sobre instrumentos e técnicas são importantes, assim como, a instrumentalidade. Segundo Yolanda Guerra (2007), a instrumentalidade possibilita que os técnicos objetivem sua intencionalidade em respostas profissionais, a qual é uma propriedade sócio histórica da profissão, possibilitar o atendimento das demandas e o alcance de objetivos profissionais e sociais.

3.2 O Assistente Social no enfrentamento à violência

Atualmente, após a reconceituação da profissão na metade dos anos 60 e a defesa de um projeto ético-político em favor da construção de uma sociedade mais justa, o serviço social tem sido reconhecido, valorizado e requisitado para defesa dos direitos sociais. Como profissão, está situada em um espaço institucional na divisão sócio técnica do trabalho, merecendo a confiança das outras profissões e entidades diversas, conquistando espaço e demarcando a identidade da assistência social na atuação no combate à violência doméstica inserido nas instituições que prestam atendimento vítima de violência (LISBOA e PINHEIRO, 2005).

O assistente social tem papel importante frente a demandas da violência, por isso se

faz necessário o conhecimento sobre a realidade social, a fim de compreender os sujeitos sociais que a vivenciam.

Segundo alguns autores esta aproximação da realidade e as possíveis respostas profissionais, não são tão simples, exigem qualidade e fundamentação. De acordo com Yamamoto (1999, p.52) o grande desafio na atualidade é, pois, transitar da bagagem teórica acumulada ao enraizamento da profissão na realidade, atribuindo, ao mesmo tempo, uma maior atenção às estratégias e técnicas do trabalho profissional, em função das particularidades dos temas que são objetos de estudo e ação do assistente social. Santos (2006) afirma que esse desafio que alguns profissionais afirmam ter em relacionar a teoria com a prática, expressa a dificuldade de relacionar as três dimensões que conformam os fundamentos teórico-metodológicos, ético-políticos e técnico-operativos do processo de trabalho do assistente social, aprofundaremos esse assunto no capítulo sobre o instrumental técnico.

O Serviço social é uma profissão construída historicamente, acompanhando a dinâmica social e ganha novas expressões a cada espaço sócio ocupacional que ocupa. A interdisciplinaridade o acompanha desde a sua formação, pois diferente de outras profissões, o Serviço Social traz, em sua formação, o diálogo com várias disciplinas, como a Antropologia, Ciência Política, Filosofia, Sociologia, Psicologia, Direito, dentre outras. Sendo assim, é uma profissão essencialmente interdisciplinar, pois não conta com uma teoria própria, mas dialoga com diversas teorias, no intuito de compreender e responder às contradições provenientes da questão social.

De acordo com Yolanda Guerra (2000), as demandas com as quais os assistentes sociais trabalham são totalidades saturadas de determinações (econômicas, políticas, culturais, ideológicas) sendo assim, exigem mais do que ações imediatas, instrumentais, manipulatórias.

A utilidade social da profissão está em responder às necessidades das classes sociais, que se transformam, por meio de muitas mediações, em demandas para a profissão. Estas são respostas qualificadas e institucionalizadas, para o que, além de uma formação social especializada, devem ter seu significado social reconhecido (GUERRA, 2000, p.6).

Essas demandas implicam intervenções que decorram de escolhas, que passem pelos condutos da razão crítica e da vontade dos sujeitos, que se inscrevam no campo dos valores universais (éticos, morais e políticos). Mais ainda, ações que estejam conectadas a projetos profissionais aos quais estão dentro de referenciais teórico-metodológicos e princípios ético-

políticos. A ação transformadora é a práxis, mas a práxis necessita de muitas outras capacidades/propriedades, além de instrumentos e técnicas, sendo estes, parte importante neste processo.

O contato com a rede de atendimento também é muito importante no trabalho de enfrentamento à violência. Daí a importância do assistente social se articular com as profissões que fazem parte da área do cuidado.

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 (SOUZA, 2016, p.31).

No serviço PAEFI, quando ocorre a identificação da demanda da família e é percebido que vai além do objetivo do programa, ou quando é verificado que essa demanda precisa de apoio para ser resolvida em sua total complexidade, os usuários são encaminhados para outros serviços para que tenham acesso aos seus direitos, entretanto, eles continuam sendo acompanhadas pelos profissionais do PAEFI, até que não se encontrem mais com seus direitos violados.

Isto implica o contínuo acompanhamento profissional da vítima e família pelos profissionais do serviço, implica inclusive no assistente social, exigindo-lhe qualificação em suas atribuições e competências.

4. INSTRUMENTAL TÉCNICO DO ASSISTENTE SOCIAL

A proposta das Diretrizes Curriculares da ABEPSS (Associação Brasileira de Ensino de Serviço Social) aponta para a formação de um perfil profissional onde os fundamentos do trabalho do assistente social sejam conformados por três dimensões que se articulam em unidade, são elas teórico-metodológica; ético-política e técnico-operativa, simultâneo com a formação para a apreensão teórico-crítica do processo histórico como totalidade, que considere a apreensão das particularidades da constituição e desenvolvimento do capitalismo e do Serviço Social na realidade brasileira. Além da percepção das demandas e da compreensão do significado social da profissão; e o desvelamento das possibilidades de ações contidas na realidade e no exercício profissional que cumpram as competências e atribuições legais (ABEPSS, 2014, p. 02-03).

O exercício profissional configura-se pela articulação das dimensões, e se realiza sob condições subjetivas e objetivas historicamente determinadas, as quais estabelecem a necessidade da profissão em responder as demandas da sociedade através de requisições socioprofissionais e políticas, delimitadas pelas correlações de forças sociais que expressam os diversos projetos profissionais (SANTOS, 2013, p.26).

Segundo Guerra (2012), sobre as dimensões da profissão, a primeira alude à inclinação de apreensão do método e das teorias e a sua relação com a prática, na ação profissional (fundamentos históricos, teóricos e metodológicos). A segunda dimensão se refere às finalidades das ações do assistente social e os princípios e valores que os guiam (fundamentos éticos e políticos). A terceira refere-se à capacidade de o profissional articular meios e instrumentos para materializar os objetivos, com base nos valores concebidos (fundamentos técnicos-operativos).

As competências teórico-metodológica, técnico-operativa e ético-política são requisitos fundamentais que permitem ao profissional colocar-se diante das situações com as quais se defronta, vislumbrando com clareza os projetos societários, seus vínculos de classe, e seu próprio processo de trabalho. Os fundamentos históricos, teóricos e metodológicos são necessários para apreender a formação cultural do trabalho profissional e, em particular, as formas de pensar dos assistentes sociais (ABEPSS, 1996, p.7).

As três dimensões constituem níveis diferenciados de apreensão da realidade da profissão, entretanto, são indissociáveis entre si, formando uma unidade, apesar de suas particularidades (GUERRA, 2000). Vamos dar destaque à dimensão técnico-operativa, dimensão mais aproximada de nossas preocupações neste trabalho sobre a prática profissional, propriamente dita, especificamente, a compreensão e utilização dos instrumentos e técnicas utilizados pelos profissionais de serviço social do PAEFI

Essa deve ser concebida além das capacidades técnicas e instrumentais, incluindo o conjunto de ações e procedimentos adotados pelo assistente social, visando à consecução de uma determinada finalidade, que necessita, portanto, de uma avaliação sobre o alcance desses fins e dos objetivos da ação. Nessa dimensão técnico-operativa se encontram, conseqüentemente, “estratégias, táticas, instrumentos, técnicas, conhecimentos específicos, procedimentos, ética, cultura profissional e institucional, particularidades dos contextos organizacionais” (SANTOS, 2012. apud PEREIRA, 2015).

Segundo Pereira (2015), é tomando por base essas dimensões que é possível discutir as estratégias e técnicas de intervenção profissional. Desse modo torna-se possível compreender que não se trata apenas da construção operacional do fazer, mas principalmente da dimensão intelectual e fundamental do trabalho, considerando aquilo que é especificidade do trabalho do assistente social em seus variados espaços de intervenção.

Os instrumentos e técnicas são elementos constitutivos dessa dimensão, mas não são os únicos. Eles fazem parte do campo da operacionalização da ação, e são partes constitutivas da dimensão técnico-operativa. O fato da escolha do instrumento da ação é, necessariamente, direcionado a uma finalidade, na medida em que agregam referenciais teóricos, éticos e políticos.

Santos (2013) aponta que a dimensão técnico-operativa envolve um conjunto de estratégias, táticas e técnicas instrumentalizadoras da ação, que efetivam o trabalho profissional, e que expressam uma determinada teoria, um método, uma posição política e ética. Contém, dentre outros aspectos técnicos: existência de objetivos; busca pela efetivação desses objetivos; existência de condições objetivas e subjetivas para a efetivação da finalidade. Requer, ainda, conhecer os sujeitos da intervenção; as relações de poder, tanto horizontais quanto verticais; o perfil do usuário - a natureza das demandas; o modo de vida dos usuários; as estratégias de sobrevivência; a análise e aprimoramento das condições subjetivas. Segundo Santos (2013, p. 28)

“(...)os instrumentos são considerados meios de se alcançar uma finalidade, ao escolher um determinado instrumento de ação o profissional deve ter clareza da finalidade que pretende alcançar: se está coerente com as finalidades da profissão e se o instrumento escolhido permitirá a efetividade de tais finalidades(...) Por isso, o profissional deve estar em sintonia com o movimento da realidade, considerando as particularidades dos diferentes espaços em que intervém e, também, estar orientado pelos fundamentos e princípios éticos que norteiam a profissão.”

Também Guerra (1995) afirma que através da instrumentalidade no exercício profissional os assistentes sociais transformam as condições objetivas e subjetivas e as relações interpessoais e sociais presentes em qualquer nível da realidade social. E quando

alteram o cotidiano profissional e do usuário, transformando o instrumento técnico em condições para atingir os objetivos profissionais, estão dando instrumentalidade às suas ações. Na medida em que os profissionais criam e adequam às condições existentes, transformando-as em instrumentos e meios para atingir os objetivos da sua intervenção, essas ações são portadoras de instrumentalidade, conforme já indicado anteriormente. Sendo assim, a instrumentalidade é elemento constitutivo de todo trabalho social, ela possibilita que os profissionais objetivem sua intencionalidade em respostas profissionais.

A instrumentalidade, como uma propriedade sócio-histórica da profissão, por possibilitar o atendimento das demandas e o alcance de objetivos (profissionais e sociais) constitui-se numa condição concreta de reconhecimento social da profissão (GUERRA, 2007, p.02)

Ao decorrer dessa profissão, temos alguns instrumentos já consolidados, porém não são os únicos, podem ser ampliados, modificados e recriados. O instrumento objetiva e materializa suas intenções ao potencializar suas ações sobre a realidade, é sempre guiado por um conhecimento específico e sempre utilizado intencionalmente, deste modo, sua utilização não é neutra. Eles são considerados produtos da ação humana, se constituindo como meios de alcançar uma finalidade, como dito anteriormente.

O que o torna um potencializador de força, de determinada forma, em uma dada direção(...) porque permite concentrar toda a força (conhecimento que se dispõe), num dado instrumento, elevando-o a um grau superior, facilitando a sua expressão de determinada forma (SARMENTO, 2016, p.43-44).

Quando entendemos o instrumento desta maneira, precisamos compreender também a técnica no campo do exercício profissional, esta é idealizada como criação do homem a passo que este procura satisfazer suas necessidades, e através dela, seu conhecimento opera sobre as coisas. Tornando-se assim, um meio para facilitar suas realizações. Compreendemos que os instrumentos e as técnicas se articulam e demandam serem compreendidos de maneira inseparável, estes materializam um aspecto da dimensão técnico-operativa.

O que define quais instrumentos e técnicas serão utilizados na intervenção são os objetivos profissionais, ou seja, o ato de agir que requer planejamento para a execução da ação profissional. É no momento da execução que a metodologia a ser aplicada é construída, onde o profissional deve se questionar do “porquê”, “para quê” e “como” determinado instrumento deve ser utilizado (MEDEIROS, 2017, s.p).

A finalidade, que é a direção social empreendida à ação pelos sujeitos profissionais, está ligado ao conteúdo da ação que se quer efetivar com o uso de determinado instrumento. E esta, por sua vez, está no meio teórico. Para fazer uso do conteúdo do instrumental técnico-operativo depende-se da análise da realidade, a qual dá o fundamento a intencionalidade. Sempre reforçando a relação de unidade entre as demais dimensões na intervenção.

É na articulação da dimensão técnico-operativa com as demais dimensões da intervenção profissional que é possível materializar em ações, as concepções teórico-metodológica e éticopolítica que orientam o profissional. Neste sentido, a escolha dos instrumentos e técnicas está intimamente relacionada aos objetivos e às finalidades da profissão. Desta forma, destacamos o cuidado necessário aos profissionais para não caírem na supervalorização dos instrumentos com um fim em si mesmo (SANTOS, 2013, p.27).

Sobre os instrumentos relativos à profissão do Serviço Social, temos os diretos e indiretos. Os Instrumentos diretos são os que propiciam uma interação face a face; estabelecida por meio dos gestos, pelo diálogo ou pela entonação da voz. (Ex: entrevista, visita domiciliar, visita institucional, acolhimento social, acompanhamento social, atendimento social, trabalho em grupo, dinâmicas de grupo, reunião...)

Os Instrumentos indiretos consistem no registro da interação realizada pelo instrumental direto, independente de qual foi escolhido para ser utilizado. Pode ser uma avaliação conclusiva, teórica e técnica realizada pelo assistente social; um meio de encaminhamento para outros serviços da rede; uma sistematização da prática do assistente social. (Ex: estudo social, parecer social, relatório social, perícia social...)

Segundo Guerra (2000), os instrumentos e técnicas da profissão não possuem eficácia intrínseca, o seu uso e seus resultados dependem da intencionalidade dos atores da profissão, compreendendo os valores e a racionalidade que afirmam sua prática. Vários fatores podem interferir no trabalho profissional do assistente social que vão além do conhecimento sobre a realidade e o uso do instrumental técnico da profissão.

A atividade especificamente humana possui uma atividade de consciência (teórica), mas, que não pode por si só levar a uma transformação da realidade, ou seja, requer acima de tudo a sua objetivação (prática).

Todavia, a realização da atividade humana não depende apenas da determinação projetiva da finalidade, mas, ainda, do conhecimento sobre o objeto a ser transformado e dos instrumentos necessários à consecução desse trabalho (SARMENTO, 2016, p.34).

Tendo por base estas referências teóricas, a experiência de estágio e supervisão no PAEFI, foi possível identificar e compreender que os instrumentais mais recorrentes no cotidiano no exercício profissional são a entrevista, visita institucional e domiciliar e o atendimento individual na sede, entre outros. Todos os procedimentos e ações são relatadas em prontuários, através de relatórios situacionais, relatos de atendimento, relatórios de encerramento, etc. O assistente social trabalha em dupla com um psicólogo, pensando juntos o procedimento de atendimento, fazendo estudo de caso e analisando o que é melhor para cada família. Este conteúdo e relação será melhor desenvolvido no próximo capítulo.

5. ENTREVISTA COM AS ASSISTENTES SOCIAIS

5.1 Metodologia

De acordo com Gerhardt e Souza (2009, p.11), a Metodologia científica é o estudo sistemático e lógico dos métodos empregados nas ciências, seus fundamentos, sua validade e sua relação com as teorias científicas. Abrange, basicamente, um conjunto de dados iniciais e um sistema de operações ordenadas apropriado para a formulação de conclusões, de acordo com certos objetivos predeterminados.

A metodologia científica trata de método e ciência. Método (do grego *methodos*; *met'hodos* significa, literalmente, “caminho para chegar a um fim”) é, portanto, o caminho em direção a um objetivo; metodologia é o estudo do método, ou seja, é o corpo de regras e procedimentos estabelecidos para realizar uma pesquisa; científica deriva de ciência, a qual compreende o conjunto de conhecimentos precisos e metodicamente ordenados em relação a determinado domínio do saber (TARTUCE, 2006. Apud GERHARDT, 2009, p.11).

A presente pesquisa levará em consideração aspectos qualitativos do atendimento às crianças e adolescentes vítima de violência, a fim de caracterizá-lo, e relatar os instrumentais mais utilizados. Permitindo compreender sua presença e utilização, o que contribuirá na produção do conhecimento do objeto em estudo.

A pesquisa qualitativa é importante neste estudo porque se particulariza, principalmente, por abranger questões que não podem ser restringidas a valores numéricos, trabalhando no plano dos valores, das atitudes, aspirações, crenças e significados (MINAYO, 2009). Segundo Minayo, a abordagem qualitativa aprofunda-se no mundo dos significados das ações e relações humanas, um lado não perceptível e não captável em equações, médias e estatísticas.

O método de pesquisa qualitativo escolhido para nortear o presente trabalho teve o intuito de abranger o caráter do atendimento realizado no PAEFI, a fim de identificar os instrumentais mais utilizados e a compreensão de sua dinâmica no trabalho profissional do assistente social. Porém, existem alguns obstáculos para essa observação, já que nem sempre o atendimento ocorre como o profissional havia planejado, pode, por exemplo, ocorrer a não vinculação do usuário com o atendimento.

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 ao 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. (SOUZA, 2016, p.69)

Para melhor extrair as informações e conteúdos deste trabalho, optou-se pela realização de entrevistas, onde os sujeitos participantes foram as assistentes sociais do PAEFI – Ilha. Em um primeiro momento foi realizada a entrevista semiestruturada com cinco assistentes sociais, a partir de um roteiro com perguntas acerca do atendimento (apêndice 1), questionando em que os instrumentos contribuem no atendimento, qual instrumental é o escolhido para ser seguido no atendimento psicossocial com as famílias, etc. Também será questionado acerca dos atendimentos anteriores que foram encerrados, e quais os resultados obtidos através do acompanhamento no PAEFI.

As entrevistas foram gravadas em áudio e transcritas posteriormente. Vale ressaltar que cada entrevistada assinou um Termo de Consentimento Livre e esclarecido, onde era garantido sigilo de sua identidade.

As fontes bibliográficas utilizadas para fundamentar a pesquisa consistiram em livros, dissertações, teses, monografias e artigos científicos publicados na área de Serviço Social, acerca do tema de “violência”, “instrumentalidade”, “criança e adolescente” e “atuação do assistente social”, indicado nas referências.

Com a realização das entrevistas e sua reflexão a partir das referências bibliográficas, procuramos sistematizar os resultados da pesquisa, e assim, fazer as devidas considerações acerca dos dados coletados, isto é, da realidade profissional.

Considerando tal trabalho, é possível que as profissionais que atuam no PAEFI, problematizem o formato de atendimento atual, possivelmente resultando na melhoria do atendimento psicossocial das famílias acompanhadas. Os próximos itens referem-se às entrevistas feitas com as profissionais, organizadas a partir de cada uma das perguntas elaboradas e as respostas encontradas e sistematizadas.

5.2 Apresentação e Discussão Dos Resultados

Seguindo o roteiro previamente estabelecido, a primeira pergunta foi a cerca do **conceito de instrumental técnico**, as respostas das assistentes sociais entrevistadas ficaram divididas entre citar os instrumentais, como por exemplo, entrevistas, reuniões com a rede, visitas institucionais, etc. e a apresentação efetiva de uma definição. A assistente social 3 citou que

“São ferramentas que a gente usa como meio pra alcançar determinado objetivo com a família dentro do acompanhamento psicossocial, que é o que fazemos no PAEFI, dependendo o local é possível usar outros instrumentos. É um meio para organizar o trabalho e traçar objetivos e metas ao longo do acompanhamento”.

E quanto ao que ele significa dentro do serviço PAEFI, a Assistente Social 4 citou que

“A nível de PAEFI, uma forma de atender e compreender a realidade familiar, um meio que se chega para compreensão da realidade, do cotidiano, das demandas, e assim fazer as intervenções e objetivos”.

Uma definição geral foi que é uma ferramenta usada como meio pra alcançar determinado objetivo na intervenção profissional. O que caracteriza muito bem um instrumento, segundo as referências teóricas indicadas.

Quanto ao significado, foi dito que serve para organizar o trabalho profissional e traçar objetivos e metas ao longo do acompanhamento, e como meio de compreensão da realidade. Também foi citado como algo fundamental na profissão, pois sem ele o assistente social ficaria no senso comum. Esta consideração é importante, tanto porque qualifica a compreensão do que é um instrumento do ponto de vista conceitual, como a relevância de um referencial teórico que permita ir além do que está dado no imediato, pelo senso comum, isto é, desenvolver leitura crítica da realidade.

Santos (2013) cita justamente a necessidade de apreensão da realidade e a necessidade do instrumental ser uma ferramenta que precisa estar acompanhada de uma finalidade objetivada. E acrescenta que o instrumental técnico contém existência de objetivos; busca pela efetivação desses objetivos; existência de condições objetivas e subjetivas para a efetivação da finalidade. O que foi possível observar pelas respostas dadas.

A mesma autora ainda afirma que o conhecimento da realidade é imprescindível no processo de escolha do instrumental. A apreensão da dinâmica da realidade contribui para que haja coerência entre os instrumentos utilizados e as determinações assumidas pela questão social nos diferentes espaços sócioocupacionais, possibilitando que o assistente social consiga alcançar os resultados esperados na ação.

Nos estudos analisados neste trabalho, a autora Medeiros (2017) já indicava que “O que define quais instrumentos e técnicas serão utilizados na intervenção são os objetivos profissionais, ou seja, o ato de agir que requer planejamento para a execução da ação profissional”.

A questão do planejamento das ações não foi algo que ficou tão evidente nas respostas das profissionais entrevistadas, e seria importante, pois além de uma definição mais precisa

do que são instrumentos, demonstrariam a sua intrincada relação com as teorias sociais, suas respectivas interpretações da realidade e, a possível direção nos resultados esperados. Pereira (2015, p. 06-07), afirma que

Fazem parte da dimensão técnico-operativa os instrumentais mais técnicos utilizados pelo assistente social, entretanto, para que esse profissional saiba qual o melhor instrumento ou técnica a ser utilizada durante seu trabalho, a fim de obter o melhor resultado, necessita de uma avaliação, uma escolha, um planejamento sobre qual procedimento deve ser adotado. Daí, pode-se retomar que esses fundamentos técnico-operativos fazem parte de uma dimensão mais ampla, que envolve o processo de trabalho (PEREIRA, 2015).

A seguir, foi questionado **quais instrumentais as profissionais utilizam no acompanhamento familiar**, e as técnicas entrevistadas afirmaram que os instrumentos mais utilizados por elas são as entrevistas individuais e em grupo, visitas domiciliares e institucionais, relatórios, reuniões com a rede de atendimento ao usuário, estudo de caso com a equipe profissional, mapear a rede, atendimento na sede do programa, etc. Uma das A.S entrevistadas citou que

“Aqui no PAEFI os que mais utilizamos são a entrevista, atendimento individual e familiar, a visita domiciliar e institucional, a articulação com a rede que é bem importante devido a complexidade que é a violência, que é nosso objeto de trabalho.”

Esta fala acima indica vários instrumentos e sua utilização está dada pela realidade, sua complexidade e a própria questão da violência. A A.S 3 explica que

“Fazemos esporadicamente o atendimento social, fazemos mais o acompanhamento psicossocial e dentro dele usamos outros instrumentos, trabalhamos com o psicólogo de forma bem pensada entre os dois profissionais”.

As entrevistadas afirmam que esses instrumentais utilizados no atendimento e acompanhamento, que não são especificamente do serviço social, apresentam grande importância, pois auxiliam na vinculação com a família e a compreender sua história, e até mesmo se já houve situação de violência anteriormente e visualizar seu histórico familiar. Embora sem aprofundamento, esta fala indica que os instrumentos podem ter uma utilização interdisciplinar, o que permite afirmar também, uma variação de suas denominações e definições.

Um outro aspecto que aparece, diz respeito a ludicidade, como algo que facilita muito na vinculação com as crianças e até com adolescentes, promovendo a comunicação, a AS 4 cita que

“Os jogos são modos de aproximar adolescentes e crianças, eles traduzem a realidade deles, às vezes fugindo um pouco do formato da entrevista de só perguntas e respostas, alguns chegam muito nervosos aqui e esses meios baixam a ansiedade e quebram o gelo.”

Porém, mesmo considerando a experiência de estágio da estudante, vale o questionamento que a utilização de jogos é muito rica, no entanto, eles precisam ser bem aplicados, adaptados as condições do atendimento, não podem ser utilizados de maneira simples e fora de contexto. Os jogos exigem apropriação técnica e política e, lógico, leitura teórica da realidade para compreensão do que é necessário fazer.

Ao longo da graduação de serviço social, é aprendido sobre a relevância do trabalho interdisciplinar com outras profissões nas diferentes áreas de atuação. As falas das assistentes sociais entrevistadas permitem compreender que alguns desses instrumentais utilizados ultrapassam a particularidade do profissional de serviço social, ou seja, a realidade vivenciada por aquela família indica diferentes maneiras de abordar e utilizar os instrumentos.

Também foi pontuado os instrumentos da psicologia, que são muito usados no PAEFI, por se tratar de um atendimento psicossocial. Entre eles, genograma familiar, casa terapêutica com crianças, jogos, fantoches e outras brincadeiras, que auxiliam na vinculação do profissional com a criança e adolescente vítima de violência.

Todas as entrevistadas trouxeram uma reflexão sobre a visita domiciliar como sendo um instrumental muito importante e que deve ser utilizado com muita cautela, a fim de vincular melhor com a família e conhecer sua realidade. Não como um instrumento de caráter policialesco ou higienista utilizado com a intenção de “vigiar” a família, ou invadir seu espaço. Antigamente, o serviço social era caracterizado por essas características higienistas e que ditavam regras de como uma residência deveria ser para a família, antes da reestruturação e ressignificação da profissão. Devido a este fato, há um grande cuidado na utilização desse instrumental em específico.

Tem a visita domiciliar, que tem que ser utilizada com muito cuidado, no sentido de que às vezes você quer ir lá para chamar a família para o atendimento porque não conseguiu contato telefônico ou como busca ativa, ou se tem alguém enfermo e não pode se deslocar. Eu não gosto de usar como observação da casa. No início eu evito, tento vincular com os usuários antes aqui no atendimento no PAEFI. Dependendo da situação eu nem utilizo, mas a visita ajuda a compreender a família, temos outra percepção de como ele (o usuário) se relaciona com as pessoas, ela te coloca fora da sala de atendimento. Temos que tomar cuidado para não virar algo apenas para vigiar, para que não volte a ter aquela perspectiva de antigamente com o olhar higienista (AS 3).

Outro aspecto refere-se à identificação e/ou definição de quais instrumentos são utilizados pelos profissionais, alguns dos autores que utilizamos definem instrumentos (entrevista, reunião, abordagem, observação, relacionamento, comunicação) e outros indicam sua existência (diretos e indiretos), mas não particularizam. Nas entrevistas realizadas, não foi possível identificar uma melhor explicitação sobre isto.

Em seguida, foi questionado **em que os instrumentos contribuem no atendimento as crianças e adolescentes vítimas de violência**. As técnicas entrevistadas pontuaram que os instrumentos são essenciais para a intervenção, pois norteiam a apreensão da realidade que vai ser o objeto de trabalho, e a entender qual significado a vítima atrela a sua situação de violência que vivenciou, e se foi traumática. Uma das entrevistadas, a AS3, cita que

“Eles norteiam a apreensão da realidade que vai ser o objeto de trabalho, ajudam a compreender as questões sociais que perpassam a família.”

Santos (2013) aponta que na atuação profissional, requer conhecer os sujeitos da intervenção; as relações de poder envolvidas; o perfil do usuário e seu modo de vida, e a natureza das demandas.

Neste ponto, as falas das entrevistadas e das autoras consultadas se complementam, pois indicam não ser possível pensar em instrumentos sem articular com a realidade e suas expressões, instrumentos e realidade se articulam para o enfrentamento das situações de violência.

Também para identificar como se dão as relações familiares, para articular serviços, e assim, como rede, contribuir para aumento dos fatores de proteção e diminuir fatores de risco para a família.

No PAEFI, o foco do trabalho é acabar com o ciclo da violência e fortalecer os vínculos, potencializando, dentro da família, o que pode ser um agente de proteção para a vítima, evitando que a violência volte a ocorrer, e identificando situações de risco que propiciam que a violência aconteça. Uma das AS entrevistadas comenta que

“vamos vendo como cada profissional pode fazer para cumprir o melhor para a família e ter a noção de todos, às vezes até o próprio usuário participa da reunião com a rede e assim ele tem a visão do todo e consegue acessar os direitos e cumprir o seu papel protetivo na família”

Foi dito, inclusive, que se a utilização do instrumento for bem estruturada e com objetivo claro, é possível contribuir com que a família que está sendo acompanhada consiga perceber e refletir a situação de violência, sendo possível alterar sua realidade. Isto ainda é reforçado pela relevância de que o profissional tenha objetivos claros para sua intervenção,

os quais são estabelecidos desde a política de assistência e do serviço propriamente dito, até as finalidades estabelecidas pela profissional ao seu trabalho. A A.S 4 afirma que

“com o atendimento, o usuário começa a refletir sobre a violação de direito, eles conseguem enxergar meios de cessar a violência e acessar direitos, pensar e repensar juntamente com o profissional, meios de mudar a situação.”

Aqui se apresenta um ponto muito importante na utilização dos instrumentos, trazem em si, um potencial pedagógico de buscar a realidade, compreendê-la, identificar as formas de violência e reconhecer-se enquanto sujeito neste processo, para uma possível quebra deste ciclo, mudança de condição.

A seguir, foi questionado às assistentes sociais entrevistadas sobre **qual dos instrumentos elas percebiam que era mais importante para o atendimento**. Foi uma resposta unânime que não é possível mensurar qual a importância de cada instrumento, pois depende da situação, do contexto da família e das demandas que aparecem. Então cada instrumento se faz importante de acordo com a necessidade e do objetivo planejado. A A.S3 comenta que

“não tem como responder isso de forma única, cada família tem seu contexto e a importância do instrumento é determinada por ele. Eu vejo que a diferença do instrumental é como o utiliza.”

E a A.S1 afirma que

“Cada família é uma família, cada situação se apresenta de um modo. Para isso fazemos o estudo de caso com a dupla psicossocial e traçamos o plano de atendimento, e lá vamos saber que materiais e instrumentos são necessários para o atendimento”.

É Guerra (2000) quem afirma que os instrumentos e técnicas não possuem eficácia intrínseca, e diz que seu uso e resultados dependem da intencionalidade dos profissionais, que vai depender de acordo com o caso.

Outra autora, Medeiros (2017) enfatiza que definir quais instrumentos e técnicas serão utilizados dependem do objetivo profissional, e que isso deriva do planejamento da ação profissional, e sobre a importância do planejamento, pois é nesse momento que é construído a metodologia que será aplicada, e é onde é questionado o “porquê”, “para quê” e “como” o instrumento deverá ser utilizado. Existe uma dinâmica intrínseca entre instrumentos e realidade que vão sendo construídos ao longo do trabalho.

Embora reconheçamos e concordemos com esta afirmação, não foi um ponto que se apresentasse como relevante em suas falas, não fica tão evidente esta intrínseca relação. O

que percebemos é que existe uma preocupação muito forte na relação entre o instrumento e a realidade mas, não há uma explicitação do planejamento enquanto tal. A AS 4 afirma que

“A importância do instrumental depende do objetivo que você tem, e depende do momento um ou outro se tornam mais importantes para serem aplicados no atendimento familiar. Sua abordagem e a linguagem dependem de características da família”

O instrumento deve ter um objetivo claro, pois materializando suas intenções, sua utilização é potencializada sobre a realidade, pois é sempre guiado por um conhecimento específico e utilizado intencionalmente, e não de forma neutra. A AS 2 e AS 4 comentam sobre a importância do conhecimento acerca dos instrumentais

“Uma professora minha dizia que já fazemos a intervenção quando entramos na vida da pessoa, por isso temos que ter muito bem definido como aplicar e conduzir esses instrumentais, e é sempre bom continuar se informando e estudando.”

e

“Quanto mais você tem propriedade dos instrumentos técnicos mais possibilidades você tem de solucionar as demandas da família, então se apropriar de cada um deles é muito importante.”

Com estas falas, não há dúvidas quanto a importância dos instrumentos, pois com estes “entramos” na vida das pessoas e nos “apropriamos” disto, o que é fundamental nesta relação que se estabelece entre profissionais e vítimas de violência. A AS 5 diz que

“O aporte teórico também é um instrumento de trabalho, todo repertório teórico do serviço social, arcabouço jurídico pra questões sócio jurídicas, o que me faz escolher dentre outros qual instrumental eu vou utilizar para uma ação com a família.”

Segundo Santos (2013), quando se utiliza o instrumental técnico-operativo é necessário algumas competências importantes para aplicar os instrumentos e técnicas que dizem respeito à ação que se pretende desenvolver, como a competência teórico-metodológica que os profissionais conseguem basear sua leitura da realidade. Quanto maior o conhecimento teórico, mais amplo será a cadeia de mediações e maiores as possibilidades encontradas para a intervenção.

A AS 3 traz uma importante questão sobre a forma como é registrado o atendimento no prontuário, que é uma forma de instrumento indireto.

“O registro no prontuário também é muito importante porque é o que deixamos para a outra equipe, então saber o que colocar e como colocar no prontuário é muito importante, cuidar para não revitimizar a família, e tem

que ser algo que possivelmente ajude uma próxima intervenção por outra equipe.”

Para finalizar, foi questionado **acerca dos atendimentos encerrados anteriormente, se algum dos instrumentos havia levado ao resultado desejado à seu ver, e qual o motivo.** É possível perceber que não é muito fácil encontrar respostas objetivas para as situações enfrentadas, aliás, não é uma característica da realidade da atuação do assistente social, pois seu objeto está dado no campo das relações sociais, fruto das expressões da questão social. Mesmo assim, a resposta se deu de três formas.

A primeira considera a entrevista individual como o instrumento que mais surtiu o efeito desejado. Conforme a A.S1

“O contato com a vítima na entrevista é muito proveitoso, pois é possível ouvir ou sentir se a criança/adolescente está bem naquele momento, talvez nem perguntamos diretamente sobre a violência. Ali sentimos como ela está, se houve resiliência ou não. E então trabalhamos em cima disso.”

A segunda, diz que o atendimento sistemático na sede (espaço físico do serviço) é o mais positivo, pois não tem interferências, é um ambiente aberto e com brinquedos e jogos para vincular com a criança e o adolescente. A A.S 2 afirma que

“O atendimento na sede individual, quando conseguimos fazer com que seja sistemático, pra mim é o que mais surte efeito. Porque consegue ter início meio e fim, logra mais êxito, e quando é planejado e com objetivo específico. Assim é possível vincular com a família.”

Cabe destacar que a fala não remete apenas ao espaço físico, mas as relações de poder que estão presentes neste espaço, suas interferências podem ser melhor percebidas e trabalhadas, principalmente demarcando uma distância daqueles espaços que foram constituídos como de violência.

E a terceira forma, que citou o impacto positivo de cada instrumental em casos diferentes. A A.S 5 afirma que

“eu tenho a autonomia profissional para escolher qual será o melhor instrumental a ser utilizado com aquela família, observando o histórico da família, conhecendo a realidade dela, etc.”

A autora Cláudia dos Santos (2013) traz a questão da autonomia

Destaca-se um elemento fundamental no processo de escolha dos instrumentos que se refere à autonomia profissional. Aqui é importante levar em consideração como desempenhar as atividades determinadas pelas organizações, haja vista que o profissional deve ter autonomia não só para emitir sua opinião técnica sobre a situação, mas também de escolher os

instrumentos que contribuirão para a obtenção desta opinião técnica (SANTOS, 2013, p.28).

Também foi algo que apareceu nas respostas das entrevistas com as profissionais, a importância da escuta qualificada, para não revitimizar o usuário. A AS 3 afirma que

“Também é necessário ter cuidado com a forma como chamamos a pessoa pra cá e a questionamos sobre um possível abuso sexual que aconteceu há anos atrás. Tenho me questionado e pensado bastante sobre isso, e vejo que às vezes menos intervenção é muito mais benéfico do que muita intervenção.”

A escuta qualificada e o acolhimento apareceram como um fator importante para o êxito do acompanhamento, como a AS 4 afirma

“Pra mim, o vínculo determinam o sucesso e o avanço do atendimento, temos que ser honestos, imparciais, cuidar com a questão de valores, fazer uma escuta qualificada, cuidado com julgamentos e expressões para não constranger o usuário e não o inibir.”

Além do cuidado na escuta qualificada e acolhimento para não ocorrer a revitimização, também foi citada a importância de evitar julgamentos e preconceitos ao entrar em contato com a história da família, isto remete diretamente aos conteúdos éticos da profissão. A AS 5 fala sobre isso ao mencionar o tombo (arquivo contendo o prontuário da família, caso já tenha sido atendida pelo programa anteriormente)

“O tombo, por exemplo, pode ser positivo ou não, ajuda a ter uma visão maior da família, mas se não for cuidadoso ele pode formar uma opinião da família antes de conhecê-la, porém é um documento situacional que retratava um momento da família, e pode não retratar agora, então temos que cuidar para não criar um julgamento da família a partir dele.”

Aqui voltamos às questões referentes à relação entre objetivos do serviço, planejamento e condições de vida, esta relação está intrínseca aos instrumentos utilizados, isto é, os resultados pretendidos, não se limitam ou restringem aos instrumentos, eles se articulam em uma dinâmica institucional e condições de vidas que precisam ser mais bem compreendidas, principalmente, em uma perspectiva de defesa dos direitos das crianças e adolescentes.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No presente estudo foram analisados os resultados da utilização do instrumental técnico pelo assistente social no atendimento de crianças e adolescentes vítimas de violência acompanhadas no serviço PAEFI, programa que visa minimizar os danos, fortalecendo vínculos familiares e encerrando o ciclo de violência, fazendo assim com que o sujeito tenha todos os seus direitos acessados e garantidos.

Ao longo da elaboração deste trabalho, fica possível constatar que a violência possui um grande impacto em suas vítimas, afetando diretamente seu desenvolvimento. Por se tratar de crianças e adolescentes, que segundo o ECA, são sujeitos em condição peculiar de desenvolvimento, são mais fortemente afetados, aumentando a chance de transtornos psicológicos e a exposição à situações de risco, não apenas nesta fase, mas perdurando ao longo de suas vidas.

Como considerações finais deste trabalho, fica evidente que o trabalho do assistente social é fundamental para o enfrentamento da violência e possível redução de impactos em suas vítimas. A importância das ações voltadas ao fortalecimento de vínculos e encerramento do ciclo de violência é evidenciada, o exercício profissional do assistente social no enfrentamento das demandas do PAEFI deve atender prioritariamente as diretrizes do Estatuto da Criança e do Adolescente e os interesses desses sujeitos.

Conforme verificado no andamento do presente trabalho, no acompanhamento realizado no PAEFI, as assistentes sociais utilizam instrumentais já consolidados da profissão. Por se tratar de um atendimento psicossocial, também fazem uso conjunto de instrumentos pertencentes ao campo da psicologia, como materiais lúdicos e jogos terapêuticos. Foi ainda possível verificar que o instrumental a ser utilizado fica condicionado ao objetivo requerido, e da finalidade, de acordo com as especificações do caso, e que para tal ação é necessário planejamento, que está intrinsecamente ligado a uma boa execução da ação profissional.

Baseado em atendimentos anteriormente encerrados, foi possível verificar e analisar que o instrumental mais indicado para este serviço, ou seja, que foi mais efetivo no cumprimento do objetivo desejado, foi o atendimento sistemático individual na sede do PAEFI. Isso se dá ao fato de ser possível vincular com o usuário, em um ambiente sem interferências e com a presença de objetos facilitadores no diálogo, como atividades lúdicas. Além disso, a sede do serviço é um local que propicia o isolamento acústico e, portanto, garante o sigilo das informações, fazendo com que o usuário se sinta em um ambiente

seguro.

É de extrema importância para o sucesso do acompanhamento realizado no PAEFI, que o assistente social trabalhe juntamente com outras profissões para garantir os direitos do usuário. O trabalho multiprofissional e interdisciplinar é fundamental, uma vez que o atendimento conta com reuniões com a rede (hospitais, creches, escolas, órgãos de justiça, etc.) e planejamento de ações conjuntas. Mais uma vez o caráter interdisciplinar e multiprofissional e da profissão é evidenciado.

Para finalizar, o trabalho profissional do assistente social conta com grande arcabouço de instrumentais, técnicas e métodos consolidados, e com a autonomia em sua escolha. Sendo de grande importância o domínio de todas essas ações para garantir um acompanhamento de qualidade e efetivação de todos os direitos do usuário. A importância do instrumental técnico é evidenciada, tal qual o conhecimento sobre tal instrumento; porém é possível concluir que muitos fatores interferem na qualidade do acompanhamento do usuário, como os limites da realidade do próprio usuário e outros fatores que compõem o trabalho profissional do assistente social.

É possível compreender que, como afirmado por Pereira (2015, p. 07), a vinculação entre as três dimensões mostra que o momento da prática está vinculado aos aspectos teórico-metodológicos e ético-políticos. A dimensão técnico-operativa, apesar de sua especificidade, não existe de forma autônoma e isolada das demais dimensões.

Isto posto, compreendemos o quanto a questão dos instrumentos e técnicas são relevantes ao exercício profissional, desde que devidamente situados e articulados quanto as dimensões presentes na profissão, quais seja, teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa, nesta última, particularmente afeta ao tema estudado.

REFERÊNCIAS

ABRASCO (Associação Brasileira de saúde coletiva). **Sobre a violência contra crianças, adolescentes e jovens brasileiros**. Rio de Janeiro – RJ. 2019. Disponível em: <<https://www.abrasco.org.br/site/outras-noticias/notas-oficiais-abrasco/sobre-a-violencia-contra-criancas-adolescentes-e-jovens-brasileiros/40061/>> Acesso em 04 de novembro de 2019.

ALEIXO, Aruana do Amaral; ALEIXO, Raiana do Amaral; MOURA, Reidy Rolim. **A violência social e seus impactos: uma abordagem a cerca dos homicídios no Brasil**. UEPG. Ponta Grossa. Disponível em: <http://ambito-juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=15397> Acesso em 19 de setembro de 2018.

BITTAR, Daniela; NAKANO, Ana; SILVA, Marta; ROQUE, Eliana. **Violência intrafamiliar contra crianças e adolescentes na percepção de mães agressoras**. 2012. Disponível em: <<https://doaj.org/article/5557a70f98064c1ba073e76ea56c1ac1>> Acesso em 19 de setembro de 2018.

BOLETIM EPIDEMIOLÓGICO. **Análise epidemiológica da violência sexual contra crianças e adolescentes no Brasil, 2011 a 2017**. Secretaria de Vigilância em Saúde - Ministério da Saúde. 2018. Disponível em: <<http://portalarquivos2.saude.gov.br/images/pdf/2018/junho/25/2018-024.pdf>> Acesso em 05 de dezembro de 2019.

BRASIL. Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente.

Centro de Referência Especializado de Assistência Social – Creas. Ministério do desenvolvimento social. Disponível em: <<http://mds.gov.br/assuntos/assistencia-social/unidades-de-atendimento/creas>> Acesso em maio de 2018.

CZAPISK, Alessandra. **O assistente social no atendimento à violência doméstica contra a mulher**. Tocantins. ed XIV. Revista Travessias.

Diretrizes Curriculares da ABEPSS. Disponível em: <<http://www.abepss.org.br/diretrizes-curriculares-da-abepss-10>> Acesso em 03 de dezembro de 2019.

FÁVERO, Eunice. **PARECER TÉCNICO**. São Paulo – SP. Disponível em: <<http://cress-es.org.br/arquivos/ParecerNaoFavoravel.pdf>> Acesso em 19 de junho de 2019.

FLORES, Letícia; COSTA; Vanessa; SANTOS, Samara. **A mulher como vítima: um recorte sobre a violência sexual em universitários**. Seminário Internacional Fazendo Gênero 11 & 13th Women's Worlds Congress (Anais Eletrônicos). Florianópolis. 2017. Disponível em: <http://www.en.wwc2017.eventos.dype.com.br/resources/anais/1499435764_ARQUIVO_R>

ESUMOENVIADOMULHERESFAZENDOGENERO.pdf> Acesso em 12 de junho de 2019.

GARCIA, Maria. **51% das crianças abusadas sexualmente no Brasil têm de 1 a 5 anos. 2019.** Disponível em: <<https://observatorio3setor.org.br/noticias/51-das-criancas-abusadas-sexualmente-no-brasil-tem-de-1-a-5-anos/>> Acesso em 03 de dezembro de 2019.

GERHARDT, Tatiana; SILVEIRA, Denise. **Métodos de Pesquisa.** Porto Alegre - RS. 2009. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf> > Acesso em 03 de dezembro de 2019.

GOMES, Daiane. **Programa sentinela: uma análise sobre o processo de diagnóstico de denúncias de violência doméstica contra crianças e adolescentes em Florianópolis.** Trabalho de Conclusão de Curso. Florianópolis – SC. 2008. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/119324/285363.pdf?sequence=1&isAllowed=y>> Acesso em 02 de dezembro de 2019.

GOMES, Nilvania. **Serviço social e interdisciplinaridade: confluências e desafios.** 4º simpósio mineiro de assistentes sociais. MG. Disponível em: <<https://cress-mg.org.br/hotsites/Upload/Pics/b0/b05174b2-f299-4679-8d9a-70cdd43580ed.pdf>> Acesso em 04 de novembro de 2019.

GUERRA, Yolanda. Apresentação. In: SANTOS, Cláudia M. dos; BACKX, Sheila; (Org.). **A dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos.** Juiz de fora: Ed. UFJF, 2012. p.9-13

GUERRA, Yolanda. **A Instrumentalidade do Serviço Social.** São Paulo, Cortez, 1995.

GUERRA, Yolanda. **A instrumentalidade no trabalho do assistente social.** São Paulo. 2000. Disponível em: <[file:///C:/Users/Funcionarios/Downloads/GUERRA-%20Yolanda.%20A%20INSTRUMENTALIDADE%20NO%20TRABALHO%20DO%20ASSISTENTE%20SOCIAL%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Funcionarios/Downloads/GUERRA-%20Yolanda.%20A%20INSTRUMENTALIDADE%20NO%20TRABALHO%20DO%20ASSISTENTE%20SOCIAL%20(1).pdf)> Acesso em 01 de novembro de 2018.

GUERRA, Yolanda. **Instrumentalidade do processo de trabalho e Serviço Social.** In: Revista Serviço Social e Sociedade n. 62. São Paulo: Cortez, 2000.

GULLO, Álvaro. **Violência urbana: um problema social.** Tempo Social, 10, 105-119p. São Paulo, 1998.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional.** São Paulo, Cortez: 1998.

LAVORATTI, Cleide. COSTA, Dorival.(Org.). **INSTRUMENTAIS TÉCNICO-OPERATIVOS NO SERVIÇO SOCIAL: Um debate necessário.** Ponta Grossa- PR. 2016.

LISBOA, Teresa; PINHEIRO, Eliane. **A intervenção do Serviço Social junto à questão da violência contra a mulher.** 2005. Florianópolis - SC. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/katalysis/article/viewFile/6111/5675>> Acesso em 19 de setembro de 2018.

MAIA, Angela Costa; BARRETO, Maíra. **Violência contra crianças e adolescentes no Amazonas: análise dos registros.** 2012. Disponível em:

<<https://doaj.org/article/3bb42ee399ad4f26af2b8b4c8bd0ae2c?frbrVersion=2>> Acesso em 17 de setembro de 2018.

MEDEIROS, Juliana. **A Instrumentalidade na prática do Assistente Social**. 2017. Disponível em: <<https://www.blog.gesuas.com.br/a-instrumentalidade/>> Acesso em 30 de abril de 2019.

MINAYO, Maria Cecília. **Conceitos, teorias e tipologias de violência: a violência faz mal à saúde**. 2007. Disponível em: <http://www1.londrina.pr.gov.br/dados/images/stories/Storage/sec_mulher/capacitacao_rede%20/modulo_2/205631-conceitos_teorias_tipologias_violencia.pdf> Acesso em 12 de junho de 2019.

MINAYO, Maria Cecília de Souza; DESLANDES, Suely Ferreira; GOMES, Romeu (orgs.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 22 ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2009. 109 p.

PEREIRA, Sofia. **As dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa: particularidades e unidade**. 2015. Londrina – PR. Disponível em: <http://www.uel.br/pos/mestradoservicosocial/congresso/anais/Trabalhos/eixo4/oral/10_as_dimensoes_teorico....pdf> Acesso em 19 de junho de 2019.

REDAÇÃO ND. **Com quase 10 casos de estupro por dia em SC, campanha orienta mulheres sobre violência**. 2018. Florianópolis – SC. Disponível em: <<https://ndmais.com.br/noticias/com-quase-10-casos-de-estupro-por-dia-em-sc-campanha-orienta-mulheres-sobre-violencia/>> Acesso em 23 de setembro de 2019.

RESOLUÇÃO Nº 109, DE 11 DE NOVEMBRO DE 2009. Diário Oficial da União. Disponível em: <http://www.mds.gov.br/webarquivos/legislacao/assistencia_social/resolucoes/2009/Resolucao%20CNAS%20no%20109-%20de%2011%20de%20novembro%20de%202009.pdf> Acesso em 15 de junho de 2018.

ROSAS, Fabiane. CIONEK, Maria Inês Dias. **O impacto da violência doméstica contra crianças e adolescentes na vida e na aprendizagem**. Conhecimento Interativo, São José dos Pinhais, PR, v. 2, n. 1, p. 10-15, jan./jun. 2006. Disponível em: <<https://www.mprs.mp.br/media/areas/infancia/arquivos/impacto.pdf>> Acesso em 17 de setembro de 2018.

SALGADO, Daniel. **Atlas da Violência 2018: Crianças são maiores vítimas de estupro no país**. 2018. Disponível em: <<https://oglobo.globo.com/brasil/atlas-da-violencia-2018-criancas-sao-maiores-vitimas-de-estupro-no-pais-22747251>> Acesso em 19 de junho de 19

SANTOS, Cláudia. **A dimensão técnico-operativa e os instrumentos e técnicas no Serviço Social**. 2013. Revista Conexão Geraes, nº3. Rio de Janeiro. 2013.

SARMENTO, Helder. **O instrumental técnico em Serviço Social: alguns apontamentos sobre o relacionamento**. p. 27-59. 2016.

Secretaria Municipal de Assistência Social. Prefeitura de Florianópolis.

<<http://portal.pmf.sc.gov.br/entidades/semas/index.php?pagina=servpagina&id=4608>>
Acesso em 27 de maio de 2018.

Secretaria de Estado da Assistência e Desenvolvimento Social. Proteção Social Especial. Maceió-AL. Disponível em: <<http://www.assistenciasocial.al.gov.br/programas-projetos/protecao-social-especial-1>> Acesso em 02 de dezembro de 2019

Sistema Único de Assistência Social (Suas). Ministério da cidadania – Secretaria especial do desenvolvimento social. Disponível em: <<http://mds.gov.br/aceso-a-informacao/mds-para-voce/carta-de-servicos/gestor/assistencia-social/suas>> Acesso em 02 de dezembro de 2019.

SOUZA, Deyse. **A atuação profissional do assistente social no PAEFI de palhoça no enfrentamento à violência contra crianças e adolescentes.** Florianópolis – SC. 2016.
<<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/169856/TCC%20Deyse%20de%20Souza.pdf?sequence=1>> Acesso em 19 de setembro de 2018.

SOUZA, Joelma. **Convidando as famílias a conhecer o PAEFI/ilha: Uma proposta de trabalho em grupo.** Trabalho de Conclusão de Curso. UFSC. Florianópolis – SC 2016.

Disponível em:

<<https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/169854/TCC%20Joelma%20Broering%20de%20Souza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>> Acesso em 02 de dezembro de 2019.

TRINDADE, Rosa. **Desvendando as determinações sócio-históricas do instrumental técnico-operativo do Serviço Social na articulação entre demandas sociais e projetos profissionais.** Temporalis n°4. Brasília. 2001. Disponível em:

<<http://www.cressrn.org.br/files/arquivos/65N06Bp3L00eI373q8j6.pdf>> Acesso em 21 de outubro de 2019.

VERONESE, Josiane Rose Petry; COSTA, Marli Marlene Moraes. **Violência Doméstica: quando a vítima é a criança ou adolescente – uma leitura interdisciplinar.** Florianópolis: OAB/SC Editora, 2006.

ZANELATTO, Priscila et al. 2012. **Violência contra crianças e adolescentes: significados e atitudes por equipes da estratégia saúde da família.** Disponível em:

<https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?tlng=es&nrm=iso&script=sci_arttext&pid=S0717-95532012000200005&lng=es> Acesso em 17 de setembro de 2018.

APÊNDICES

Apêndice 1

Roteiro para a entrevista com as assistentes sociais:

- O que é instrumental técnico pra você?
- Quais instrumentais você utiliza no acompanhamento familiar?
- Em que os instrumentos contribuem no atendimento as crianças e adolescentes vítimas de violência?
- Você percebe que algum dos instrumentos é mais importante?
- Baseado em seus atendimentos já encerrados anteriormente, quais instrumentos você acha que surtiu o resultado desejado? E porquê?

Apêndice 2

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Meu nome é **Evelyn Justino**, sou estudante do Curso de Graduação em Serviço Social da UFSC. Diante da necessidade de investigar os instrumentais e técnicas utilizados pelo assistente social no atendimento a criança e adolescente vítima de violência estou desenvolvendo a pesquisa **“Qual a contribuição dos instrumentos e técnicas utilizados pelos assistentes sociais no atendimento a crianças e adolescentes vítimas de violência?”**.

Esta pesquisa segue as recomendações da Resolução do CNS n. 466/2012, e tem como objetivo geral compreender os resultados da utilização do instrumental técnico utilizados pelo assistente social no atendimento a criança e adolescente vítima de violência no PAEFI.

Para que se possa alcançar este objetivo, os participantes responderão a perguntas, a partir de um roteiro de entrevista, com temas referentes ao tema.

Informamos que, em princípio, a entrevista não envolve riscos aos participantes, no entanto, caso haja algum desconforto devido aos questionamentos realizados compromete-se a não prosseguir com os mesmos. Os entrevistados não terão nenhum benefício direto com a pesquisa, mas estarão contribuindo para a produção de conhecimento científico que poderá trazer benefícios de maneira geral à sociedade. Espera-se com os resultados contribuir possivelmente com a melhoria do atendimento psicossocial às famílias que estão em situação de violência.

Compromete-se também a manter o sigilo das informações que possam identificar seus autores, uma vez que os registros escritos e gravados permanecerão arquivados pelos pesquisadores.

Os participantes têm garantia plena de liberdade para recusar-se a participar do estudo ou retirar seu consentimento, em qualquer fase da pesquisa, sem qualquer penalização.

Caso tenha alguma dúvida em relação à pesquisa, neste momento ou posteriormente, nos disponibilizamos a realizar os devidos esclarecimentos através dos seguintes contatos:

- Com a pesquisadora Evelyn, pelo telefone (48)98415-7497 e/ou pelo e-mail evelyn_justino@hotmail.com,
- Com o Prof. Orientador Dr. Helder Boska de Moraes Sarmiento, pelo e-mail: hboska@yahoo.com.br

Consentimento Pós-Informação:

Eu, _____, fui esclarecido (a) sobre a pesquisa **“Qual a contribuição dos instrumentos e técnicas utilizados pelos assistentes sociais no atendimento a crianças e adolescentes vítimas de violência?”** e concordo que os dados por mim fornecidos sejam utilizados na realização da mesma. Informo que o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido foi feito em duas vias, sendo que uma delas permaneceu comigo.

Florianópolis, _____ de _____ de 2019.

Assinatura da pesquisadora

Assinatura do(a) participante

ANEXOS

Anexo 1

