

O APORTE DO BANCO DE DADOS À GESTÃO DO CREAS SERVIÇO DE ATENDIMENTO À CRIANÇA E ADOLESCENTE VÍTIMA DE VIOLÊNCIA

Gisele Dayane MILANI¹

Juliane Aglio de OIVEIRA²

RESUMO: O presente trabalho é decorrente de estudos e pesquisas realizadas durante o primeiro semestre do Programa de Iniciação Científica do curso de Serviço Social das Faculdades Integradas “Antônio Eufrásio de Toledo” com o tema Políticas de atendimento à Família, Criança e ao Adolescente, com o objetivo de apresentar a gestão no CREAS criança e adolescente de Presidente Prudente e relatar a importância da utilização do banco de dados e da elaboração de indicadores sociais no processo de gestão. Para tanto, foi construída uma breve contextualização sobre o CREAS e os tipos de violência que o serviço atende. Posteriormente, foi apresentado o desenvolvimento gestão do trabalho a partir de uma entrevista com a coordenadora do Serviço de proteção e atendimento especializado à criança e o adolescente vítima de violência.

Palavras-chave: CREAS. Gestão. Banco de Dados.

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho é resultado de estudos e pesquisas realizadas no grupo de Iniciação Científica do curso de Serviço Social das Faculdades Integradas “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente e tem por tema “Criança, Adolescente e Famílias”. Nessa linha, desenvolveu-se o tema da pesquisa, que

¹ Discente do 8º termo do curso de Serviço Social das Faculdades Integradas “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. E-mail: giselemilani@hotmail.com. Bolsista do Programa de Iniciação Científica.

² Docente do curso de Serviço Social das Faculdades Integradas “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. Doutoranda pela PUC/SP. Mestre em Políticas Públicas pela Universidade Estadual de Londrina. E-mail: juliene_aglio@unitoledo.br. Orientadora do Trabalho.

possui relevância acadêmica e social, além de caráter científico. Para tanto, iniciou-se a segunda parte do trabalho apresentando o Centro de Referência da Assistência Social – CREAS e elencando em um quadro explicativo os diversos tipos de violência atendidos por esse órgão. Cabe relatar ainda, que a referida unidade é referência no atendimento de situações de violação de direito.

Na terceira parte foi elucidada que opção de pesquisa se deu em torno do CREAS serviço de proteção e atendimento especializado à criança e o adolescente vítima de violência no município de Presidente Prudente, que atende as modalidades de violência sexual, violência física, violência psicológica e negligência. Ressalta-se que mencionadas modalidades de violência fazem parte do tema estudado pelo grupo de pesquisa. A fim de possibilitar um melhor entendimento sobre o assunto, por meio de uma entrevista com a Coordenadora do serviço foi realizada uma discussão sobre o processo de gestão da referida unidade e em um sub tópico foram explanadas as principais demandas e desafios.

A quarta segue abordando a importância do Banco de Dados na gestão do trabalho da unidade pesquisada. Essa nova ferramenta foi instalada no ano de 2011 e já propicia a consulta de indicadores sociais que contribuem para o planejamento das ações institucionais.

Por fim, segue as considerações finais. Cabe relatar ainda, que o conteúdo aqui apresentado é composto de informações coletadas em material bibliográfico e eletrônico, bem como anotações e explicações adquiridas durante o decorrer do semestre nos encontros do grupo de Iniciação Científica.

2 O CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL NO ATENDIMENTO DE CRIANÇAS, ADOLESCENTES E FAMÍLIAS

O Centro de Referência da Assistência Social – CREAS é uma unidade pública e estatal, de média complexidade e integra o Sistema Único de Assistência

Social – SUAS. Com base nesses parâmetros, segue o texto abordando essa unidade, suas funções e tipos de violência atendidos.

De acordo com o MDS (s.d;s.p), o CREAS oferta serviços especializados e de forma contínua à famílias e indivíduos que vivenciam situações de ameaça e/ou violação de direitos, envolvendo violência física, sexual, psicológica, tráfico de pessoas, dentre outras.

Nesse contexto, de acordo com a PNAS (2004, p.27) a proteção social especial tem por direção:

[...] proteger as vítimas de violências, agressões e as pessoas com contingências pessoais e sociais, de modo a que ampliem a sua capacidade para enfrentar com autonomia os revezes da vida pessoal e social; monitorar e reduzir a ocorrência de riscos, seu agravamento ou sua reincidência; desenvolver ações para eliminação/redução da infringência aos direitos humanos e sociais. Este campo de proteção na assistência social se ocupa das situações pessoais e familiares com ocorrência de contingências/vitimizações e agressões, cujo nível de agravamento determina seu padrão de atenção.

Conforme citação mencionada, a proteção social especial é executada a fim de propiciar proteção às pessoas vítimas de qualquer situação de ameaça e/ou violação de direitos, sejam elas bebês, crianças, adolescentes, adultos ou idosos. O notório é desenvolvido de modo a ampliar a capacidade dessas pessoas em enfrentar tais situações a fim de reduzir a ocorrência dos riscos, além de seu agravamento e reincidência.

O exposto é desenvolvido pelo CREAS a partir de um espaço de escuta qualificada e atendimento que é realizado com crianças e adolescentes vítimas de violência e seus familiares através de um acompanhamento psicossocial. Para tanto, existe uma equipe de profissionais de diversas áreas, de modo a propiciar o atendimento que contemple a família e os indivíduos em seus diferentes aspectos.

É por essa perspectiva que ressalta AASPTJ-SP e CRESS-SP (2012, p.148):

Os serviços socioassistenciais ofertados nesse equipamento atendem a uma multiplicidade e complexidade de demandas. Sua função precípua no campo da proteção social não contributiva é atender e acompanhar pessoas e famílias com direitos violados, requerendo uma série de provisões relativas às seguranças socioassistenciais [...].

Conforme apontado na citação anterior, os serviços ofertados pelo CREAS atendem diversas situações, para tanto, atendem e acompanham pessoas e famílias, o que também requer outras provisões disponíveis em outras unidades que desenvolvem serviços socioassistenciais.

Nesse sentido, na abrangência do atendimento realizado pelo CREAS, o trabalho em rede é de suma importância, pois articula os demais agentes no trato com essa demanda, o que propicia o atendimento integral das crianças, adolescentes e famílias nos seus mais diversos aspectos, envolvendo além da política de Assistência Social, a Saúde, a Educação, a Cultura, dentre outras.

E ainda, AASPTJ-SP e CRESS-SP (2012, p.158):

O CREAS, pela natureza dos serviços, requer uma articulação com demais políticas e com órgãos de defesa dos direitos, supondo, centralmente, medidas socioassistenciais que fortaleçam a função protetiva das famílias, alterem padrões violados, permitam a superação das condições reprodutoras das violações, com reconstrução de projetos de vida, prevenção de institucionalizações, reorganização das dinâmicas sociais e relacionais, num processo participativo, cuja finalidade é a autonomia e a ampliação dos direitos, o que certamente dependerá de protagonismo e participação. São serviços que objetivam, ainda, a positivação dos direitos, demandando ações estratégicas e preventivas.

Como afirma citação supra, a natureza dos serviços especializados ofertados pelo CREAS requer uma rede de apoio articulada para que as medidas a serem tomadas fortaleçam a família para ser protetiva e realmente alterem a violência instalada, no sentido de propiciar um atendimento integral e superar o que a reproduz.

Para o desenvolvimento do trabalho no CREAS, existem eixos norteadores dispostos nas Orientações Técnicas do CREAS (2011, p.26-38), que referem-se a atenção especializada e qualificação do atendimento, território e localização, acesso a direitos socioassistenciais, centralidade na família, mobilização e participação social e trabalho em rede. Os citados eixos se inter-relacionam e norteiam a ação da equipe técnica da referida unidade.

Nesse sentido, outro aspecto a ser ponderado é a importância da constituição de um vínculo entre o profissional do serviço de atendimento com as crianças, adolescentes e famílias atendidas, pois constitui-se de fundamental importância para o atendimento dessa demanda. E ainda, o vínculo é o alicerce constitutivo do processo de atendimento e acompanhamento dessas pessoas.

De acordo com a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais (2009, p. 19-20), o CREAS atende famílias e indivíduos que vivenciam situações de violação de direitos, conforme tabela abaixo:

Violência física, psicológica e negligência;	A violência física viola a integridade física, emprega o uso da força física, como tapas, agressões, queimaduras etc. Na violência psicológica o agressor utiliza a violência verbal para humilhar e manipular a vítima, dessa forma a criança ou adolescente sentem que experimentam uma violência real. Em relação a negligência, os responsáveis deixam de prover as necessidades básicas ao desenvolvimento físico e psíquico.
Violência sexual: abuso e/ou exploração sexual;	O abuso sexual pode ocorrer dentro de casa, na família, vizinhança, por conhecidos e desconhecidos; constitui-se como qualquer conduta sexual com criança e adolescente por outro indivíduo. A exploração sexual constitui-se na utilização de crianças e adolescentes para fins de atividades sexuais remuneradas aliciadas por um explorador.
Afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medida socioeducativa ou medida de proteção;	A criança e/ou o adolescente são afastados do convívio familiar como medida protetiva e inserida na família extensa, família acolhedora ou instituição de acolhimento institucional. No entanto, entende-se que em situações de violência, seria importante afastar o agressor do lar e manter o infante sob o cuidados dos familiares, garantindo assim o convívio familiar.
Tráfico de pessoas;	É a atitude do aliciador para enganar ou coagir a vítima a fim de se apropriar de sua liberdade, com o propósito de exploração.
Situação de rua e mendicância;	Pessoas em situação de rua estão de fato na rua, mas não residem nela, apenas permanecem nestes espaços por circunstâncias adversas. A mendicância compreende a

	sobrevivência através de doações e esmolas às pessoas em situação de rua.
Abandono;	Situação em que a criança e o adolescente não têm quem lhe assegure a satisfação de suas necessidades básicas.
Vivência de trabalho infantil;	O trabalho infantil compreende qualquer atividade de trabalho exercida por crianças e adolescentes abaixo da idade mínima estabelecida por lei. No caso, o ECA estabelece no Art. 60 que aos menores de 14 anos, salvo na condição de aprendiz, é proibido qualquer trabalho.
Discriminação em decorrência da orientação sexual e/ou raça/etnia;	Compreende qualquer tipo de discriminação e preconceito realizados por pessoas ou grupos no que se refere à orientação sexual, raça e etnia de outra pessoa.
Outras formas de violação de direitos decorrentes de discriminações/submissões a situações que provocam danos e agravos a sua condição de vida e os impedem de usufruir autonomia e bem estar;	Refere-se a qualquer forma que viole direitos e que provoque danos a outrem e reflitam negativamente no seu modo de vida e bem estar.
Descumprimento de condicionalidades do PBF e do PETI em decorrência de violação de direitos.	Toda situação que se configure em violação de direitos, passível de atendimento, e que reflita no descumprimento das estabelecidas condicionalidades de ambos programas.

Fonte: Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais (2009, p. 19-20) e elaboração da autora.

O exposto quadro teve por objetivo explicar de forma clara e breve os tipos de violências que o CREAS atende, oportunidade em que pode ser notada a amplitude e complexidade de demandas que este órgão atende. Efetivamente, cabe remontar que apenas esta unidade não consegue realizar o atendimento das múltiplas demandas postas.

E ainda, as demandas elencadas são uma referência e os CREAS desenvolvem seus trabalhos de acordo com a realidade local, o que justifica a necessária articulação com outras instâncias de atendimento, principalmente nos Centros de Referência da Assistência Social de base territorial, nas Estratégias de Saúde da Família, Conselho Tutelar, dentre outros.

De acordo com a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais (2009, p.19), os serviços de proteção social de média complexidade ofertados pelo CREAS compreendem: O Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos – PAEFI³; Serviço Especializado em Abordagem Social; Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida – LA e de Prestação de Serviços à Comunidade – PSC; Serviço de Proteção Social Especial para pessoas com deficiência, idosas e suas famílias; Serviço Especializado para pessoas em situação de rua.

Sendo assim, o CREAS deve ser a referência no atendimento especializado a situações elencadas acima e compor e coordenar a rede de serviços locais. No entanto, o enfoque desse trabalho se dá sobre o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos – PAEFI, especificamente sobre a exploração sexual de crianças e adolescentes.

Com base nesses parâmetros, o CREAS pode ser descrito como um dos principais serviços com a função de promover a articulação das ações visando o rompimento do ciclo de ocorrência das diversas formas de violências e realiza um trabalho de fortalecimento dos indivíduos e famílias atendidos pelo serviço.

No município de Presidente Prudente os CREAS foram subdivididos em: CREAS Serviço de Proteção e Atendimento ao Idoso vítima de violência; CREAS Serviço de Proteção e Atendimento à mulher vítima de violência; CREAS Serviço de Proteção e Atendimento Especializado ao Adolescente em Cumprimento de Medida Socioeducativas de Liberdade Assistida e de Prestação de Serviço à Comunidade; e CREAS Serviço Proteção e Atendimento Especializado à criança e ao adolescente vítima de violência, sendo que ao último foi atribuída a opção de pesquisa realizada, abordada nos itens que seguem.

³ De acordo com o MDS (s.p; s.d) o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos – Paefi oferta orientações, apoio e acompanhamento de forma especializada a famílias e indivíduos que se encontram em situações de ameaça ou violação de direitos. As atenções e orientações desse serviço são direcionadas à promoção e preservação de direitos, fortalecimento de vínculos familiares, comunitários e sociais, além do fortalecimento da função protetiva da família.

3 Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Criança e o Adolescente Vítima de Violência de Presidente Prudente

O CREAS - Serviço de Proteção e Atendimento especializado à criança e o adolescente vítima de violência no município de Presidente Prudente atende as modalidades de violência sexual, violência física, violência psicológica e negligência. Para uma melhor elucidação sobre essa unidade, foi realizada uma entrevista com a Coordenadora, com o roteiro da entrevista em anexo.

Para tanto, de acordo com a Coordenadora entrevistada, este serviço dispõe de uma equipe de sete profissionais composta por: um Coordenador, dois Assistentes Sociais, dois Psicólogos, um Orientador Jurídico e um Educador Social, além de outros profissionais que auxiliam nesse e em outros dois serviços de atendimento do CREAS que estão instalados no mesmo prédio, tais como recepcionista, serviços gerais, motorista, cozinheira e vigia.

Dentre as especificidades de trabalho dos profissionais que compõem a equipe, cabe destacar o papel do coordenador do serviço, ou seja, o profissional que realiza toda a gestão do trabalho. De acordo com a Coordenadora do serviço, inicialmente, o coordenador é quem recebe formalmente o encaminhamento do caso, que pode vir encaminhado pela Delegacia da Mulher, Poder Judiciário e principalmente pelo Conselho Tutelar. No que se refere a busca espontânea, segundo a Coordenadora “dificilmente isto ocorre, pois a comunidade geralmente procura o Conselho Tutelar ou realiza denúncias através do disque denúncia, mas quando chega alguma busca espontânea ao serviço é atendida e conforme necessidade é encaminhada para o Conselho Tutelar”.

Após o caso chegar ao serviço de atendimento, cabe ao coordenador analisar a situação a fim de tomar conhecimento de determinada realidade, assim como saber se realmente é um caso de atendimento desse serviço. Em seguida, é encaminhado para a equipe que faz novamente uma análise do caso e discussão a fim de elaborar o Plano Individual de Atendimento – PIA. E ainda, segundo a

Coordenadora “o coordenador participa das interferências a serem realizadas, assim como nos encaminhamentos, acompanhamentos e discussões para a condução dos casos”.

No que tange a gestão do serviço, é importante salientar uma discussão anterior pertinente à gestão social, processo presente nas políticas públicas e manifestada através de programas, projetos e serviços. De acordo com Cabral (2006, p.43),

[...] a gestão social como o processo de organização, decisão e produção de bens públicos de proteção social que, em um espaço público específico, provoca a sinergia dos elementos derivados do lugar relacional [...]. Assim, a gestão social se concretiza, perseguindo uma pressão institucional e articulando, formal e informalmente, os públicos constituintes, envolvidos na representação da questão social.

A partir do entendimento da citação acima, é possível explanar que a gestão é o ato ou efeito de gerir, que por sua vez expressa administrar algo, gerência sobre algo, enfim. Sendo assim, não pode ser resumida apenas como gerenciamento de ações, pois envolve as dimensões econômica, política e social onde se define a direção e a natureza das ações.

De acordo com Carvalho (1999, p.19)

Quando falamos em gestão social, estamos nos referindo à gestão das ações sociais públicas. A gestão do social é, em realidade, a gestão das demandas e necessidades dos cidadãos. A política social, o programas sociais, os projetos são canais e respostas a estas necessidades e demandas.

Sendo assim, a gestão social se refere à esfera pública, ou seja, é a “gestão das ações sociais públicas” e que também envolve o Estado. Dessa forma, a gestão social é um processo contínuo e dinâmico, envolvendo ações de planejamento, execução e avaliação referentes a serviços sociais, sob a perspectiva de responder as demandas da população atendida.

Com base em tais parâmetros, a gestão social no CREAS pesquisado é realizada pelo coordenador, ao qual cabe o planejamento do trabalho a ser

desenvolvido, o que requer habilidades desde a articulação da equipe, identificação de lacunas no atendimento, considerar a resistência dos indivíduos e famílias em vir para o atendimento, preocupação com acolhimento e estabelecimento de vínculos dos sujeitos atendidos e dos profissionais da equipe.

Nesse sentido, a gestão social é composta por três dimensões⁴: propositiva, executiva e avaliativa. Quanto à dimensão propositiva, essa fase envolve os processos de planejamento das ações ou de formulação de política, ressaltando que deve originar-se das demandas relativas à Assistência Social a fim de gerar um processo decisório acerca das prioridades, objetivos, metas, dentre outros. No tocante a dimensão executiva, essa é um processo e envolve a concretização das ações sociais propostas, que se convertem em benefícios, programas, serviços e projetos sociais. Por fim, a dimensão avaliativa é o processo de avaliação, que em suma visa conhecer os resultados e impactos obtidos, de forma a identificar se o que foi planejado e proposto foi atingido.

Neste sentido, realizar a gestão dos serviços pressupõe o planejamento para identificar as ações necessárias para os desafios e decisões institucionais. Como afirma Baptista (2010, p. 13), o planejamento das ações supõe um conjunto de atividades contínuas de uma determinada realidade com a utilização de atos decisórios, ordenando as prioridades e com respaldo em conhecimentos teóricos, científicos e técnicos.

Dessa forma, o planejamento no CREAS constitui-se em uma dimensão do processo de gestão para se pensar e agir com base em estudos de situações, definindo limites e possibilidades potenciais e definindo metodologias de trabalho, a fim de apontar novas formas de ação. É importante ressaltar ainda a relevância do monitoramento das ações desenvolvidas e dos encaminhamentos realizados pelo serviço para que seja possível analisar a eficiência e a efetividade, buscando a qualidade dos atendimentos e resultados.

E ainda, o planejamento engloba a equipe da instituição e a participação dos sujeitos envolvidos, sendo que é preciso definir com clareza os

⁴ Anotações de aula de Gestão Social. Faculdades Integradas “Antonio Eufrásio de Toledo”. Presidente Prudente, 2012.

objetivos que se deseja alcançar para que posteriormente possa ser avaliado, mensurando os impactos.

Outro ponto a ser considerado refere-se a articulação entre os CREAS serviços de atendimento, pois de acordo com a coordenadora do serviço, existe uma gestão articulada entre os CREAS da região de Presidente Prudente composto por coordenadores que se reúnem bimestralmente para discutir a gestão desses serviços. No entanto, no que tange a gestão articulada no próprio município, de acordo com a Coordenadora “estão sendo construídos espaços para uma maior articulação entre os serviços, mas que no momento limita-se apenas quando há casos em comum a fim de complementar a metodologia de trabalho”, ou seja, realizar uma junção das metodologias a fim de não fragmentar ou sobrepor ações.

A fim de subsidiar um entendimento ampliado sobre as situações atendidas por essa unidade, foi relato no item a seguir as principais demandas atendidas, além dos desafios que permeiam o escopo de considerações a seguir.

3.1 As Principais Demandas e Desafios

As demandas atendidas no CREAS pesquisado contemplam situações que apresentam fragilização e rompimento de vínculos, o que vem de encontro com a natureza do serviço que realiza atendimento especializado em situação de violação de direitos.

De acordo com a Coordenadora do Serviço, “as relações de poder do adulto sobre crianças e adolescentes também estão presentes, juntamente com o não entendimento de sujeito em condição peculiar de desenvolvimento”, conforme dispõe o Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA. “Além das demandas partícipes das famílias brasileiras: necessidades imediatas de sobrevivências, afetiva e não acesso a condições básicas de vida”. No que tange a carência material, muitas vezes é decorrente de situações de desemprego; sendo que a carência afetiva pode estar ligada a cultura da família e o modo como foi criada; e o

não acesso a condições básicas de vida está ligado a acesso a água, luz, saneamento, etc.

Estão presentes no serviço demandas com maior grau de complexidade, como afirma a Coordenadora, “como adolescentes em situação de exploração que, por muitas vezes acaba acarretando na evasão escolar, assim como o envolvimento com drogas”. O que não quer dizer que os elencados acontecimentos estejam imbricados em todos os casos, mas que uma situação pode desencadear facilitadores para as demais.

No que tange a demanda de negligência, “este é um tipo de demanda que pode ser descrita como a não compreensão da importância do cuidado, da alimentação por mais básica que seja, assim como da higiene”. É importante destacar que, de acordo com Cadernos (2009, p.224), a negligência é a ausência de cuidados sem justificção, o que supõe intencionalidade, ou seja, uma atitude é considerada negligente quando expressa uma ação negativa do exercício desses cuidados pelos seus responsáveis. E ainda, no que se refere a violência física, de acordo com a Coordenadora “muitos familiares utilizam a força física do bater e a palmada para impor poder sobre os infantes”, o que remete a compreensão dos valores culturais que os familiares receberam quando infantes e a forma como entendem que devem educar.

Após as referidas considerações, cabe ressaltar que a família não pode ser culpabilizada no que tange as demandas elencadas, pois entende-se que são expressões do sistema vigente e que rebatem nas relações entre os indivíduos. De fato, é necessário garantir condições básicas para que as famílias sejam protegidas e fortalecidas para que possa exercer seu papel de protetoras, o que remete no dever do Estado de garantir proteção às famílias.

Em relação ao atendimento realizado, de acordo com a Coordenadora, “o atendimento é sempre psicossocial e jurídico”, ou seja, contempla a atuação do Assistente Social, do psicólogo e do orientador jurídico. Sendo assim, o acolhimento, a escuta e a construção do PIA também é realizado por esses profissionais.

Nesse sentido, cabe a equipe do serviço o acolhimento das famílias e indivíduos, conhecimento e análise das situações vivenciadas, das relações estabelecidas entre os sujeitos atendidos e a equipe, realizar o diagnóstico da

situação e da intervenção com um olhar de totalidade, desvinculado de preceitos e paradigmas. E aos profissionais de Serviço Social e Psicologia cabe realizar os atendimentos e intervenções em consonância com seu específico código de ética, estabelecendo vínculos de confiança, a fim de garantir direitos sociais.

Após todos os tramites de atendimento no enfrentamento da violência, muitos casos ainda requerem acompanhamento da proteção social especial e continuam no serviço de atendimento do CREAS, pois segundo a Coordenadora:

O rompimento do atendimento ocorre apenas quando não há mais a necessidade do caso continuar na proteção especial, mas que ainda necessita de acompanhamento, por isso é encaminhado para a proteção social básica executada pelo Centro de Referência da Assistência Social – CRAS⁵.

Sendo assim, é preciso que o CREAS esteja articulado aos outros serviços e políticas públicas do município, pois de acordo com a necessidade dos casos, estes possam ser encaminhados a fim de que continuem recebendo atendimentos de acordo com a demanda apresentada e suas peculiaridades, como também monitorados.

No que se refere aos impactos que o trabalho desenvolvido no CREAS proporciona, para a Coordenadora “os impactos do trabalho dependem de uma série de fatores, como a integralidade das políticas públicas”, ou seja que os diversos autores sociais envolvidos sejam de fato efetivadores dos direitos das crianças e dos adolescentes, “pois de pouco adianta realizar apenas um trabalho de prevenção da violência intrafamiliar se a violência em outras instituições também não forem trabalhadas, como por exemplo em creches, escolas, etc”.

Sendo assim, os impactos esperados no que tange a prevenção é que menos casos cheguem até o serviço devido a efetividade das ações preventivas. No entanto, os casos que já existem precisam chegar até o serviço de atendimento. Após as elucidadas considerações, é possível apontar que dentre os principais desafios para a realização do trabalho no CREAS está a efetivação da proteção da

⁵ De acordo com o MDS (s.d;s.p), o Centro de Referência da Assistência Social – CRAS é uma unidade pública da Política de Assistência Social e oferta serviços de Proteção Social básica em territórios considerados de vulnerabilidade e risco social.

criança e do adolescente, o que pressupõe mais que garantir a proteção, requer e a integralidade das políticas públicas, pois é através delas que vão ser desenvolvidas ações protetivas. Nesse sentido, dependem das Unidades Básicas de Saúde, dos órgãos da Política de Assistência Social, das organizações sociais, da sociedade civil, ou seja, de diversos atores a fim de efetivar essa proteção.

4 O Banco de Dados na Gestão do Trabalho

As transformações no mundo do trabalho e em especial a Era Informacional contribuíram para a incorporação de novas tecnologias da informação em diversas áreas, dentre as quais no desenvolver do trabalho cotidiano de espaços públicos, principalmente, contribuindo assim para a inovação na gestão das instituições.

A inserção de ferramentas tecnológicas informacionais tornou-se componente decisivo no processo de trabalho de muitas organizações, representando a capacidade de inovação na gestão. De acordo com Colmán e Toscan (s.d;s.p),

[...] Ninguém mais do que os profissionais que “estão na prática” podem apontar quais são as necessidades de hardware e software que o exercício profissional está demandando.

Compreende-se dessa forma que cabe aos profissionais o debate de temáticas atuais e que contribuam com o agir cotidiano, o vem de encontro com os novos mecanismos de armazenamento de informações e consultas. Sendo assim, os profissionais com base nas demandas do campo sócio ocupacional podem apontar e utilizar as ferramentas informacionais que vem de encontro com sua realidade de trabalho.

Dessa forma, as tecnologias de informação contribuir não apenas com a prática cotidiana, mas também encontra na teoria um sustentáculo a fim de realizar análises mais rigorosas sobre as temáticas do campo de trabalho.

De acordo com Píccolo [et.al] (s.d;p.9), no CREAS pesquisado foi instalado um Banco de dados no ano de 2011 e alimentado com informações

referentes aos sujeitos atendidos, por meio de uma parceria entre as Faculdades Integradas “Antônio Eufrásio de Toledo”, Prefeitura Municipal de Presidente Prudente e Trevisan Assessoria e Consultoria. Desde então, o Banco de Dados está sendo atualizado a fim de propiciar aos profissionais manusearem grandes quantidades de informações e com rapidez.

Os softwares utilizados pelo CREAS são de fácil aquisição e acesso, permite o registro flexível de variadas informações que o Coordenador e a equipe técnica lidam em seu cotidiano profissional. E ainda, é possível transformar as informações em relatórios, listas, relacionar e cruzar dados de tabelas. Dessa forma, diversos tipos de dados dos sujeitos atendidos pelo serviço podem ser inseridos no banco de dados e posteriormente consultados.

A utilização do banco de dados permite a equipe do serviço o desvelamento do coletivo, identificar quem são os sujeitos atendidos através de dados reais e em tempo real. Assim, de acordo com a Coordenadora, “desvela no sentido de mostrar qual a maior demanda atendida, a faixa etária, entre outras informações relevantes, o que possibilita conduzir o planejamento e a gestão das ações de acordo com determinada realidade social”.

A partir de uma consulta realizada no banco de dados, de acordo com a Coordenadora, “foi possível verificar que no final de maio de 2012 estavam sendo atendidos 119 crianças e adolescentes. E ainda, no período que compreende janeiro de 2011 a maio de 2012 foram atendidos 243 casos, dentre esses 94 foram de violência sexual”. Com base nesse tipo de dados, a coordenação e a equipe técnica tem a possibilidade de adequar a metodologia de trabalho de acordo com a realidade apresentada, o que consequentemente trará melhores resultados.

Sendo assim, o banco de dados auxilia no processo de gestão e é uma ferramenta utilizada para tomadas de decisões na gestão, para o planejamento, no caminho que o serviço tem que seguir, na identificação de lacunas, nos impactos produzidos e no monitorar. É possível notar que os dados se alteram com o passar do ano, o que exige rever as ações, pois mudou o perfil do sujeito, a demanda, etc. E ainda, esse é um dos mecanismos para a vigilância social efetiva no serviços.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do estudo realizado foi possível apreender o papel do coordenador do CREAS – Serviço de Proteção e Atendimento à criança e adolescente vítima de violência e a forma como é desenvolvida a gestão. Enquanto unidade que lida com situações de violação de direitos, é imprescindível que o planejamento das ações esteja permeado por indicadores sociais com o intuito de diagnosticar a realidade social vivenciada pelas famílias e indivíduos atendidos pela instituição para dar respostas com eficiência, eficácia e efetividade no tocante às demandas.

Essa pesquisa evidenciou ainda, a adoção do banco de dados na gestão da instituição pesquisada, dada a importância da utilização dessa ferramenta tecnológica para a análise da realidade social pelos profissionais da equipe. Sendo assim, contribui para uma gestão democrática, favorece a tomada de decisões para o planejamento, implantação e implementação das ações da equipe.

REFÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AASPTJ-SP e CRESS-SP. **Violência sexual e escuta judicial de crianças e adolescentes: a proteção de direitos segundo especialistas**. São Paulo: AASPTJ-SP.CRESS-SP. 9ª região – Conselho Regional de Serviço Social do Estado de São Paulo, 2012.

BAPTISTA, Myrian Veras. **Planejamento social: intencionalidade e instrumentação**. 2. ed. São Paulo: Veras; Lisboa: CPIHTS, 2010. 155 p

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

BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**. Brasília, 2009.

Cadernos dos Grupos de Estudos Serviço Social e Psicologia Judiciário. Grupo de Estudos do Interior Presidente Prudente. Grupo De Estudos Da Capital - “vitimização” – texto 1 **Violência Sexual contra a Criança e o Adolescente: um ensaio sobre a ação dos profissionais do poder judiciário e negligência**. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, Secretaria de Planejamento de Recursos Humanos SPRH–TJSP, 2009.

CARVALHO, Maria do Carmo Brant. **Gestão Social: alguns apontamentos para o debate**. In: RICO, Elizabeth de Melo; DEGENSZAJN, Raquel Raichelis (org). Gestão Social: uma questão em debate. São Paulo: EDUC; IEE, 1999. p. 19-29.

Colmán, Evaristo. Toscan, Franciele. **Tecnologias de Informação, Processos de Trabalho do Assistente Social e Formação Profissional**. Disponível em: http://www.uel.br/revistas/ssrevista/c_v5n2_francielle.htm. Acesso: 19 jun 2012.

Estatuto da Criança e do Adolescente. LEI Nº 8.069, DE 13 DE JULHO DE 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8069.htm. Acesso: 19 jun 2012.

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome. **Centro de Referência de Assistência Social**. Disponível em: <http://www.mds.gov.br/assistenciasocial/protecaobasica/cras/>. Acesso: 15 jun 2012.

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome. **Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos**. Disponível em: <http://www.mds.gov.br/assistenciasocial/protecaoespecial/mediacomplexidade/atendimento-especializado-a-familias-e-individuos-paefi/>. Acesso: 17 jul 2012.

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome. **Centro de Referência Especializado da Assistência Social**. Disponível em: <http://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CFgQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.mds.gov.br%2Fassistenciasocial%2Fprotecaoespecial%2Fcreas&ei=jAjhT67sCYrs0gHvz5CEDg&usg=AFQjCNFGFyYK-9BARHsLbgeWdAxLDsuQxA>. Acesso: 01 jun 2012.

OLIVEIRA, Juliene Aglio. **Anotações de aula de Gestão Social**. Faculdades Integradas “Antonio Eufrásio de Toledo”. Presidente Prudente, 2012.

Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS. Gráfica e Editora Brasil LTDA. Brasília, 2011.

PÍCCOLO, Daniela Raminelli [et.al]. **Desvelamento Da Violência Contra Crianças E Adolescentes No Município De Presidente Prudente**. Artigo não publicado.

Plano Integrado de Capacitação de Recursos Humanos para a Área da Assistência Social. Papéis e Competências. SUAS-RH. Disponível em:
<http://portalsocial.sedsdh.pe.gov.br/sigas/Arquivos/capacitacao/meta%2006/CREAS%20-%20PAPEIS%20E%20COMPETENCIA.pdf>. Acesso: 22 mai de 2012.