

## **A CONTRIBUIÇÃO DA GESTÃO INFORMATIVA NO CREAS/SERVIÇO DE PROTEÇÃO E ATENDIMENTO À MULHER EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR DE PRESIDENTE PRUDENTE-SP**

Nathalia Germiniani SILVA<sup>1</sup>  
Juliene Aglio de OLIVEIRA<sup>2</sup>

**RESUMO:** O presente artigo é resultado das discussões realizadas no grupo de iniciação científica do Centro Universitário Antônio Eufrásio de Toledo de Presidente Prudente e tem por objetivo discorrer sobre a contribuição da gestão da informação no processo de trabalho executado no CREAS/Serviço de Proteção e Atendimento à Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar de Presidente Prudente-SP. O planejamento, monitoramento e avaliação são processos de gestão fundamentais para que haja um trabalho social resoluto e qualificado, bem como, a gestão da informação, que em meio a estes processos é essencial para a articulação e vigilância das ações desenvolvidas pelos profissionais, contribuindo para um agir baseado em um contínuo diagnóstico social sobre o objeto de intervenção do Serviço.

**Palavras-chave:** Processos de Gestão. Gestão da Informação. CREAS. Mulher. Violência.

### **1 INTRODUÇÃO**

A presente pesquisa tem por objetivo uma análise e compreensão do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS)/Serviço de Proteção e Atendimento à Mulher em Situação Doméstica e Familiar de Presidente Prudente-SP, no que tange a relevância da gestão da informação

---

<sup>1</sup> Discente do 3º ano do curso de Serviço Social do Centro Universitário “Antonio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. e-mail.: [nathalia.germiniani@hotmail.com](mailto:nathalia.germiniani@hotmail.com)

<sup>2</sup> Docente e Coordenadora do curso de Serviço Social do Centro Universitário “Antonio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. e-mail: [julienne.aglio@unitoledo.br](mailto:julienne.aglio@unitoledo.br). Orientadora do trabalho.

em meio aos processos de Gestão para o desenvolvimento de um trabalho resoluto e qualificado.

Para tanto, em sua primeira parte, o artigo aborda algumas concepções a respeito do Centro de Referência Especializado de Assistência Social, trazendo seu conceito legislativo, seus principais objetivos e Serviços. Dentre estes, em seu segundo item o estudo possibilita um maior conhecimento e apropriação do Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar do município de Presidente Prudente-SP.

Por fim, em seu terceiro item, o artigo focaliza a importância dos processos de Gestão (planejamento, monitoramento e avaliação) em meio ao trabalho social desenvolvido pela equipe profissional do Serviço, bem como sobre a contribuição da gestão da informação e da relevância do Banco de Dados, instrumental imprescindível em meio ao processo de trabalho da equipe multidisciplinar do CREAS.

O artigo foi elaborado por meio do método materialista dialético, através de pesquisas bibliográficas e documentais, a partir do banco de dados do CREAS/Serviço de Proteção e Atendimento à Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar, atual campo de estágio.

## **2 O CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL- CREAS**

De acordo com a declaração expressa na Lei Nº 12.435/2011 (Lei Orgânica da Assistência Social), o Centro de Referência Especializado de Assistência Social- CREAS, constitui-se em uma unidade pública estatal de abrangência municipal ou regional instituída no âmbito do SUAS - Sistema Único de Assistência Social (responsável pela descentralização dos serviços socioassistenciais no Brasil). Isto posto, é importante pontuar que segundo o artigo primeiro da LOAS:

Art. 1º A assistência social, direito do cidadão e dever do Estado, é Política de Seguridade Social não contributiva, que prevê os mínimos

sociais, realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas.

Neste sentido, a política de Assistência Social dispõe diversos serviços com sua determinada tipificação, voltados à Proteção Social Básica, Proteção Social Especial (Média e alta complexidade), à vigilância socioassistencial e à defesa de direitos.

Nesta perspectiva, o CREAS se materializa em meio a Proteção Especial de Média Complexidade, tendo como uma de suas principais competências, à prestação de serviços especializados e continuados à indivíduos e famílias em situação de risco social instalado, promovendo ações voltadas à potencialização e superação das dificuldades enfrentadas pelos usuários, decorrente da violação de seus direitos, como é o caso de idosos, mulheres, moradores de rua, adolescentes em conflito com a Lei, dentre outros.

De modo geral, a Unidade possui outra competência fundamental, referente a gestão dos processos de trabalho, a qual será melhor discutida nos itens posteriores, no que tange ao serviço de proteção e atendimento à mulher em situação de violência doméstica e familiar no município de Presidente Prudente-SP.

Para tanto, antes se faz necessário, compreender que o CREAS do município de Presidente Prudente-SP, visando um melhor atendimento as especificidades de cada público alvo, organizou-se em cinco serviços de referência, especializados na proteção e atendimento à diversos sujeitos, a saber:

**Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar.**

**Serviço de Proteção e Atendimento Especializado ao Idoso em Situação de Violência Doméstica e Familiar.**

**Serviço Especializado à Pessoas em Situação de Rua.**

**Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Criança e Adolescente Vitima de Violência Doméstica e Familiar.**

**Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida e de Prestação de Serviços à Comunidade**

Neste sentido, é importante frisar que todos os serviços devem seguir os mesmos padrões técnicos presentes nas legislações<sup>3</sup> que regulamentam a política de Assistência Social, tendo como centralidade de suas ações, a convivência familiar e comunitária, independente do seu público alvo.

### **3 CREAS/SERVIÇO DIRECIONADO À MULHER EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR**

No município de Presidente Prudente-SP, como citado anteriormente, pode-se verificar a existência de diversos serviços destinados a diferentes sujeitos, dentre os quais, faz-se necessário uma melhor compreensão a respeito do CREAS/Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar, no que tange aos seus objetivos e metodologias.

O Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar ofertado pelo CREAS atende mensalmente 50 mulheres entre 18 à 59 anos que estão em situação de violência doméstica e familiar, e possui como principal objetivo de seu trabalho social, a superação da violência vivenciada pelas cidadãs em suas diversas formas (física, moral, psicológica, patrimonial e sexual), bem como , o fim da violência de gênero enraizada em nossa sociedade, a qual se caracteriza pela cultura milenar machista, que define o sexo masculino como superior ao sexo feminino. Isto posto, o Serviço busca o fortalecimento e emancipação dessas mulheres, no âmbito emocional, social e político.

---

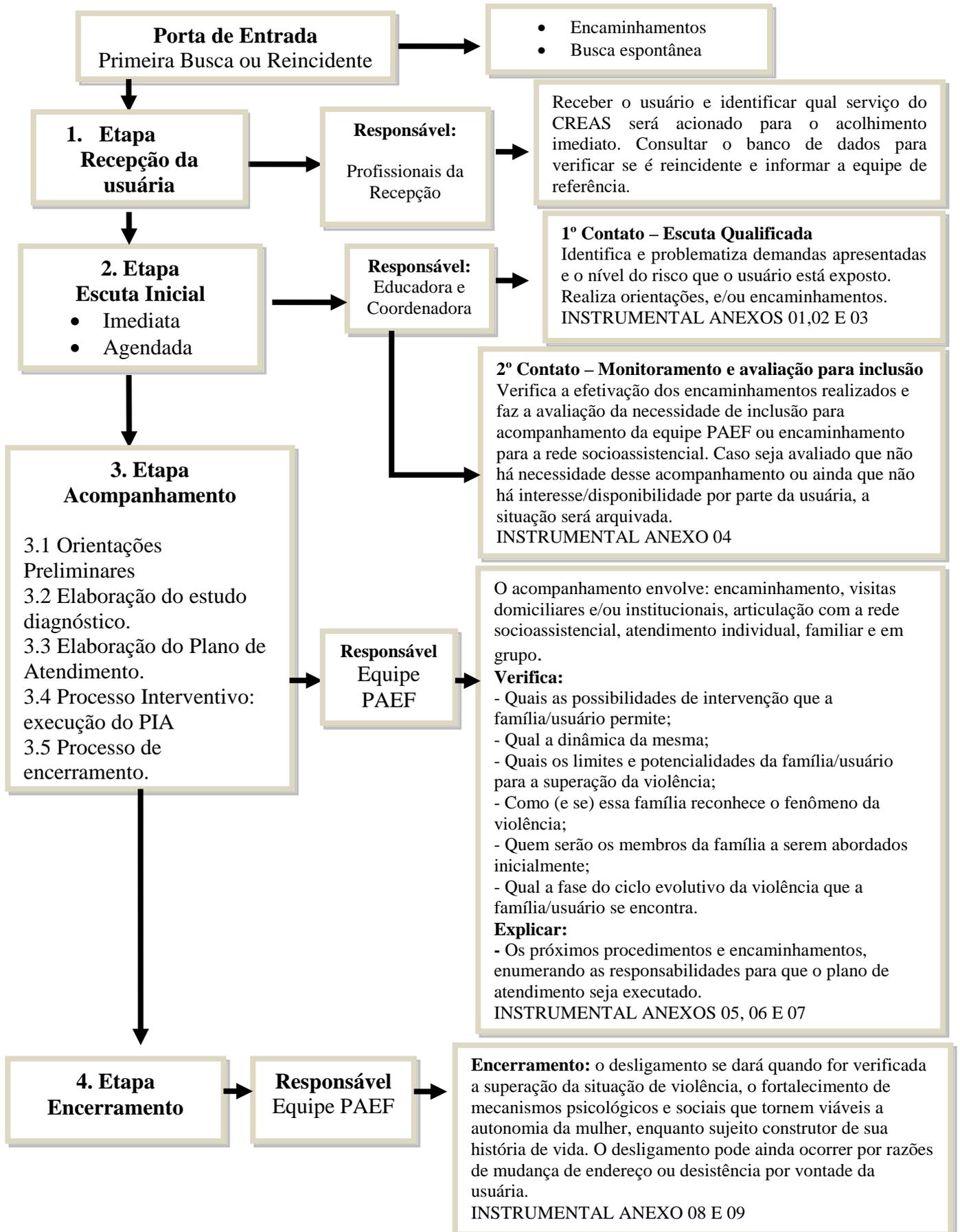
<sup>3</sup> Constituição Federal, PNAS, NOB/SUAS, Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, Lei nº 8.742/1993, Lei 12.435/2011 dentre outras.

Tendo em vista a busca de seus objetivos e seguindo as normativas do SUAS, o CREAS conta com uma equipe técnica e uma de apoio, sendo a primeira composta por 1 Coordenadora, 1 Advogada, 1 Assistente Social, 1 Psicóloga 1 Educadora, 2 Estagiárias de Serviço Social e 2 Estagiários de Psicologia. E a segunda composta por uma 1 escriturária, 1 vigia, 1 motorista e 1 responsável pelos Serviços Gerais.

Sendo estes profissionais, comprometidos com a defesa e garantia dos direitos das mulheres em situação de violência, tendo como principal base de suas ações a Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres com plena efetivação da Lei Maria da Penha.

Diante disto, para melhor compreensão do trabalho realizado pelas equipes no Serviço, faz-se necessário a apresentação do seu fluxo de atendimento interno, o qual foi definido pela coordenadora (responsável pela Gestão no Serviço) em conjunto com os demais profissionais técnicos:

**FLUXO DE ATENDIMENTO INTERNO DO SERVIÇO DE PROTEÇÃO E  
ATENDIMENTO ESPECIALIZADO À MULHER DO CREAS**



Fonte: CREAS(Serviço de Proteção e Atendimento à Mulher em Situação de Violência).

Diante do fluxo a cima, faz-se necessário destacar a importância da complementaridade das ações, da cooperação e da comunicação, não apenas entre os membros internos, mas também a necessidade da realização de articulações com as demais políticas públicas, bem como, a integração contínua entre os serviços que compõem a Rede de enfrentamento à mulher em situação de violência (Delegacia da Mulher, Defensoria pública, CRAS, UBS, Ministério Público etc.), tais atitudes que já fazem parte do cotidiano dos profissionais do Serviço e são essenciais para que se tenha um atendimento qualificado, eficaz e humanizado.

### **3 PROCESSOS DE GESTÃO DO CREAS MULHER**

Dentre as etapas apresentadas no item anterior e das metodologias utilizadas pelo CREAS, o foco a ser seguido refere-se a uma de suas principais competências, a gestão dos processos de trabalho do Serviço, no que tange ao planejamento, monitoramento e avaliação das ações desenvolvidas na Unidade voltadas à mulher em situação de violência e à seu meio de convivência familiar e comunitária.

Para tanto, faz-se importante citar que, segundo as Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social (p. 56, 2011):

“A gestão dos processos de trabalho da equipe técnica abre um campo favorável para a troca de informações, experiências e conhecimentos, fundamental para qualificação das ações desenvolvidas na Unidade.”

Neste sentido, os profissionais devem estar em um exercício contínuo de investigação e estudo, para que assim possam pensar em alternativas qualificadas as necessidades das cidadãs em situação de violência doméstica e familiar.

A gestão dos processos de trabalho do CREAS, implica na elaboração do planejamento de trabalho do Serviço, no monitoramento e na avaliação ações planejadas e executadas pelas equipes. Tais elementos fazem parte das atribuições da coordenadora responsável pela gestão, as quais são: coordenar e executar ações; facilitar os processos de trabalho da equipe; viabilizar as condições técnico-operativas necessárias à prestação dos serviços; definir com a equipe técnica os referenciais teórico-metodológicos, as estratégias e instrumentos a serem utilizados no trabalho com as mulheres e suas famílias; articular os processos de implantação, execução, monitoramento, registro e avaliação das ações, usuários e serviços; realizar reuniões entre os membros internos do Serviço e com a Rede Mulher para discussão dos casos, do trabalho realizado e dos resultados das ações; elaboração de relatórios e outras.

Isto posto, faz-se necessário o destaque e compreensão dos três processos base da gestão do Serviço, bem como, dos indicadores importantes e contribuintes para a construção dos mesmos.

### **3.1 Planejamento**

O planejamento é fundamental para que se tenha uma gestão eficaz e qualificada, pois trata-se de um processo norteador do trabalho social desenvolvido, como o próprio nome já diz, tal processo consiste em planejar as ações a serem desenvolvidas anualmente, mensal e/ou diariamente.

Para tanto, faz-se necessário que o gestor do Serviço tenha uma visão crítica da realidade vivenciada pelas usuárias, um olhar para além das demandas imediatas apresentadas, que o possibilite identificar e compreender a complexidade das situações atendidas, desvelar contexto sócio-histórico atrelado ao objeto de intervenção (violência doméstica e familiar) e sobre a forma como é vivenciado por cada uma.

Somente a partir deste diagnóstico social, torna-se possível a elaboração de um planejamento qualificado, composto por respostas profissionais sustentáveis e resolutas às demandas institucionais e sócio-

profissionais. Isto posto, coloca-se ainda que, além de nortear o agir dos profissionais do CREAS, o planejamento permite com que a equipe possa refletir a respeito das ações desenvolvidas, e buscar assim, um aprimoramento contínuo das mesmas.

### **3.2 Monitoramento**

No que tange ao monitoramento, pode-se afirmar que trata-se de uma ferramenta de Gestão tão importante para o trabalho social quanto o planejamento, exigindo o mesmo exercício de reflexão, pois os processos de Gestão possuem uma complementaridade entre si. Segundo as Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social (p.106,2011): “Monitorar e avaliar consiste em um exercício permanente e um compromisso com as repercussões de todo o trabalho social desenvolvido com o conjunto de usuários.”.

Diante disto, compreende-se que o monitoramento possui como objetivo o acompanhamento das ações planejadas pelo coordenador responsável pela Gestão e da rotina de trabalho desenvolvida pela equipe, com intuito de qualificar a atenção e proteção prestada pelo Serviço. Isto posto, coloca-se ainda que, a realização do monitoramento pode ocorrer por meio da coleta de informações quantitativas e qualitativas que auxiliam na efetivação do ato de monitorar.

A partir desta compreensão, pode-se citar como exemplo, o acompanhamento dos encaminhamentos realizados pelo Serviço, nos quais as usuárias são acompanhadas pelos profissionais, pessoalmente ou por contato telefônico, a fim de garantir apoio, efetividade da ação e segurança às usuárias em situação de violência doméstica e familiar. Além disso, vale expor que todas as atividades planejadas e executadas são monitoradas pela própria equipe, que busca qualidade e eficácia das ações desenvolvidas.

### **3.3 Avaliação**

O processo de avaliação por sua vez, trata-se de uma dimensão essencial para construção do planejamento de trabalho e para mensurar os

resultados das ações executadas pelos profissionais do CREAS. A partir da avaliação torna-se possível identificar, por exemplo, as dificuldades, as soluções, meios para o aprimoramento do trabalho desenvolvido, os resultados positivos, identificar se as metas planejadas foram atingidas ou não, dentre outros. Isto posto, pode-se afirmar que:

[...] o processo de avaliação é elemento constituinte da gestão social democrática e não mero instrumentos ou acessório dela. Avaliar políticas sociais é uma forma concreta e política de enfrentamento de expressões da questão social. Ao produzir conhecimentos, por meio de indicadores podemos problematizar a eficiência, a eficácia e a efetividade das políticas públicas, ou seja, os resultados e impactos produzidos. (ROMERA, 2006 p. 5).

Diante disto, reconhecendo a importância da avaliação como uma forma das formas concretas de enfrentamento à violência doméstica e familiar contra mulher (uma expressão da questão social), a equipe do CREAS em conjunto com profissionais externos do Serviço construiu como metodologia, um instrumental de avaliação que se faz em forma de entrevista.

Este instrumental é utilizado com as mulheres que vão sendo desligadas do Serviço por superação de violência, possibilitando que os profissionais mensurem a eficiência, eficácia e qualidade do trabalho desenvolvido. O instrumental constitui-se por meio de uma "Matriz de Indicadores de Avaliação" que abrange as seguintes dimensões: Sociofamiliar, Sociorrelacional, Socioterritorial e sobre o Serviço.

Neste sentido, para que se possa ter uma melhor apropriação das dimensões que são avaliadas, segue abaixo a Matriz de Indicadores de Avaliação:

<b>MATRIZ DE INDICADORES PARA AVALIAÇÃO – CREAS</b>				
<b>DIMENSÕES</b>				
	<b>SOCIOFAMILIAR</b>	<b>SOCIORRELACIONAL</b>	<b>SOCIOTERRITORIAL</b>	<b>SERVIÇO</b>
<b>Rompimento com a situação de violência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Algumas questões serão retiradas do Banco de Dados (Data de Inclusão e Encerramento, tempo de violência, vínculo com o autor de violência e outros dados);</li> <li>- Como ficou a relação com o autor de agressão;</li> <li>- Relação com os filhos;</li> <li>- Experiências que possibilitaram lidar de forma construtiva com potencialidades e limites;</li> <li>- Novos projetos de vida</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presença de Vínculos relacionais fora da família que partilham da provisão da família no período da violência</li> <li>- Fragilidade de vínculo X demandas de proteção da família;</li> <li>- Presença de convívio com vizinhos, parentes, amigos X possibilidade de contar com;</li> <li>- Participação em grupos religiosos;</li> <li>- Vivenciar experiências que oportunize relacionar-se e conviver em grupo, administrar conflitos por meio do diálogo, compartilhando modos não violentos de pensar, agir e atuar;</li> <li>- Incidência de participação em atividades coletivas;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inclusão em benefícios continuados e eventuais e outros programas de transferência de renda;</li> <li>- Serviços que foi incluída no território e no município após o atendimento no CREAS;</li> <li>- Benefícios eventuais;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tempo de atendimento</li> <li>- Acolhida;</li> <li>- Equipe (escuta qualificada, monitoramento, inclusão na rede);</li> <li>- Espaço Físico;</li> </ul>

Fonte: Matriz elaborada pela Assistente Social Juliene Aglio de Oliveira para o Serviço de Proteção e Atendimento à Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar de Presidente Prudente - SP.

#### **4 A CONTRUIÇÃO DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO NO CREAS**

A violência doméstica e familiar contra mulher trata-se do objeto de intervenção do CREAS/Serviço de Proteção e Atendimento à Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar, mais que isso, trata-se de um fenômeno histórico e complexo, decorrente da violência de gênero, ou seja, das desigualdades entre homens e mulheres presentes historicamente na sociedade.

Diante desse objeto, os profissionais do Serviço utilizam diferentes meios para alcançar a efetivação de seu principal objetivo, qual seja

romper com o ciclo da violência<sup>4</sup> vivenciado pelas mulheres, a partir de uma leitura dialética da realidade a equipe técnica constrói e reconstrói metodologias e instrumentais, para efetivação de seu trabalho social.

Dentre as metodologias existentes, a equipe técnica do Serviço conta com a Gestão da Informação, pois segundo a Norma Operacional Básica do SUAS, a Gestão da Informação no âmbito municipal é responsável por:

- I - coletar, armazenar, processar, analisar e divulgar dados e informações municipais ou do Distrito Federal relativas ao SUAS;
- II - desenvolver, implantar e manter sistemas locais de informação;
- III - compatibilizar, em parceria com Estados e/ou União, os sistemas locais de informação com a Rede SUAS;
- IV - alimentar e responsabilizar-se pela fidedignidade das informações inseridas nos sistemas estaduais e nacional de informações;
- V - propor a padronização e os protocolos locais de registro e trânsito da informação no âmbito do SUAS;
- VI - disseminar o conhecimento produzido pelo órgão gestor municipal e do Distrito Federal para os usuários, trabalhadores, conselheiros e entidades de assistência social;
- VII - produzir informações que subsidiem o monitoramento e a avaliação da rede socioassistencial e da qualidade dos serviços e benefícios prestados aos usuários.(NORMA OPERACIONAL BÁSICA DO SUAS, 2012, p.45)

Isto posto, pode-se considerar que através de seus instrumentos tecnológicos, a gestão da informação torna-se uma fonte estratégica no processo de trabalho do CREAS, possibilitando a melhoria dos serviços prestados, potencializando e inovando a prática profissional, contribuindo para um planejamento, monitoramento e avaliação qualificada, propiciando respostas eficientes e eficazes às demandas institucionais e sócio-profissionais. Além disto, como forma de materialização das responsabilidades

---

<sup>4</sup> O ciclo da violência é caracterizado por três fases: Fase da Evolução da Tensão: Quando o agressor apresenta uma conduta ameaçadora, comete agressões verbais e destruição de objetos casa e a vítima se sente culpada. Fase da Explosão-Incidente de Agressão, quando o agressor passa a agredir a vítima fisicamente, perde o controle e as agressões se tornam mais intensas... Neste a vítima encontra-se fragilizada. Por fim, a Fase da Lua de Mel: Agressor possui uma conduta gentil e amorosa, se arrepende e faz promessas de mudanças, fase em que a vítima é iludida, mas logo o casal volta ao primeiro ciclo, e a cada novo ciclo as agressões se tornam mais intensas. Ciclo elaborado por: WALKER, Lenore E. *The battered woman*. NY: HarperPerennial, 1979.

da gestão da informação, a equipe conta com o Banco de Dados, instrumental essencial em meio ao processo de trabalho.

#### **4.1 Aproximações acerca do Banco de Dados**

O Banco de Dados trata-se de uma ferramenta imprescindível da Gestão da Informação, uma fonte secundária utilizada pelos profissionais do CREAS para organização das informações sobre cada usuária que está sendo ou já foi acompanhada pelo Serviço, cuja responsabilidade é do Gestor. Com essas informações armazenadas tem-se mais agilidade no desenvolvimento do trabalho social realizado, bem como, permite a realização de pesquisas quantitativas e qualitativas.

Além disto, faz-se importante saber que a partir do Banco de Dados é possível que se identifique e analise informações sobre o perfil da s mulheres (nome, idade, endereço, documentação, se houve encaminhamento, se estão ativas ou encerradas etc.), sobre sua escolaridade, o histórico (tipo e forma de violência vivenciada, período da violência, vínculo com o autor da violência etc.), situação e composição familiar, moradia, sobre a questão judiciária (se fez B.O ou não e o motivo, se requereu medida protetiva, se foi concedida etc.), perfil do autor da violência, dentre outras informações.

Diante disto, nota-se ainda a importância de uma atualização constante do Banco de Dados, para que as informações sejam precisas e organizadas, pois trata-se de uma fonte fundamental para construção do planejamento; para elaboração de relatórios mensais e anuais que o Serviço deve prestar; para o monitoramento de cada usuária e de sua família, para a avaliação do nível de risco que se encontram e das dimensões sociofamiliar, sócio territorial que se encontram, bem como dos Serviços que estão inseridas. Ou seja, o Banco de Dados é uma fonte extremamente relevante, não só em meio a Gestão, mas à equipe multidisciplinar do Serviço, para a efetivação de um atendimento e acompanhamento resolutivo e qualificado. Nesta perspectiva,

com intuito de apresentar a importância do Banco de Dados, faz-se importante observar uma breve pesquisa quantitativa no item seguinte.

## **4.2 Face da Violência Contra a Mulher**

Diante das aproximações realizadas até então, vale ressaltar que através do banco de dados é possível levantar alguns indicadores, o que possibilita avançar a gestão a partir de dados concretos da realidade vivenciada pelas mulheres acompanhadas pelo Serviço. No período de janeiro a agosto de 2014, o serviço referenciou 18 mulheres, deste universo 83% vivenciaram violência doméstica e 11% familiar, sendo 67% de forma física e psicológica e 33% física, psicológica e outras como, sexual, patrimonial e moral. Isto posto pode-se afirmar que a maior parte da violência acontece no âmbito doméstico, podendo se manifestar de diferentes formas.

Além disto, a pesquisa revela que 94% dos autores da violência são do sexo masculino e 6% sexo feminino, sendo 46% companheiro(a), 33% ex companheiro(a) e 27% somando pai, marido e ex marido. E que deste universo, 72% fazem uso de drogas, 17% não e 11% a usuária não soube informar. No entanto, é importante pontuar que drogas são apenas agravantes da violência, pois a causa vincula-se a violência de gênero presente em nossa sociedade machista e de raízes patriarcais.

Outro dado relevante obtido pelo banco, trata-se do tempo da violência vivenciado pelas usuárias, segundo o levantamento, 44% duram de 6 a 10 anos, 34% de 11 a 20 anos e 22% de seis meses a 5 anos. Dados estes que refletem o medo, a vergonha, a falta de informação, o desconhecimento de serviços de proteção, a falta de apoio, a dependência emocional e/ou financeira dentre outros motivos pelo qual as usuárias não conseguem romper com o ciclo da violência.

Por fim, salienta-se que, o banco, a partir destes indicadores e de outros citados anteriormente, trata-se de uma fonte imprescindível para a compreensão da realidade concreta vivenciada pelas usuárias, o qual

possibilita uma gestão qualificada, com uma intervenção crítica, reflexiva e propositiva em direção à superação da violência doméstica e familiar.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Diante do estudo realizado, foi possível reconhecer a notabilidade do CREAS/Serviço de Proteção e Atendimento à Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar frente ao seu objeto de intervenção, qual seja um fenômeno complexo que exige um agir crítico, reflexivo e propositivo.

Além disto, tornou-se perceptível a contribuição da gestão da informação no CREAS, uma fonte estratégica em meio ao processo de trabalho, que possibilita a melhoria dos serviços prestados, potencializando e inovando a prática profissional, contribuindo para um planejamento, monitoramento e avaliação qualificada, propiciando respostas eficientes e eficazes às demandas institucionais e sócio-profissionais.

Isto posto, considerando a complexidade das situações atendidas e acompanhadas pelo Serviço, pode-se compreender que, dentre as metodologias existentes, a equipe técnica do Serviço conta com uma fonte relevante em meio a gestão da informação, o Banco de Dados. Instrumento este, que facilita a elaboração de pesquisas quantitativas e qualitativas por meio de seus indicadores imprescindíveis para a compreensão da realidade concreta vivenciada pelas usuárias do serviço, como se pode observar a analisar a breve pesquisa apresentada.

Logo, a gestão da informação, contribui para a construção e reconstrução de processos de gestão eficazes, avançando em direção a um atendimento e acompanhamento baseado na integralidade e qualidade das ações, as quais visam a superação da violência doméstica e familiar vivenciada pelas usuárias, e a equidade de gênero.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

BRASIL. **Lei N. 8.742, de 7 de dezembro de 1993.** Lei Orgânica de Assistência Social. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8742.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742.htm)>. Acesso em 7 de abril de 2014.

BRASIL. Secretaria Nacional de Assistência Social. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS. **Orientações Técnicas:** Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS. Brasília, 2011. Gráfica e Editora Brasil LTDA. Disponível em: <<http://www.mds.gov.br/assistenciasocial/secretaria-nacional-de-assistencia-social-snas/cadernos/orientacoes-tecnicas-centro-de-referencia-especializado-de-assistencia-social-creas-1/04-caderno-creas-final-dez..pdf>>. Acesso: em 20 de abril de 2014.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Perguntas e Respostas:** Centro de Referência especializado de Assistência Social – CREAS. Brasília, 2011. Disponível em: <<http://www.mds.gov.br/assistenciasocial/secretaria-nacional-de-assistencia-social-snas/cartilhas/perguntas-e-respostas-centro-de-referencia-especializado-de-assistencia-social-creas/03-livreto-perguntas-respostascreas-impressao-20-12.pdf>>. Acesso em: 15 de abril de 2014.

CREAS. **Guia De Procedimentos para o Atendimento Às Mulheres Em Situação De Violência nos Creas.** . Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar. 2014.

LUZ, Daniele Aguiar dos Santos. **A Dimensão Avaliativa do Processo de Gestão – Serviço de Proteção e Atendimento Especializado À Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar do Creas de Presidente Prudente – SP,** 2013.

