

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

Daniele Aguiar dos Santos LUZ¹
Juliene Aglio de OLIVEIRA²

RESUMO: O presente trabalho visa a discussão da dimensão avaliativa no processo de Gestão do CREAS no que tange o Serviço de Proteção e Atendimento à Mulher em Situação de violência Doméstica e Familiar. A avaliação é parte integrante e essencial no processo de Gestão Social, e deve estar presente durante todo o processo de Gestão. A partir da Avaliação é possível obter indicadores sociais capazes de mensurar os fatores determinantes no processo de superação da violência das mulheres usuárias do Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher do CREAS objeto de estudo dessa pesquisa. Nesse sentido, analisando a importância da existência de órgãos de proteção a mulher bem como a realização da avaliação visando elencar os resultados dos serviços prestados.

Palavras-chave: Gestão Social. Avaliação. CREAS. Serviço de Proteção e Atendimento à Mulher. Violência Contra Mulher.

1 INTRODUÇÃO

O presente artigo teve como objetivo abordar a questão da dimensão avaliativa como parte integrante do processo de Gestão Social do Centro de Referência Especializado de Assistência Social de Presidente Prudente - SP, no que tange o Serviço de Proteção e Atendimento à Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar.

A avaliação dos serviços públicos se faz de extrema importância, visto que, é a partir dela que os técnicos têm subsídio para melhorar sua atuação no campo sócio ocupacional, além disso, os resultados obtidos através da avaliação constituem indicadores que demonstram ao Serviço, ao respectivo Órgão Gestor do

¹ Discente do 4º ano do curso de Serviço Social das Faculdades Integradas “Antonio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. e-mail.: danieleaguiar92@hotmail.com.

² Docente e Coordenadora do curso de Serviço Social das Faculdades Integradas “Antonio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. e-mail: juliene.aglio@unitoledo.br. Orientadora do trabalho.

município e à população usuária e em geral os resultados alcançados com o desenvolvimento do trabalho do Serviço de Referência.

O estudo foi desenvolvido especificamente no Serviço de Atendimento Especializado à Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar; visto que, no segundo semestre de 2012, iniciou-se a implantação de um instrumental para avaliação do Serviço. O projeto encontra-se em desenvolvimento e possui como responsáveis a equipe técnica do CREAS/Serviço De Proteção e Atendimento Especializado à Mulher juntamente com as Assistentes Sociais Juliene Aglio de Oliveira e Giovana Aglio.

O Segundo capítulo deste trabalho elencou brevemente o conceito e histórico do Centro de Referência de Assistência Social e especificamente o processo de trabalho do Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher em Situação de Violência do CREAS de Presidente Prudente – SP; Dando ênfase à demanda atendida pelo Serviço e o levantamento do perfil do público usuário.

O Terceiro capítulo abordou a respeito da Gestão Social. Elencando suas dimensões: Propositiva, Executiva e Avaliativa; constituintes desse processo e essenciais para a gestão dos serviços.

No que tange a Dimensão avaliativa do CREAS foi apresentado no quarto capítulo, abordando a metodologia de avaliação do Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher, bem como trazendo uma mostra dos resultados obtidos através da aplicação do instrumental de avaliação.

Para elaboração do presente artigo utilizou-se de pesquisas bibliográficas para dar maior suporte teórico e metodológico na pesquisa, além da análise das entrevistas realizadas com as usuárias desligadas do Serviço, com foco na pesquisa qualitativa.

2 CREAS/SERVIÇO DE PROTEÇÃO E ATENDIMENTO À MULHER EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR DE PRESIDENTE PRUDENTE - SP

A análise sobre a Gestão Social, com foco na avaliação, foi baseada na experiência do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), no que tange o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar de Presidente Prudente - SP.

Para tanto, faz-se necessário uma breve apresentação conceitual e histórica das funções CREAS, bem como, o trabalho desenvolvido em Presidente Prudente – SP.

O Centro de Referência Especializado de Assistência Social constitui-se uma unidade pública estatal inscrita sob a Lei Orgânica de Assistência Social e é regida através da Política de Assistência Social.

O CREAS é uma unidade pública estatal, de abrangência municipal ou regional, referência para a oferta de trabalho social a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos, que demandam intervenções especializadas no âmbito do SUAS. Sua gestão e funcionamento compreendem um conjunto de aspectos, tais como: infraestrutura e recursos humanos compatíveis com os serviços ofertados, trabalho em rede, articulação com as demais unidades e serviços da rede socioassistencial, das demais políticas públicas e órgãos de defesa de direitos, além da organização de registros de informação e o desenvolvimento de processos de monitoramento e avaliação das ações realizadas. (BRASIL, 2011, pg.8)

Assim, o trabalho do CREAS deve ser pautado na Política de Assistência Social e suas intervenções especializadas no âmbito SUAS – Sistema Único de Assistência Social. A Constituição Federal de 1988 também representa um marco importantíssimo na regulamentação da Assistência Social como Política Pública e, integrante do tripé da Seguridade Social, juntamente com as políticas de saúde e previdência social.

De acordo com o artigo primeiro da Lei Orgânica de Assistência Social, 1993:

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 iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas.

Nesse sentido, é responsabilidade do estado assegurar o acesso à Política de Assistência a todos os cidadãos que dela necessitar e de forma gratuita, não exigindo do usuário a previa contribuição como acontece, por exemplo, com a Política de Previdência Social.

A Política Nacional de Assistência Social enfatiza que “a inserção [da Política de Assistência Social] na Seguridade Social aponta, também, para seu caráter de política de Proteção Social articulada a outras políticas do campo social voltadas à garantia de direitos e de condições dignas de vida”. (PNAS, 2004, p. 25).

Isto posto, é importante pontuarmos que as proteções afiançadas pela Política de Assistência Social são: Proteção Social Básica e Proteção Social Especial, sendo que a última é dividida em média e alta complexidade.

O CREAS é o órgão responsável pelo atendimento no que tange a Proteção Social Especial de Média Complexidade, ou seja, quando o indivíduo encontra-se em situação de risco pessoal ou social já instalado, como é o caso de mulheres, crianças ou idosos em situação de violência, os adolescentes em conflito com a Lei e população em situação de rua.

Nesse sentido, o público alvo é:

Nos serviços ofertados pelo CREAS podem ser atendidas famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos, em conformidade com as demandas identificadas no território, tais como: violência física, psicológica e negligência; violência sexual [...]. (Cartilha Perguntas e Respostas do Centro de Referência Especializado de Assistência Social, 2011, p. 11)

Nesse sentido, no âmbito da violência contra a mulher, essa demanda é caracterizada pelas mulheres em situação de risco social por violação de direitos, ou seja, mulheres que se encontram em situação de violência nas mais variadas formas: Física, psicológica, sexual, moral ou patrimonial.

O Serviço possui como missão lutar pela superação da situação de violência contra a mulher, e desmistificar essa cultura enraizada na sociedade atual de que a mulher é um ser inferior, o “sexo frágil”. Para tanto, para que aja a superação da situação de violência vivenciada pela mulher, faz-se necessário uma

articulação com as demais políticas públicas que garantam o acesso e a efetivação dos direitos das mulheres em situação de violência doméstica e familiar.

O objetivo primário da intervenção é cessar a situação de violência vivenciada pela mulher atendida sem ferir o seu direito à autodeterminação, mas promovendo meios para que ela fortaleça sua auto-estima e tome decisões relativas a situação de violência por ela vivenciada. Ressalta-se que o foco da intervenção do Centro de Referência deve ser o de prevenir futuros atos de agressão e de promover a interrupção do ciclo de violência. (BRASIL, 2006 pág. 16).

Conforme a citação acima, o CREAS irá trabalhar com foco na interrupção do ciclo de violência vivenciado pela cidadã atendida, de forma a garantir sua integridade física e psicológica, mas sempre na direção da construção da autonomia da mulher, é de extrema importância no processo de empoderamento da mulher.

No que tange o atendimento dessa demanda, no município de Presidente Prudente – SP, em 2006 esse atendimento era oferecido pelo CRAM – Centro de Referência de Atendimento a Mulher e a partir de 2010, que esse serviço passou a ser realizado no âmbito do CREAS dentro do Serviço de Proteção e Atendimento à Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar.

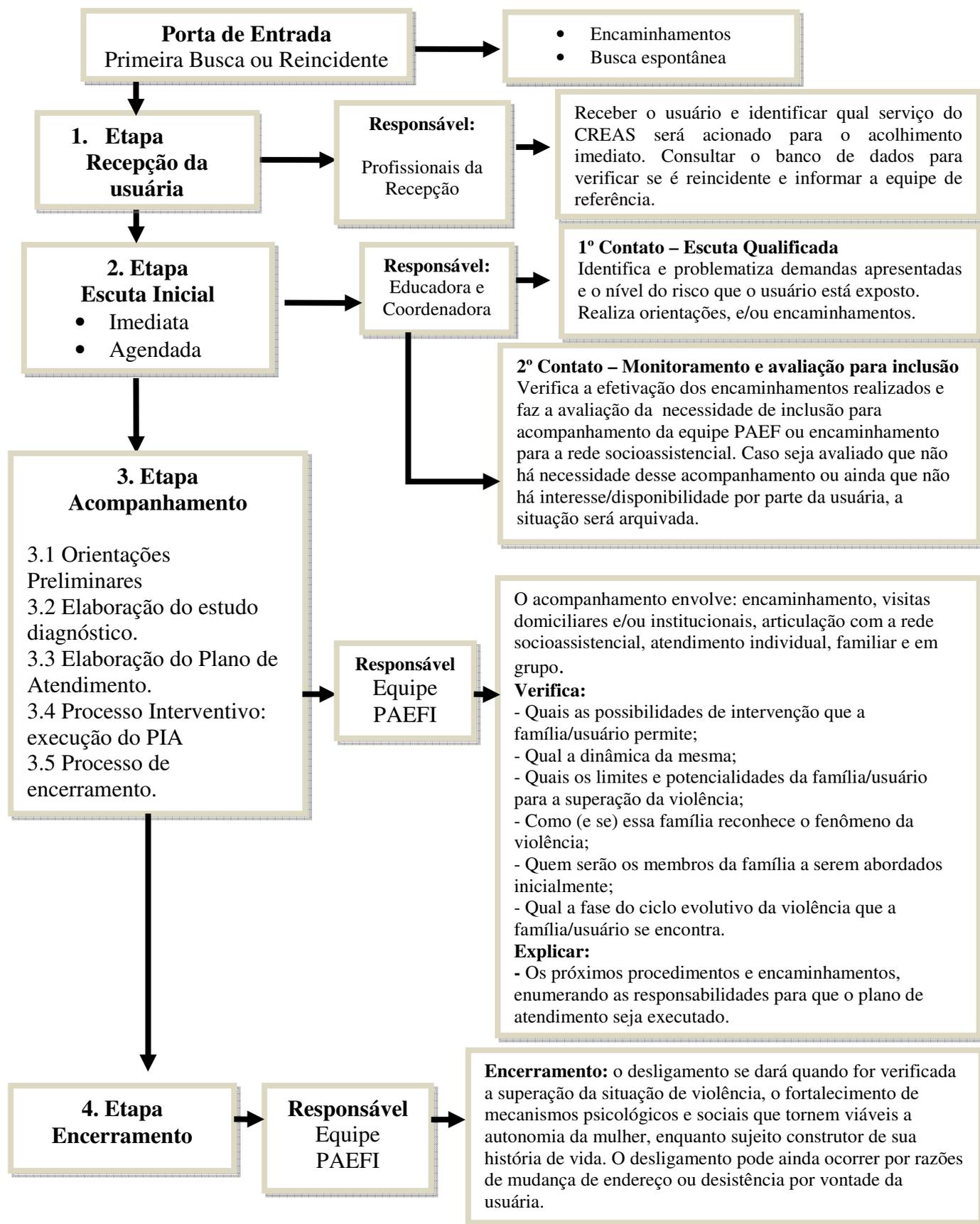
A oferta desse Serviço Especializado à mulher conta com uma equipe multidisciplinar formada por 1 Coordenadora, 1 Psicóloga, 1 Assistente Social, 1 Educadora Social e 1 Estagiária de Serviço Social, além de uma equipe administrativa no acolhimento das usuárias e a uma equipe de serviços gerais.

O CREAS no âmbito do trabalho especializado a mulheres em situação de violência doméstica e familiar tem como objeto de intervenção a expressão da questão social que se refere à Situação de Violência.

Em face desse objeto de intervenção a equipe técnica realiza o atendimento das usuárias segundo uma metodologia de atendimento, cuja finalidade é a eficiência no processo de atendimento que irá resultar na superação da situação de violência da cidadã que é o objetivo do trabalho do CREAS.

Nesse sentido, apresentaremos o fluxo de atendimento utilizado pelo Serviço. Este é composto por quatro etapas que envolvem toda a Equipe de Referência no que tange o atendimento especializado à mulher em situação de violência doméstica e familiar.

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



Fonte: Serviço de Proteção e Atendimento à Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar do CREAS.

2.1 Perfil das mulheres atendidas pelo Serviço de Proteção e Atendimento à Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar

É importante elencarmos o perfil das mulheres atendidas no Serviço de Proteção e Atendimento à Mulher em Situação de violência Doméstica e Familiar. Para tanto, foi realizada uma pesquisa ao Banco de Dados³ do Serviço, o que possibilitou organizar as informações para melhor compreensão da demanda atendida pelo CREAS.

Salientamos que, as informações contidas no Banco de Dados são provenientes das respostas das usuárias no momento do preenchimento do prontuário de entrada no Serviço. Durante a análise, verificamos que, existem alguns dados que não foram respondidos e/ou não foram preenchidos, devido a mulher não saber responder ou sua demanda não se configurar como caso de atendimento do CREAS, gerando assim, um percentual de informações em branco.

No período de 2006 à Outubro de 2013, data dessa pesquisa, foram registrados 944 cadastros de mulheres que procuraram o Serviço; sendo que, desse universo total, 46 mulheres encontram-se ativas e em acompanhamento pela equipe do CREAS e as demais, 898 mulheres, já se encontram desligadas do acompanhamento.

No que tange o perfil das mulheres atendidas pelo Serviço a partir do Banco de Dados podemos analisar informações como idade, cor/raça, escolaridade, número de filhos e o vínculo com o autor de agressão; Além de questões como porque elas foram desligadas, quais foram os canais de encaminhamentos, quais os tipos e formas de violência sofrida etc.

No que se refere à idade, o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher CREAS atende mulheres adultas entre 18 e 60 anos de idade; nos casos fora dessa faixa etária existem Serviços no âmbito do CREAS especializados para tais demanda, é o caso do CREAS/Serviço de Proteção e Atendimento à Criança e Adolescente para as jovens com menos de 18 anos, e o Serviço de Proteção e Atendimento ao Idoso para as mulheres acima dos 60 anos.

³ O Banco de Dados do CREAS foi construído pela Equipe de Referência do Serviço de Proteção e Atendimento à Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar em parceria com as Faculdades Integradas “Antônio Eufrásio de Toledo”.

Isto posto, consta-se a partir da análise que 33% das mulheres atendidas no CREAS possuem entre 31 a 40 anos. Verificamos ainda que as mulheres que possuem entre 18 à 30 anos representam 23% do total. Mesmo percentual das mulheres que possuem de 41 a 50 anos de idade. As mulheres entre 51 a 60 anos correspondem a 9% do total analisado e 8% dos dados estão em branco.

Nesse sentido, mais de 50% das mulheres possuem entre 18 e 40 anos, são mulheres adultas e em idade ativa para o mercado de trabalho.

A violência é um fenômeno multifacetado e histórico, que não pode ser analisado sob um olhar preconceituoso, pois, a situação de violência não se restringe a um tipo de classe, raça, etnia ou religião, etc; conforme veremos nos dados a seguir.

No que se refere à Cor/Raça das mulheres, verificamos que 48% delas são brancas e que 28% do percentual total se consideram de cor parda. Outros 17% dos registros estão em branco e apenas 7% são mulheres negras.

A violência está presente em todas as classes sociais, no entanto, verificaremos que, em suma, as mulheres atendidas possuem um nível de escolaridade baixo, sendo que a maioria não completou o Ensino Fundamental o que significa uma precariedade na inclusão do mercado de trabalho e consequentemente na renda, resultando em um índice de maior vulnerabilidade social. Isso não significa que, as mulheres com maior grau de instrução ou com bom poder aquisitivo não sofra violência; o que ocorre é que essa parcela da população tem maiores recursos para ocultar a situação.

Nesse sentido, de acordo com os dados coletados, o percentual de mulheres que possuem Ensino Fundamental Incompleto, representam 31% do total. Seguido por 28% de registros em branco. Em seguida, aparecem 18% de mulheres com Ensino Médio Completo. Verificamos ainda que, 6% das mulheres que procuraram o atendimento acessaram o Ensino Superior, sendo que 3% possuem Ensino Superior Completo e os outros 3% com Ensino Superior Incompleto.

A violência é um fenômeno que atinge não somente as mulheres vítimas, mas acarreta danos a toda a família, incluindo os filhos que, presenciando a situação de violência também sofrem danos emocionais e por vezes também acabam sendo agredidos. Nesse sentido, é importante destacarmos dentre as mulheres atendidas, qual o número de filhos que as mesmas possuem, pois, incide

em mais um grau de vulnerabilidade dessa família. Isto posto, constata-se que, 22% possuem 2 filhos e 16% possuem 3 filhos, 13% possuem pelo menos um filho, 7% possuem até 4 filhos e 6% possuem 5 filhos ou mais. Infelizmente constam 34% dos registros estão em branco que não poderemos analisar.

Uma das questões mais importantes no nossa pesquisa está relacionada à necessidade de abrigo que as mulheres apresentaram no processo de acompanhamento. A violência doméstica conforme veremos, ocorre majoritariamente no domicílio da vítima, sendo praticado por alguém que reside com a mesma. Nesse sentido, são necessárias medidas de proteção extremas como o sigiloso dessa mulher em local sigiloso onde o autor de agressão não possa agredir a mulher novamente.

Infelizmente, em nosso município não existe esse tipo de Casa Abrigo, e como medida de proteção as mulheres são encaminhadas para abrigos sigilosos fora do município ou para casa de parentes e amigos, o que se configuram os abrigos familiares.

Isto posto, verificamos que 24% das mulheres atendidas necessitaram de abrigo para se proteger da violência e conseguir superar essa situação; 38% não precisaram de abrigo e outros 38% dos registros estão em branco. Vejamos a gravidade de não termos esse serviço no município visto que, o número de mulheres que necessitaram de abrigo é expressivo, com percentual de 24% e mesmo que fossem apenas 1% já existe a demanda para ser respondida, portanto já se configura necessário a implantação desse sistema de proteção à mulher.

Comprovando a afirmação anterior que a maior parte dos casos de violência acontecem no âmbito Doméstico, analisaremos então, a respeito do vínculo afetivo das mulheres com os autores de violência. A partir dos dados coletados, verificamos que, 39% dos autores de agressão são esposos das vítimas e que 34% são os companheiros. O que diferencia esses dois grupos (companheiros e esposos) é apenas a relação que eles mantem com a mulher; Sendo que, os esposos são legalmente casados e os companheiros são determinados pelo relacionamento de União. Em suma, companheiros e esposos residem no mesmo domicílio da vítima, e somados totalizam mais de 60% dos casos de violência.

Verificamos também que, 10% dos casos de violência foram praticados pelos Ex Companheiros da vítima e outros 7% praticados pelos ex esposos. 4% dos registros encontravam-se em branco, 2% dos casos foram praticados por filhos. O

grupo de Ex namorados, irmão, pais e outros aparecem todos com 1% do total de casos e namorados e padrastos com menos de 1%. O que reflete sobre a situação de violência estar em todas as relações de afeto, independente do grau de parentesco com ou sem laço consanguíneo.

O Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher do CREAS atua no âmbito do atendimento e acompanhamento de situações de violência Doméstica e Familiar contra a mulher. Nesse sentido, a Lei 11.340/06, intitulada Lei Maria da Penha, em seu artigo 5º explicita que:

Art. 5º Para os efeitos desta Lei, configura violência doméstica e familiar contra a mulher qualquer ação ou omissão baseada no gênero que lhe cause morte, lesão, sofrimento físico, sexual ou psicológico e dano moral ou patrimonial:

I - no âmbito da unidade doméstica, compreendida como o espaço de convívio permanente de pessoas, com ou sem vínculo familiar, inclusive as esporadicamente agregadas;

II - no âmbito da família, compreendida como a comunidade formada por indivíduos que são ou se consideram aparentados, unidos por laços naturais, por afinidade ou por vontade expressa;

III - em qualquer relação íntima de afeto, na qual o agressor conviva ou tenha convivido com a ofendida, independentemente de coabitação.

Parágrafo único. As relações pessoais enunciadas neste artigo independem de orientação sexual.

Isto posto, dentre os atendimentos das mulheres do CREAS verifica-se que, 64% das mulheres sofreram violência Doméstica, ou seja, onde o agente de agressão reside no mesmo domicílio da vítima independente vínculo familiar conforme expõe a Lei. Esse dado, não por acaso, quando cruzado com os dados de Vínculo da Mulher com o agente de agressão, constata-se que mais de 60% dos casos, os autores de agressão são os companheiros e esposos da vítima.

Verificamos ainda que, 9% sofreram violência Familiar, configurada por ser o agente da agressão, indivíduo que possui ou não laços de parentesco, mas estão unidos por afeto independente de coabitação. E ainda que 10% das mulheres sofreram simultaneamente violência Doméstica e Familiar e 17% dos registros estão em branco.

A Lei Maria da Penha, em seu artigo 7º, classifica ainda, quais são as formas de violência praticadas contra as mulheres. Nesse sentido, a lei expõe que existem cinco formas de violência, são elas: Física, Psicológica, Sexual, Patrimonial e Moral:

Art. 7º São formas de violência doméstica e familiar contra a mulher, entre outras:

I - a violência física, entendida como qualquer conduta que ofenda sua integridade ou saúde corporal;

II - a violência psicológica, entendida como qualquer conduta que lhe cause dano emocional e diminuição da auto-estima ou que lhe prejudique e perturbe o pleno desenvolvimento ou que vise degradar ou controlar suas ações, comportamentos, crenças e decisões, mediante ameaça, constrangimento, humilhação, manipulação, isolamento, vigilância constante, perseguição contumaz, insulto, chantagem, ridicularização, exploração e limitação do direito de ir e vir ou qualquer outro meio que lhe cause prejuízo à saúde psicológica e à autodeterminação;

III - a violência sexual, entendida como qualquer conduta que a constranja a presenciar, a manter ou a participar de relação sexual não desejada, mediante intimidação, ameaça, coação ou uso da força; que a induza a comercializar ou a utilizar, de qualquer modo, a sua sexualidade, que a impeça de usar qualquer método contraceptivo ou que a force ao matrimônio, à gravidez, ao aborto ou à prostituição, mediante coação, chantagem, suborno ou manipulação; ou que limite ou anule o exercício de seus direitos sexuais e reprodutivos;

IV - a violência patrimonial, entendida como qualquer conduta que configure retenção, subtração, destruição parcial ou total de seus objetos, instrumentos de trabalho, documentos pessoais, bens, valores e direitos ou recursos econômicos, incluindo os destinados a satisfazer suas necessidades;

V - a violência moral, entendida como qualquer conduta que configure calúnia, difamação ou injúria.

Nesse sentido, analisando os dados obtidos, verificamos que as principais formas de violência sofrida pelas mulheres que buscaram o atendimento são: Violência Psicológica com 33% e a Violência Física com 30%. Juntas essas duas formas de violência representam mais de 60% do total, violências que, assim como as demais, deixam grandes marcas na mulher sejam elas físicas ou psicológicas. Verificamos ainda que 12% onde as mulheres sofreram violência moral, 5% violência Sexual e 4% violência Patrimonial. E por fim, 16% dos registros estão em branco.

É necessário analisarmos então, como essas mulheres chegam ao atendimento no CREAS. São dois caminhos a serem percorrido, o primeiro com origem de um encaminhamento de algum órgão da rede socioassistencial do município e o segundo por meio da busca espontânea do Serviço. Esta última opção, ocorre quando a mulher obtém a informação da existência do Serviço de através dos meios de comunicação - mídia escrita, falada ou televisionada - ou ainda por meio de palestras e indicação de ex-usuárias do serviço, amiga(o) ou parente que saiba dos Serviços oferecidos no CREAS no que tange o Atendimento à Mulher em situação de Violência.

Nesse sentido, elencamos as principais formas de encaminhamento que fazem com que essa mulher chegue ao atendimento no CREAS. Verificamos que, 47% das mulheres chegaram ao serviço proveniente de encaminhamento da DDM (Delegacia de Defesa da Mulher), que presta serviços especializados nos casos de violência contra a mulher. Este é um órgão fundamental na rede socioassistencial de defesa e enfrentamento da violência da mulher, constitui-se uma das maiores 'portas de entrada' da mulher aos serviços de garantia de seus direitos.

A polícia nesse sentido possui um papel importantíssimo frente às situações de violência doméstica e familiar. Não é mais possível aceitar o chavão que "em briga de marido e mulher, ninguém mete a colher". É no ápice da violência que a mulher busca o apoio da polícia, nesse sentido, as delegacias atendem as mulheres no momento da violência e que precisam registrar o Boletim de Ocorrência, porém, se não forem bem acolhidas podem desistir do processo ali mesmo e não registrar se quer o B.O.

Posteriormente, com 15% do percentual total as mulheres procuraram o Serviço por meio de busca espontânea, ou seja, o serviço foi indicado por outra pessoa ou ficaram sabendo do Serviço outros meios de comunicação, sem qualquer outro encaminhamento.

A Defensoria Pública também tem sido uma das grandes 'portas de entrada' para atendimento no CREAS e somam 7% do total dos encaminhamentos, nesse sentido, analisamos que, é essencial um atendimento humanizado que busque atender o indivíduo em sua totalidade, visto que, quando a mulher procura um Serviço seja ele do sistema de garantias de Direito, da Saúde, da Educação etc, ela pode possuir demandas intrínsecas que só serão reveladas através de um atendimento acolhedor e então será possível o encaminhamento aos órgãos responsáveis. Isto posto, verificamos ainda que o Conselho Tutelar soma 6% dos encaminhamentos, seguido pelos CRAS e Saúde ambos com 5% e 3% de dados em branco e 2% outros locais.

Após todo o acompanhamento das mulheres junto à Equipe de Atendimento, as mulheres passam pelo processo de desligamento do Serviço. Nesse sentido, é necessário analisarmos quais os motivos de desligamentos das mulheres que procuraram os serviços do CREAS.

Verificamos que, infelizmente, mais da metade das mulheres foram desligadas por motivo de abandono, representando 54% do percentual total. O

abandono é caracterizado pelo não comparecimento aos atendimentos ou a mulher não demonstram interesse em continuar sendo acompanhada. Essa é uma situação bastante complicada, visto que, a violência possui um ciclo⁴, onde a mulher acaba procurando o Serviço apenas na fase de tensão e explosão da violência. No entanto, se o Ciclo da Violência não for trabalhado de forma eficaz não é possível romper a situação. O que muitas vezes acarreta nos casos de mulheres reincidentes que voltam a procurar o Serviço por não conseguirem sair da situação de violência.

Verificamos ainda que, 28% das mulheres de realizam o acompanhamento total no CREAS foram desligadas por Superação da Violência, um número bastante significativo e positivo para o Serviço. Quando as mulheres conseguem realizar todo o acompanhamento é possível sair da situação de violência e obter resultados conforme avaliaremos no ultimo capítulo dessa pesquisa.

Por fim, 8% das mulheres que procuraram o serviço não se enquadravam no atendimento CREAS e foram desligadas por não caso e 6% mudaram de município e 4% por outros motivos⁵ e por fim, no que tange o percentual de óbitos não chega a 1%.

3 GESTÃO SOCIAL

É essencialmente importante para inicio da discussão a respeito da dimensão avaliativa no processo de Gestão Social compreender o conceito de Gestão Social.

Quando falamos em gestão social, estamos nos referindo à gestão das ações sociais públicas. A gestão social é, em realidade, a gestão das demandas e necessidades dos cidadãos. A política social, os programas

⁴ O Ciclo da Violência é caracterizado por três fases. A primeira fase é representada pela Evolução da Tensão: Inicia-se as agressões verbais e ameaças, colocando a vítima como culpada da situação. A Segunda Fase é representada pela Explosão - Incidente de Agressão: As agressões se tornam mais graves e o autor da violência já não presta socorro à vítima; a cada novo ciclo a violência torna-se cada vez mais severa. Por fim, a última Fase é a Lua de Mel: Onde o autor de agressão demonstrasse arrependido de seus atos, pede desculpas e passam por um período sem agressões até voltar à primeira fase novamente. Esse ciclo foi elaborado por: WALKER, Lenore E. *The battered woman*. NY: HarperPerennial, 1979. Conforme Cartilha “Mulher Vire a Página...e seja Protagonista de um final Feliz”.

⁵ Utilizamos o termo “Outros” para designar os casos onde a mulher possuía o desejo de ser atendida mas não tinha possibilidade de comparecer nos atendimentos.

sociais, os projetos são canais de respostas a estas necessidades e demandas. (CARVALHO, 1999 p. 19)

Nesse sentido, a Gestão Social está associada à gestão da coisa pública, das ações sociais, a gestão das demandas e necessidades que os sujeitos coletivos que problematizam suas demandas no âmbito da esfera política, ou seja, são as expressões da questão social que são materializadas através dessas demandas sociais.

A gestão social é aquela das ações sociais públicas, ou seja, das demandas e necessidades da classe trabalhadora, que são expressas por segmentos ou movimentos organizados na sociedade civil. Esta, na correlação de forças políticas, as insere na agenda estatal por meio das políticas sociais, programas e projetos, implementa respostas a estas necessidades e demandas, ou seja, gestiona expressões da questão social. (ROMERA, 2006, pg. 4).

A gestão social representa, portanto, papel fundamental na formulação das respostas de enfrentamento às expressões da questão social, e exige dos gestores elementos essenciais como habilidade, conhecimento e atitude para desempenhar o processo de gestão social.

Caracterizamos a gestão de políticas sociais não apenas como a inovação gerencial pela incorporação de novas tecnologias de gestão, mas como uma gestão democrática, que necessita construir uma nova cultura política organizacional e gerencial. A gestão democrática, de forma mais ampla, implica em outro modo de viver, posto que se trata de um outro modo de agir e organizar, bem como de fazer política nas organizações. Esta nova forma de gestão envolve: participação, liberdade, controle, composição de interesses, poder compartilhado, sujeitos autônomos, eficiência, eficácia e efetividade. (ROMERA, 2006, pg. 4).

No processo da gestão social é fundamental que, o profissional possua um olhar crítico diante da realidade social, que é apresentada por meio das demandas que o sujeito/usuário traz ao serviço.

Isto posto, faz-se necessário olhar além do imediato, é preciso realizar o processo de mediação que é fundamental numa gestão de qualidade. A gestão democrática conforme a autora coloca, necessita de participação dos sujeitos, do poder compartilhado etc, para tanto há a necessidade da realização das aproximações ao objeto de intervenção para que a ação seja realizada com eficiência, eficácia e efetividade.

O processo de gestão social envolve três dimensões: a dimensão propositiva, a dimensão executiva e a dimensão avaliativa. Vejamos no próximo item os elementos que compõe a gestão social, conceitos e suas funções.

3.1 Das Dimensões: Propositiva, Executiva e Avaliativa.

O processo de gestão social tem intrínseco três dimensões que irão nortear a gestão social.

A gestão de uma política social configura-se em três dimensões que se articulam entre si, sob uma direção ético-filosófica. A primeira é a dimensão propositiva, ou seja, a concepção da política social e de seus programas e projetos; a segunda é a execução, isto é, a implementação da política por meio de serviços, programas e projetos sociais. Este é um campo complexo, que exige ações de ordem política, teórico-técnica, administrativa e burocrática; finalmente a terceira dimensão é a gestão de resultados e impactos, pela qual se vão mensurar a eficiência, a efetividade e a eficácia dos programas, projetos e serviços sociais planejados e implementados. (ROMERA, 2006 pg. 6)

A dimensão propositiva está atrelada ao planejamento, ou seja, primeiramente é necessário planejar as ações a serem desenvolvidas. Para realização do planejamento é necessário que o gestor identifique o seu objeto de intervenção, faça uma leitura crítica sobre a realidade do objeto através do diagnóstico social para então propor respostas sustentáveis de enfrentamento à demanda posta.

A segunda dimensão do processo de gestão social é a dimensão executiva que tem por finalidade executar as ações que foram planejadas. Em ambos os processos - execução e planejamento - constantemente o gestor irá realizar o movimento de reflexão sobre as ações a serem desenvolvidas, nesse sentido, a dimensão avaliativa está em constante desenvolvimento.

Isto posto, a dimensão avaliativa aparece como a última dimensão, mas nem por isso ela deve ser considerada de forma isolada ou um mero acessório do processo. Durante o processo de gestão social democrática, constantemente poder-se-á realizar a avaliação dos indicadores. Mesmo antes de iniciar o

planejamento é necessário avaliar. Verificando assim, as possibilidades e dificuldades para a implantação de determinados projetos, programas e serviços.

Em geral, a avaliação é percebida como uma etapa do processo de planejamento, como um procedimento burocrático de prestação de contas, confundindo-se com fiscalização/auditoria externa ou com pesquisa acadêmica. É preciso mudar essa percepção reducionista da avaliação e apreendê-la como um dos processos indispensáveis na melhoria das decisões e ações no campo social. Por isso mesmo, o ato avaliativo está presente desde a decisão sobre a realização de um determinado projeto social até sua implementação, execução e resultados. (BRANT de Carvalho, 2001 p. 61)

Assim, também na etapa de execução, o profissional deve ser capacitado para observar a dinâmica das ações desenvolvidas e realizar o monitoramento dos procedimentos e encaminhamentos adotados durante o acompanhamento da mulher no processo de superação e rompimento com a violência.

Por fim, faz-se necessário avaliar pautado nos resultados obtidos, projetando indicadores sociais que demonstram a eficiência, eficácia e efetividade do trabalho que foi desenvolvido.

A avaliação, portanto, não é apenas um instrumento dentro do processo de gestão, deve estar presente em todo o processo de gestão e é a partir da avaliação que é possível verificar se os resultados do trabalho desenvolvido. Conforme expõe a autora Maria Brant de Carvalho, (2001 p. 61):

As organizações, em sua maioria, dão importância ao planejamento da ação. Procuram até mesmo apropriar-se dos mais modernos modelos e processos de planejamento. A avaliação, no entanto, não tem tido o mesmo prestígio. Ao contrário, ela é bastante secundarizada na prática social. Só ganha importância para justificar ou ratificar uma dada ação, processo institucional ou recurso recebido. As organizações devem assumir a avaliação como procedimento que lhes permita aprimorar suas ações e, mais que isso, manter uma relação de transparência com seu público-alvo, parceiros, financiadores e sociedade em geral, no que tange a seus propósitos, processos e resultados.

Nesse sentido, é de extrema importância a realização da avaliação dentro dos programas, projetos e serviços sociais. É a partir desse acúmulo de conhecimento que o técnico pode se calcar para avançar em suas ações, melhorando-as e principalmente apresentando os dados referentes à sua contribuição.

[...] afirmamos 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).

Portanto, a dimensão avaliativa, é parte essencial no processo de Gestão, mas um elemento constituinte da mesma deve estar presente em todo o processo.

4 DIMENSÃO AVALIATIVA NO ÂMBITO DO CREAS

A violência contra a mulher é uma expressão da questão social que cotidianamente os profissionais da equipe do Serviço de Proteção e Atendimento à Mulher do CREAS buscam respostas para o enfrentamento da dessa situação.

Diante da complexidade que é o trabalho de intervenção com a mulher que esta em situação de violência, bem como o processo de superação dessa violência, está sendo desenvolvido no Serviço um processo de avaliação mista cujos responsáveis são os técnicos da equipe juntamente com as Assistentes Sociais Juliene Aglio de Oliveira e Giovana Aglio.

A avaliação pretende mensurar os resultados do trabalho desenvolvido com as mulheres no CREAS, com intuito de levantar indicadores de qualidade do Serviço, para que possam ser realizadas as melhorias que se apresentarem necessárias além de ter uma visão ampla e mais clara da superação da violência da mulher, e ainda do porque houve o desligamento do Serviço.

Nesse sentido, foi desenvolvido como metodologia de trabalho para o processo de avaliação um instrumental de entrevista para ser aplicado com as mulheres que são desligadas do Serviço. O instrumental possui como base teórica uma “Matriz de Indicadores para Avaliação⁶”, que visa nortear a análise sob quatro dimensões inter-relacionadas. São elas: Sóciofamiliar, Sócio-relacional, Sócio-territorial e Serviço. Conforme apresentado no quadro a seguir:

⁶ Documento elaborado pela Assistente Social Juliene Aglio de Oliveira.

MATRIZ DE INDICADORES PARA AVALIAÇÃO – CREAS				
DIMENSÕES				
	SOCIOFAMILIAR	SOCIORRELACIONAL	SOCIOTERRITORIAL	SERVIÇO
Rompimento com a situação de violência	<ul style="list-style-type: none"> - 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); - Como ficou a relação com o autor de agressão; - Relação com os filhos; - Experiências que possibilitaram lidar de forma construtiva com potencialidades e limites; - Novos projetos de vida 	<ul style="list-style-type: none"> - Presença de Vínculos relacionais fora da família que partilham da provisão da família no período da violência - Fragilidade de vínculo X demandas de proteção da família; - Presença de convívio com vizinhos, parentes, amigos X possibilidade de contar com; - Participação em grupos religiosos; - 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; - Incidência de participação em atividades coletivas; 	<ul style="list-style-type: none"> - Inclusão em benefícios continuados e eventuais e outros programas de transferência de renda; - Serviços que foi incluída no território e no município após o atendimento no CREAS; - Benefícios eventuais; 	<ul style="list-style-type: none"> - Tempo de atendimento - Acolhida; - Equipe (escuta qualificada, monitoramento, inclusão na rede); - Espaço Físico;

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.

4.1 Análise das entrevistas de avaliação do Serviço

As entrevistas de avaliação do Serviço foram realizadas com as mulheres que foram desligadas do acompanhamento com a equipe do CREAS.

Desde a implantação do processo de avaliação no final do Segundo Semestre de 2012 foram realizadas cinco entrevistas de avaliação, sendo três entrevistas com o primeiro instrumental e outras duas entrevistas com um instrumental atualizado conforme avaliação da equipe elaboradora do mesmo. Nesse sentido apresentaremos a seguir a análise dos resultados obtidos.

No que tange as dimensões, tidas como base na avaliação, foram criadas questões visando elencar situações que demonstrem como a mulher conseguiu superar a situação de violência e quais foram os fatores determinantes para ela romper com a violência.

Verificamos que, primeiramente é importante salientarmos que as cinco mulheres entrevistadas sofreram violência Doméstica, proveniente de agressões advindas do esposo ou companheiro das vítimas e que, as formas de violência sofridas foram: Física, Psicológica e Moral. Além disso, todas as mulheres conseguiram superar a situação de violência em que se encontravam.

No que tange o tempo de acompanhamento, este dado varia de mulher para mulher. Visto que, cada indivíduo tem seu tempo e apresentam demandas distintas a serem respondidas durante o acompanhamento, além da violência se tratar de um fenômeno complexo. Em média, as mulheres ficaram em atendimento no CREAS por 3 anos e 10 meses. Nesse sentido, verificamos que a Entrevista 1 permaneceu por 3 anos e 5 meses em acompanhamento, a Entrevistada 2 por 5 anos em atendimento, a entrevistada 3 permaneceu por 6 anos em atendimento, a entrevistada 4 permaneceu por 4 anos e 7 meses e por fim, a entrevistada 5 permaneceu por 6 meses em atendimento.

Quando questionadas em relação aos fatores determinantes para superação da violência, as mulheres elencaram os principais acessos a serviços que elas tiveram e que as possibilitaram informação e deram apoio no processo de rompimento com a violência. Dentre esses órgãos destacam-se a Delegacia de Defesa da Mulher (DDM), a entidade familiar, como os pais, irmãos etc., principalmente no que tange o acolhimento dessas mulheres na casa desses parentes com intuito de abrigo para fugir da violência sofrida no âmbito doméstico; o acesso à informação através da mídia, a reclusão dos autores de agressão e principalmente o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher do CREAS, local onde todas as mulheres puderam ter acesso a um acompanhamento multidisciplinar com equipe especializada.

Outra questão importante que foi analisada refere-se ao fato dessa mulher possuir pessoas ou órgãos que ela pode contar durante o processo de rompimento e superação da violência. A esse respeito, verificamos que, as respostas sempre se voltam para a questão do apoio da família, parentes, vizinhos,

grupos religiosos, CREAS, DDM e o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher do CREAS.

No que tange o vínculo que a mulher passou a possuir com o autor de violência, verificamos que, dentre as cinco entrevistadas, apenas duas continuaram com o relacionamento e estão construindo uma nova relação com autor de violência. As outras três mulheres já não possuem mais relação com o autor de agressão sendo que, dessas duas, uma não possui mais nenhum contato com ele e outra possui contato apenas por conta dos filhos.

Também foi questionado, como está a relação delas com os filhos, visto que, conforme elencamos nos capítulos anteriores, em uma situação de violência os danos causados à família principalmente nos filhos são tão intensos quanto na mulher vitimizada. Nesse sentido, obtivemos como resposta unanime que hoje as mulheres possuem um bom relacionamento com os filhos.

Outra questão importante refere-se aos sonhos que essa mulher almeja alcançar após o processo de superação da violência. Obtivemos respostas bastante interessantes e positivas, como o sonho de ter uma casa própria, casar-se novamente, trabalhar, estudar, desenvolver atividades relacionadas à cultura como fazer cursos como teatro e de violão, e também atividades de lazer e saúde como fazer academia etc.

Os sonhos são muito importantes na vida dessas mulheres, um combustível essencial para buscar uma nova vida e uma nova rotina familiar, superando totalmente a violência sofrida. Nesse sentido, após a terceira entrevista, a equipe responsável pela elaboração do instrumental de avaliação, analisando os dados colhidos verificou a necessidade de incluir novas questões dentro do instrumental, com intuito de analisar mais profundamente algumas questões.

Isto posto, foram incluídas questões sobre a nova rotina familiar que essa mulher conseguiram construir, quais atividades ela não fazia no período em que sofriam violência e após a superação, além de questões relacionadas à violência como: o que é violência para elas e o que elas acreditam que levou os autores de agressão a cometer a violência contra elas.

Sendo assim, das cinco mulheres entrevistadas apenas duas responderam a essas últimas questões incluídas e o resultado é o que segue.

No que tange a compreensão da mulher sobre violência, as respostas foram claras e objetivas. A Entrevistada 4 relata que: “é a pior coisa do mundo”

(SIC). Já a entrevistada 5 vai mais além, dizendo que “a pior violência é a psicológica”. Cada uma a seu modo, mas associam hoje a violência como uma coisa negativa e já não apresentam mais o discurso de que elas são as culpadas pela relação violenta.

Vejamos principalmente essa dissociação de culpa da mulher que ocorre muitas vezes no senso comum, quando questionamos quais os motivos que elas acreditam que levaram o autor de violência a agredi-las. Trazem a questão do machismo, do uso de álcool e o ciúmes. Fatores esses que podem intensificar uma situação de violência.

Em relação a nova rotina familiar, as duas entrevistadas afirmam que conseguiram construir uma nova rotina na família com os filhos, mas pretendem completar essa nova rotina com um novo relacionamento.

Arelada a essa questão, perguntamos quais as atividades que elas realizam hoje e antes não conseguiam. Obtivemos como respostas principalmente a questão do estudo e do trabalho, seguida de atividades como passear com os filhos e praticar esportes.

Por fim, em todos os questionários as mulheres responderam a questão de quais as contribuições do Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher do CREAS no processo de rompimento com a violência. Buscamos elencar nessa questão todos os aspectos, desde a acolhida da usuária, o local de atendimento e as ações profissionais para que essas mulheres pudessem romper com a violência de forma integral.

Questão que, a partir da análise das respostas, deixa claro a importância do trabalho do CREAS na vida dessas mulheres. Todas relatam o bom atendimento de todos os profissionais, desde a equipe administrativa e de serviços gerais aos técnicos que realizam o acompanhamento das mesmas. Assim, a partir dessa experiência positiva que elas tiveram, afirmam que, quando sabem de outras mulheres que estão passando pela situação que elas passaram indica o serviço a essas pessoas. Vejamos algumas das respostas:

E1 “as meninas tiveram muita paciência comigo” SIC

E2 “Quando cheguei eu estava muito triste e desorientada. Hoje eu penso diferente [...] minha vida mudou” (SIC)

E4 “O CRAM mudou minha vida, estava no fundo do poço e foi onde eu encontrei apoio” (SIC).

E5 “Ótimo, perfeito. A primeira coisa que farei se encontrar outra pessoa nessa situação é indicar o CREAS [...] Sem o acompanhamento delas eu não teria conseguido” (SIC)

Enfim, com base na análise realizada e nas respostas obtidas por meio das entrevistas verificamos o quanto se faz importante o processo de avaliação do Serviço, visto que, sem essa ação, não seria possível mensurar os dados coletados e enfatizar o quanto se faz essencial para as mulheres que sofrem de violência, a existência de um Serviço Especializado, que as acolha e auxiliem nesse momento, visando a superação da violência.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando a violência como fenômeno histórico e cultural que se apresenta de forma multifacetada perante as relações sociais, faz-se de extrema importância a existência de Serviços Especializados no atendimento à mulher.

Diante das análises realizadas frente ao processo de avaliação do CREAS verificamos que a Gestão Social é essencial para realização de um trabalho pleno e principalmente, a realização da avaliação durante todo o processo de implantação e implementação desses serviços de atenção à mulher.

É a partir do processo de avaliação, que o profissional tem a capacidade de mensurar os resultados de seu trabalho. Se está sendo positivo ou não. Onde precisa ser melhorado ou construir material que aponte as experiências positivas e sejam passadas adiante.

Podemos concluir que, o trabalho realizado no CREAS tem obtido resultados bastante positivos. As mulheres saem do Serviço totalmente ‘empoderadas’. Isto significa que, elas romperam com violência totalmente, possuem informação a respeito da situação pela qual passou e podem transmitir isso para outras pessoas. Tornam-se mulheres protagonistas de suas vidas, com autonomia em suas escolhas.

REFERÊNCIAS

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>. Acesso em 24 de out. de 2013.

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 22 de out. 2013.

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 06 de mai. 2013

BRASIL. **Norma Técnica de Uniformização Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência.** Brasília 2006. Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres. Disponível em<<http://www.spm.gov.br/publicacoes-teste/publicacoes/2006/crams.pdf>> Acesso: em 09 de abr. 2013.

CARVALHO, Maria do Carmo Brant de. “Avaliação de projetos sociais”. In: ÁVILA, Célia M. de (Coord.), Gestão de Projetos Sociais. São Paulo, Associação de Apoio ao Programa Comunidade Solidária – AAPCS, 2001, p. 59-89. Disponível em: <[http://www.casa.org.br/images/PDFARQUIVOS/Gesto de Projetos Sociais.pdf](http://www.casa.org.br/images/PDFARQUIVOS/Gesto%20de%20Projetos%20Sociais.pdf)> Acesso em: 28 de maio 2013.

CARVALHO, Maria do Carmo Brant de. “Gestão Social: alguns apontamentos para o debate”. In: Gestão social: uma questão de debate / orgs. Elizabeth de Melo Rico e Raquel Raichelis Degenszajn. São Paulo : EDUC; IEE, 1999. 231p.; 21cm.

ROMERA, V. M & PAULILO, M. A. S. Avaliação em políticas sociais: dimensão constituinte e constitutiva. In Revista Ágora: Políticas Públicas e Serviço Social, Ano

2, n° 4, julho de 2006 – ISSN – 1807-698X. Disponível em <<http://www.assistenciasocial.com.br>>. Acesso em 15 de Maio de 2013.

GEVID. Grupo de Enfrentamento à Violência Doméstica. Ministério Público de SP. **Mulher, vire a página...e seja protagonista de um final feliz.** Disponível em: <<http://www.compromissoeatitude.org.br/wp-content/uploads/2013/02/MPSPcartilhaviolenciadomestica2012.pdf>>.