

A IMPORTÂNCIA DA IMPLANTAÇÃO DO ACOLHIMENTO SOCIAL IMEDIATO PARA A SUPERAÇÃO DA VIOLÊNCIA NO CREAS/SERVIÇO DE PROTEÇÃO E ATENDIMENTO ESPECIALIZADO À MULHER EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR DE PRESIDENTE PRUDENTE – SP

Maria Eduarda Bomfim COELHO¹
Silvia Helena MANFRIN²

RESUMO: O artigo foi realizado para dar respostas à disciplina de Supervisão Acadêmica, buscando um conhecimento teórico-crítico sobre o campo de estágio e tendo por finalidade apresentar uma breve abordagem sobre o conceito de violência, com ênfase nas relações de gênero mostrando o quanto essa relação de submissão da mulher perante o homem é histórica e existente até os dias atuais. O artigo também traz a proteção social e a rede de serviços existentes para proteger e garantir os direitos dos cidadãos, com enfoque principal no Centro de Referência Especializado de Assistência Social CREAS/Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar que tem por objetivo principal romper com a violência contra a mulher, mostrando qual o suporte utilizado para a atuação profissional neste espaço. Enfocou também na necessidade da implantação do serviço de Acolhimento Social Imediato para melhor atender as mulheres em situação de violência. O método utilizado para a realização desse artigo foi o dialético, que permite interpretação totalizante da realidade da violência e das relações de gênero, como também o método estatístico, através de levantamento de dados com as mulheres encerradas do serviço do CREAS, bem como a pesquisa documental e bibliográfica.

Palavras-chave: Violência. Mulher. CREAS. Assistente Social. Acolhimento Social Imediato.

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho teve como foco de estudo o Centro de Referência Especializado de Assistência Social o CREAS/Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar, focou principalmente nas respostas profissionais sustentáveis que a possível implantação do Acolhimento Social Imediato traria para o trabalho realizado, visando cada vez

¹ Discente do 7º termo do curso de Serviço Social das Faculdades Integradas “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente - dudaa.coelho@hotmail.com.

² Docente do curso de Serviço Social das Faculdades Integradas “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente – SP. silviamanfrin@toledoprudente.edu.br

mais à superação da violência, sendo este um assunto de extrema importância, pois o acolhimento é o meio mais eficaz de iniciar uma abordagem.

A elaboração do artigo contou com em quatro capítulos. O primeiro conceituou a violência de modo geral, mostrando quais os tipos existentes de violência, que elas independem de classe social, raça ou gênero, mostrando também como a mesma se caracteriza.

O Segundo destacou as relações de gênero, mostrando a relação de poder que o homem sempre teve para com a mulher, e o quão essa relação é histórica e prejudicial ao sexo feminino, que torna-se também vulnerável a situação de violência.

O Terceiro capítulo abordou quais os serviços de proteção social que existem para garantir os direitos dos cidadãos, como funcionam e como se caracterizam.

O quarto e último capítulo foi referente à intervenção dos profissionais que atuam no CREAS/ Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar, em especial o assistente social, mostrando a importância do atendimento para a possível superação da violência. Enfatizou também nesse capítulo a importância de implantar um serviço que ainda não existe no CREAS, o Acolhimento Social Imediato, que qualificará ainda mais os resultados alcançados através da intervenção dos técnicos.

Para a construção do trabalho utilizou-se o método dialético, pois permite interpretação totalizante da realidade da mulher vítima de violência, bem como as relações de gênero, relatou as redes de serviço com enfoque no trabalho realizado no CREAS/Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar e a atuação do assistente social junto à equipe de trabalho. Utilizou também método estatístico, através de levantamento de dados extraídos do banco de dados do CREAS para melhor compreender sobre a temática, bem como a pesquisa documental e bibliográfica.

2 BREVE CONCEITO DE VIOLÊNCIA

Quando o assunto é violência à primeira ideia que vem à cabeça é a violência física, a agressão que atinge o corpo, no entanto, a violência pode ocorrer de várias formas, através do constrangimento moral, da repressão ou opressão, podendo ser ela: violência familiar, doméstica, física, psicológica, moral, sexual, patrimonial e de gênero. Seja qual for a intensidade da violência ela independe de religião, etnia, idade ou classe social, estando presente desde as favelas até os bairros mais nobres e sofisticados. A violência nem sempre se manifesta como algo aparente e identificável. O ato violento pode muitas vezes passar despercebido, pois ele está presente na discriminação, no preconceito, na divisão dos sexos, nas palavras, etc.

Segundo TELES e MELO (2003 p. 15)

Violência, em seu significado mais frequente quer dizer uso da força física, psicológica ou intelectual para obrigar outra pessoa a fazer algo que não esta com vontade, é constranger, é tolher a liberdade, é incomodar, é impedir a outra pessoa de manifestar seu desejo a sua vontade, sob pena de viver gravemente ameaçada ou até mesmo ser espancada, lesionada ou morta. É um meio de coagir, de submeter outrem ao seu domínio, é uma violação dos direitos essenciais do ser humano.

Portanto entende-se que a violência é uma forma de interromper a liberdade de alguém, agredindo-o fisicamente ou moralmente. No entanto a sociedade atual, ainda não se encontra totalmente organizada e fortificada para desnaturalizar a questão da violência, que é vista como algo natural. Essa visão deve ser superada, assim como as diferenças sociais, de classe, etnia, gênero, para que se possa lutar pelos direitos à igualdade.

2.1 A Violência na Perspectiva das Relações de Gênero

A relação de gênero vai além da questão do sexo feminino e masculino, pois os papéis sociais de ambos são construídos socialmente de acordo com cada período histórico. TELES e MELO (2002, p. 17) sustentam que:

O termo gênero pode ser entendido como um instrumento, como uma lente de aumento que facilita a percepção das desigualdades sociais e econômicas entre mulheres e homens, que se deve a discriminação histórica contra as mulheres.

A questão de gênero refere-se à relação social, ou seja, aos papéis atribuídos ao homem e à mulher. Essa relação é histórica, pois desde sempre a mulher foi ensinada a ser dona de casa e a cuidar dos filhos, sendo submissa ao homem e o homem sempre foi o responsável pelo sustento da casa, a opinião dele era a que prevalecia. Desta forma fica evidente o machismo e a relação de poder que perduram até os dias atuais.

TELES e MELO (2003 p. 19) trazem que:

A violência de gênero pode ser entendida como “violência contra a mulher”, expressão trazida à tona pelo movimento feminista nos anos 70, por esta o alvo principal da violência de gênero. Enfim, são usadas várias expressões e todas elas podem ser sinônimos de violência contra a mulher.

Sendo assim a violência de gênero demonstra a desigualdade sociocultural construída historicamente entre homens e mulheres, é a relação de dominação e submissão, onde o poder masculino submete os direitos femininos, colocando as mulheres em lugar inferior ao dos homens.

Segundo a Apostila de Capacitação Jurídica (s.a, p. 7) a violência de gênero ou contra a mulher acontece de forma cíclica, é um processo regular que passa por três fases que se definem como:

- Evolução da Tensão: quando o agressor mostra um comportamento violento, ofensivo, destruindo objetos da casa e fazendo com que a vítima se sinta responsável por aquela situação.
- Incidente de Agressão: o agressor comporta-se descontroladamente com agressões cada vez mais violentas, e a vítima se encontra cada vez mais fragilizada.
- Lua de mel: o agressor demonstra arrependimento e medo de ser abandonado pela vítima, torna-se amoroso, atencioso, prometendo mudar, fazendo com que a vítima acredite em suas promessas, acreditando que os episódios de violência não se repetirão.

Como visto o agressor age de maneira com que a própria mulher se sinta culpada pela situação de violência em que vivencia. Na terceira fase o agressor

de fato arrepende-se e faz com que a mulher acredite que aquela situação não ocorrerá mais, fazendo com que o cotidiano do casal volte ao “normal”. Assim esse ciclo de violência torna-se vicioso podendo durar meses ou anos e se tornar cada vez mais intenso, pois para o agressor tais atitudes são naturais.

3 A PROTEÇÃO SOCIAL COMO AGENTE NO ENFRENTAMENTO DA VIOLAÇÃO DE DIREITOS

Quando a situação chega à extremidade e torna-se insustentável a mulher vítima de violência deve buscar ajuda para se proteger, se fortalecer e assim dar um fim a violência.

Para isso existem vários meios onde a mulher pode recorrer ajuda dentre eles estão: a Proteção Social Básica (PSB), que tem por objetivo prevenir situações de risco por meio do fortalecimento de vínculo social e comunitário, que consiste no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), que é a unidade pública estatal, descentralizada.

A Proteção Social Especial (PSE) que destina-se as famílias e indivíduos em situação de risco pessoal ou social, cujos direitos já tenham sido ameaçados ou violados, onde o objetivo é contribuir para a reconstrução desses vínculos familiares e comunitários. A PSE se organiza em dois níveis de complexidade: Proteção Social Especial de Média Complexidade e Proteção Social Especial de Alta Complexidade.

A PSE de média complexidade possui unidades de referência para o atendimento e para a execução dos serviços, que visam à orientação, o convívio familiar e comunitário que são o Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua (Centro POP) que é uma unidade pública e estatal de abrangência municipal, que atende especificamente pessoas em Situação de Rua e o CREAS é uma unidade pública estatal, direcionada ao município ou região, que oferece um trabalho social a famílias e indivíduos em situação de risco social ou pessoal, por violação de direitos, que requer intervenções especializadas no âmbito do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

Já a Proteção Social Especial de Alta Complexidade, tem como finalidade oferecer serviços de acolhimento para indivíduos ou famílias que encontram-se temporariamente afastados de seu meio familiar e comunitário, assegurando aos sujeitos atendidos uma proteção integral, com atendimento individual ou em grupo sempre respeitando às diversidades, bem como seus ciclos de vida, arranjos familiares, raça/etnia, religião, gênero e orientação sexual.

4 A IMPORTANCIA DO CREAS E O TRABALHO REALIZADO PELO ASSISTENTE SOCIAL NO ATENDIMENTO A MULHER EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA

A mulher não está sozinha no que tange a violência, pois como citado anteriormente existem vários serviços que contribuem para que a mesma possa superar e romper com o ciclo de violência.

O Centro de Referência Especializado em Assistência Social (CREAS Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar) tem como princípio inicial intervir e romper com a situação de violência vivenciada pela mulher, através de atendimento interdisciplinar (psicológico, social, jurídico, de orientações e informações) que contribuem para a sua autonomia e fortalecimento pessoal e social, sem interferir no seu direito de escolha, para que possa tomar suas próprias atitudes e decisões.

Os serviços oferecidos no CREAS se desenvolvem através de articulação com a rede de serviços da assistência social, com as políticas públicas e os demais órgãos que visam à defesa dos direitos da mulher.

No CREAS o atendimento com a mulher vítima de violência pode ser tanto por encaminhamento de algum órgão, como por livre e espontânea vontade da mulher, não precisando haver um encaminhamento por escrito, no entanto o ideal é a busca espontânea, pois a superação da violência torna-se muito mais fácil quando o interesse da mulher é algo natural.

No primeiro momento ela é acolhida pela equipe de apoio (recepcionista, serviços gerais e vigia) e instruída sobre todos os serviços oferecidos, e auxiliada, tendo suas possíveis dúvidas esclarecidas pelos profissionais.

Posteriormente é realizada uma escuta inicial que pode ser imediata ou agendada em que o profissional (educadora social) realiza uma entrevista buscando identificar as demandas apresentadas. A escuta inicial é o momento em que o profissional irá identificar em qual ciclo se encontra a situação de violência vivenciada por aquela mulher, se há situação de risco e se necessário, são feitos encaminhamentos para a Delegacia da Mulher (DDM), caso ainda não tenha sido realizado o boletim de ocorrência, também encaminhada para o IML para corpo de delito.

Dessa forma vai do desejo e da disponibilidade da mulher em continuar sendo atendida pelo serviço ou não, caso seja positivo é encaminhada para acompanhamento com a equipe PAEFI que é o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos, que é composta por assistente social e psicóloga, e visa o apoio, acompanhamento e a orientação de famílias e/ou indivíduos em situação de ameaça ou violação de direitos, que vai certificar se os encaminhamentos estão sendo de fato efetivados. Mas se nesse momento o acompanhamento não for necessário ou se não houver disposição e interesse por parte da mulher, então o caso será arquivado.

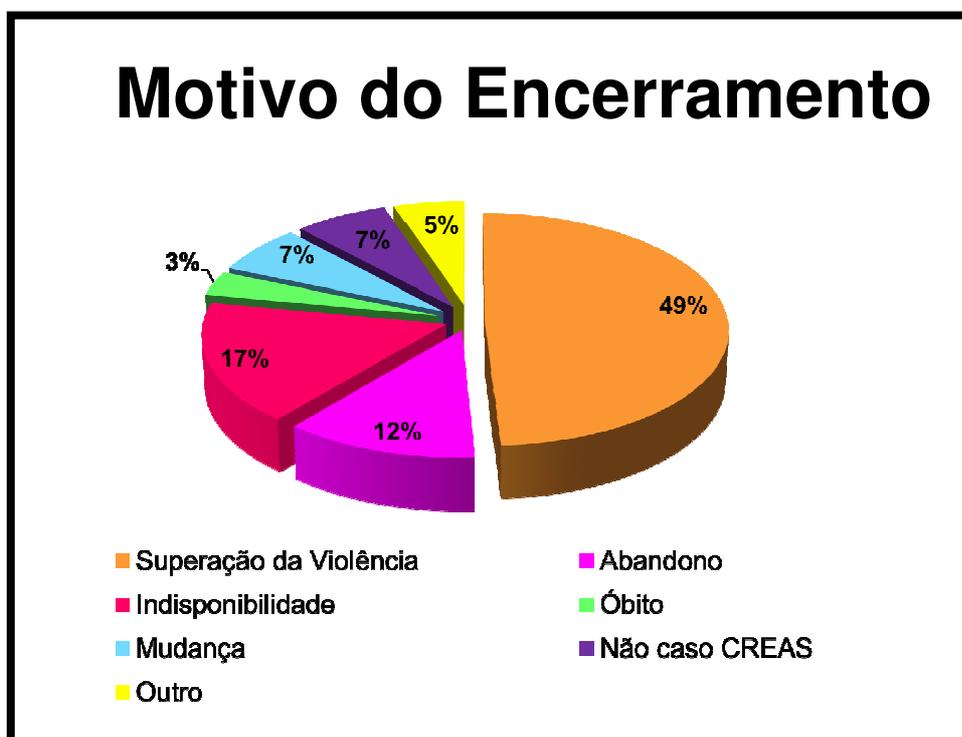
Assistente social e psicóloga juntamente com a mulher irão buscar estratégias para o enfrentamento da violência vivenciada, com alternativas de apoio, fortalecimento e rompimento com a situação de violência. Para esse processo se fazem essenciais duas etapas, sendo elas: O acolhimento, que é o momento onde se define a continuidade do atendimento, uma vez que o profissional e a mulher estabelecem vínculos que possam remeter a um objetivo de estabelecer estratégias para superar a situação vivenciada. O acolhimento deve acontecer em um ambiente favorável, que garanta a privacidade da mulher que naquele momento encontra-se em situação de fragilidade. A segunda etapa consiste na coleta de dados, que são extraídas informações, buscando entender os fatos, identificando o que a motivou a procurar o serviço, contribuindo assim para que os demais profissionais possam construir em equipe um plano personalizado de atendimento que consiste em dar continuidade no atendimento através de agendamentos para retornos, participações das atividades disponíveis no CREAS.

Caso haja o interesse em prosseguir com o atendimento os a assistente social juntamente com a psicóloga realizam a intervenção, em que se

pactam as estratégias, são feitos acompanhamentos, visitas domiciliares, institucionais, bem como articulação com a rede socioassistencial.

Após a realização de todos os procedimentos, a equipe PAEFI juntamente com a família, identificará se houve a superação da violência. O acompanhamento é encerrado a partir do momento em há superação da situação de violência ou se a mulher venha desistir de ser atendida pelo serviço, tenha mudado de município ou venha a falecer.

O CREAS é um agente fundamental para a superação da violência até o ano de 2013, noventa e duas mulheres encontravam-se cadastradas no banco de dados do serviço e a maior parte delas já foram encerradas, como exposto no gráfico a seguir:



Fonte: Informações extraídas do banco de dados do CREAS/Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar

Como exposto no gráfico a grande maioria das mulheres (49%) foram encerradas do serviço por superação da violência, ou seja, o trabalho realizado no CREAS/Mulher tem trazido grandes resultados atingindo seu principal objetivo que é romper com a situação de violência.

No entanto assim como qualquer serviço o CREAS/Mulher também possui pontos a serem aperfeiçoados, como exposto, a mulher ao chegar ao serviço

é acolhida e é realizada uma escuta inicial qualificada com uma educadora social, e a abordagem inicial é um dos principais fatores que podem influenciar na permanência ou não, da mulher no serviço.

4.1 A Importância do Acolhimento Social Imediato Frente à Situação de Violência e as Respostas Profissionais Sustentáveis que este Serviço pode Trazer.

Como visto todo processo de atendimento no CREAS sempre foram satisfatórios e a superação da violência vem cada vez mais sendo alcançada por muitas mulheres, por meio deste apoio, porém essas mulheres que vivenciam esta situação se encontram extremamente fragilizadas. Dessa forma é preciso compreender que ao procurarem o serviço essas mulheres precisam de uma acolhida que tenha um olhar mais sensível, para que assim possa haver uma análise mais criteriosa em relação à situação vivenciada por cada uma delas, de modo com que possam ser identificadas outras demandas que as mesmas possam estar vivenciando, o Acolhimento Social Imediato permite identificar as necessidades primárias, o imediato. Para isso é necessário ouvi-las minuciosamente respeitando seus desejos e particularidades e fazer com que se sintam de fato acolhidas.

O Acolhimento pode ser definido conforme o Caderno de Atenção Básica: Acolhimento à Demanda Espontânea (2011, p. 19) como: “[...] uma prática presente em todas as relações de cuidado [...] podendo acontecer de formas variadas (há acolhimentos e acolhimentos)”. Assim observa-se que o acolhimento pode estar presente em todos os serviços, pois o mesmo faz parte das relações, no entanto nem sempre o acolhimento é realizado de modo satisfatório.

No caso do CREAS/Serviço Mulher, que é um serviço voltado para mulheres que se encontram fragilizadas devido a violação de direitos em que se encontram, o acolhimento é fundamental para a inserção e permanência da mulher no serviço, pois se este não for realizado de modo com que ela sintam-se seguras e de fato acolhidas, a mesma pode não querer ao menos ser incluída no serviço.

Para que esse trabalho seja concretizado de forma eficaz e eficiente é preciso que haja uma equipe especializada que seja composta por assistente social e psicólogo, para que assim possam dedicar-se inteiramente ao acolhimento, para

que possam ouvi-las e orienta-las de forma adequada, compartilhar juntamente com a mulher os temores, anseios, incertezas e expectativas, esclarecer dúvidas, sempre mantendo uma relação respeitosa, enxergando-a e a fazendo-a enxergar que ela é um sujeito de direitos e que estes não podem ser violados.

No acolhimento social imediato os profissionais devem esclarecer dúvidas e passar informações sobre todos os serviços que se encontram disponíveis e que talvez ela desconheça, é um momento de redirecionar os caminhos e encontrar soluções.

Apesar do acolhimento, ser um serviço direcionado para o atendimento imediato, a intervenção deve ir além da imediaticidade, devendo haver acompanhamentos e encaminhamentos até a possível superação da violência.

O Acolhimento Social Imediato deveria estar presente em todos os serviços, pois ele é de extrema importância para todas as formas de abordagens, demonstra respeito e preocupação com o próximo, não a nada melhor do chegar a um lugar e ser bem recebido, podendo sentir-se valorizado e respeitado naquele meio.

Além de todos os benefícios que o acolhimento pode trazer, com a implantação do mesmo, haveria ainda uma diminuição significativa na lista de espera do CREAS/Serviço Mulher, que atualmente possui vinte e uma mulheres. Com a contratação de mais dois profissionais para atuar nesse serviço, não haveria sobrecarga nas equipes que realizam improvisadamente o acolhimento, assim cada um realizaria sua devida função e mais mulheres poderiam ser incluídas no serviço. Afinal, quem se encontra em situação de risco não pode esperar.

No entanto, o trabalho de Acolhimento Social Imediato não encontra-se na tipificação. No CREAS não existe uma equipe adequada, por isso o acolhimento é sim realizado, porém de forma improvisada através da escuta inicial realizada por uma educadora social ou se necessário até mesmo pela recepcionista, que realizam o trabalho da melhor forma possível, no entanto não possuem formação e nem preparação para isso, por isso o Acolhimento deveria ser psicossocial para que o mais importante passo do atendimento seja de fato efetivado e traga ainda mais resultados satisfatórios para o serviço, que trata de um assunto tão delicado que é a situação de violência.

Existe uma proposta desenvolvida pela equipe do CREAS, no entanto esta não teve visibilidade do órgão gestor responsável e assim perde-se cada vez

mais a oportunidade de tornar o trabalho com as mulheres em situação de violência, ainda mais eficaz e satisfatório.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A violência independe de classe social, raça, etnia e gênero, ela está presente em todos os meios e alcança todos os níveis da sociedade. A mulher, desde muito tempo esteve em desvantagem em relação ao homem, em todos os aspectos, no que tange a violência de gênero pode-se considerar que essa relação de dominação do homem perante a mulher é histórica e sempre fez com que o sexo feminino fosse submisso ao sexo masculino, construídas a partir das diferenças entre ambos.

A violência de Gênero pode ser considerada como toda e qualquer conduta contra o sexo feminino que possa causar dano ou sofrimento nos âmbitos físico, sexual ou psicológico da mulher.

Para proteger e prevenir que essas situações ocorram é que existem os serviços de proteção social, que se efetiva através de articulações com as demais políticas públicas, que se complementam para dar respostas a toda e qualquer demanda que se apresente como forma de violação de direitos.

Para cada situação existe um tipo de serviço e no que diz respeito à violência contra a mulher existe um serviço especializado, sendo ele o CREAS/Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar, que realiza um trabalho com a mulher para que a mesma possa superar a situação de violência vivenciada e para isso o CREAS realiza um atendimento através de uma relação respeitosa perante a mulher e sua família. Esse trabalho sempre trouxe e cada vez mais tem trazido bons resultados e a atuação do assistente social no serviço é de suma importância para a superação da violência, pois o profissional de serviço social possui um olhar crítico capaz de identificar fatores que vão além da violência em si. O trabalho quando realizado em conjunto com outros profissionais e com as demais redes de serviço é fundamental para obter bons resultados.

No entanto existe a necessidade da própria equipe em implantar o serviço de Acolhimento Social Imediato que consiste em um atendimento mais acolhedor em que a mulher possa se sentir segura para expor seus medos, anseios, incerteza, insegurança logo no primeiro momento em que chega ao serviço. Para isso é necessário que haja profissionais capacitados e preparados para que o trabalho possa ser cada vez mais de qualidade e eficaz.

A violência não afeta somente a mulher em si, mas os filhos, a família e a própria sociedade, por isso é preciso que a mulher saiba que ela é um sujeito de direitos e que estes não podem e não devem ser violados.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BUZINARI, Gheyza. **Violência Doméstica Contra a Mulher**. 2007. (Bacharelado em Direito) - Faculdades Integradas “Antônio Eufrásio de Toledo”, Presidente Prudente, 2007.

Cadernos de Atenção Básica, n. 28, Volume I **Acolhimento à Demanda Espontânea**. Brasília – DF 2011

Cartilha: “**Mulher, Vire a Página**” - Promotoria de Justiça do Ministério Público - Mato Grosso do Sul – MS.

Cartilha: **Norma Técnica de Uniformização Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência** - Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres. Presidência da República – Brasília 2006.

Cartilha: **Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social** – CREAS - Secretaria Nacional de Assistência Social Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS - Brasília, 2011.

Material Técnico Elaborado pela Coordenadora do CREAS/Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar de Presidente Prudente/SP Simone Duran Martinez

ODALIA, Nilo. **O que é violência**. 6. ed São Paulo: Brasiliense, 2004

Política Nacional de Assistência Social. Brasília Novembro 2004

SAFFIOTI, Heleieth Iara Bongiovani. **Gênero, patriarcado, violência.** 1. ed. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2004-2011.

SOARES, Bárbara. Cartilha: **Enfrentando a Violência contra a Mulher** – Brasília: Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres, 2005.

SOIHET, Rachel. **Condição feminina e formas de violência:** mulheres pobres e ordem urbana: 1890-1920

TELES, Maria Amélia de Almeida; MELO, Mônica de. **O que é Violência contra a Mulher.** São Paulo: Brasiliense, 2002.