

ACOLHIDA INICIAL E ESCUTA QUALIFICADA: DIMENSÃO ESSENCIAL EM MEIO AO TRABALHO DO CREAS

Nathalia Germiniani SILVA¹
Juliene Aglio de OLIVEIRA²

RESUMO: O presente trabalho tem por objetivo a obtenção de nota para a disciplina de Supervisão Acadêmica, bem como, à realização de uma reflexão acerca da importância da acolhida inicial/qualificada em meio ao trabalho desenvolvido no CREAS/ Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar de Presidente Prudente-Sp. Este estudo baseou-se em pesquisa bibliográfica e eletrônica pertinentes ao tema. E, utilizou-se o método dialético.

Palavras-chave: CREAS. Mulher. Acolhida/Escuta qualificada. Violência Doméstica e Familiar.

1 INTRODUÇÃO

O presente artigo é resultado de aproximações realizadas no campo de estágio, qual seja o CREAS/Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar e tem por objetivo uma maior compreensão acerca de uma das três dimensões metodológicas essenciais para o desenvolvimento do trabalho no CREAS, a acolhida/escuta qualificada ou escuta inicial, como denominou-se no Serviço.

Justifica-se a escolha do tema devido ao anseio de compartilhar o funcionamento, a resolutividade e a grande contribuição deste instrumento metodológico em meio às situações de violência doméstica e familiar que chegam ao CREAS. Para tanto o artigo está dividido em cinco seções: A primeira é a introdução

¹ 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

² Docente e Coordenadora do curso de Serviço Social do Centro Universitário “Antonio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. e-mail: julienne.aglio@unitoledo.br. Orientadora do trabalho.

com o objetivo de expor a estrutura do artigo. A segunda aborda uma breve reflexão acerca da violência de gênero intrínseca a violência doméstica e familiar contra a mulher, já a terceira discorre a respeito do creas/mulher, no que tange a sua missão, sua estrutura legal, população atendida e sobre seu funcionamento interno.

A quarta sessão por sua vez, aborda aproximações acerca do objeto de estudo, discorrendo sobre a conceituação e operacionalização da acolhida inicial e escuta qualificada, dimensão essencial frente ao objetivo do trabalho desenvolvido com as mulheres em situação de violência doméstica e Familiar. Neste sentido, visando maior compreensão do artigo, a quinta seção apresenta uma pesquisa quantitativa que demonstra a resolutividade e importância desta dimensão no CREAS. E o texto se encerra com as considerações finais.

O artigo foi elaborado por meio do método materialista dialético, através de pesquisas bibliográficas e documentais, bem como, a partir do banquinho de dados da Escuta Inicial do CREAS/Serviço de Proteção e Atendimento à Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar.

2 APROXIMAÇÕES ACERCA DA VIOLÊNCIA DE GÊNERO INTRÍNSECA A VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR CONTRA A MULHER

Realizar aproximações acerca da violência de gênero implica primeiramente em não compreendê-la como um fenômeno isolado, pois trata-se de um fenômeno complexo vinculado a questões históricas, sociais, políticas, culturais, econômicas, institucionais dentre outras que adentram um contexto no qual a mulher era tratada como inferior, das relações institucionais até as familiares.

De acordo com a autora Saffioti (2004, p.71);

A questão de gênero está ligada ao papel da mulher na sociedade, sendo uma questão cultural, econômica, social, religiosa, com percepções nas desigualdades entre homens e mulheres redimensionando assim a relação do homem ao poder, colocando a mulher em situação de inferioridades nas mais diversas. Nas relações entre homens e entre mulheres, a desigualdade de gênero não é dada, mas pode ser construída, e o é com frequência. O fato,

porém, de não ser dada previamente ao estabelecimento da relação a diferencia da relação homem-mulher. Nestes termos, gênero concerne, preferencialmente, às relações homem-mulher.

Neste sentido pode-se considerar a violência de gênero como reflexo do patriarcalismo, de uma cultura milenar marcada pela construção social e ideológica de papéis desiguais entre homens e mulheres, que legitima e perpetua a desvalorização, opressão e exploração do feminino, colocando-o como sexo frágil, sentimental e submisso ao masculino, o qual deve ser o provedor, forte, superior, detentor do poder.

Deste modo, as desigualdades de gênero emergentes desta cultura machista trazem consigo o desencadeamento da violência contra as mulheres, a qual pode ser compreendida como um fenômeno histórico, social e universal. Pois se faz presente em diversos locais do mundo e em diversas gerações, atingindo mulheres de diferentes classes sociais, níveis econômicos, etnias e culturas.

Em meio a violência de gênero existem diferentes tipos de violência contra a mulher (violência doméstica, violência escolar, social etc.), a violência doméstica e familiar por sua vez segundo a Lei 11.34/2006, abrange diversas formas: física, psicológica, moral, sexual e patrimonial, a qual pode ser praticada por pessoas que tenham ou já tiveram alguma relação de afeto, laço de parentesco, familiar ou conjugal com a vítima, seja no âmbito domiciliar, público ou privado.

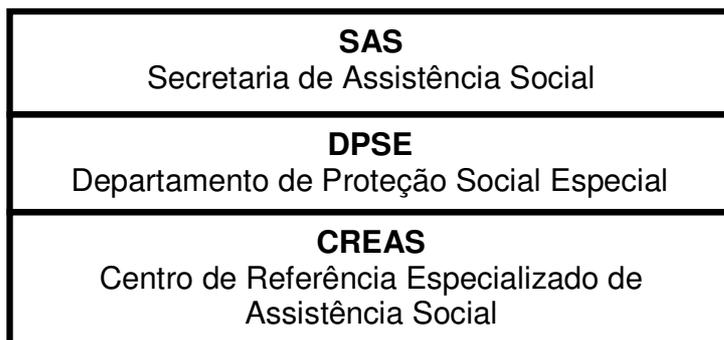
Segundo dados coletados pela Central de Atendimento à Mulher (180), no ano de 2013, foram registrados 54% dos casos de violência física e 30% psicológica, sobretudo 1.151 casos de violência sexual em um total de 532.711 registros. Tais dados revelam apenas uma pequena parte da gravidade deste problema vivenciado por tantas mulheres, o qual exige intervenção jurídica e socioassistencial, um conjunto de serviços especializados à esta demanda, articulados, que visem o rompimento do ciclo de violência vivenciado pelas mulheres, como o CREAS/Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar de Presidente Prudente-SP.

3 CREAS/SERVIÇO DE PROTEÇÃO E ATENDIMENTO ESPECIALIZADO À MULHER EM SITUAÇÃO DE VIOLENCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR DE PRESIDENTE PRUDENTE-SP

Para que se possa compreender com mais clareza a respeito do Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar de Presidente Prudente-SP, faz-se necessário abordar alguns elementos, como, sua missão, sua estrutura legal, população atendida e sobre seu funcionamento interno.

O Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar ofertado pelo Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) possui como principal missão 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 ainda, o fortalecimento e emancipação dessas mulheres, no âmbito emocional, social e político.

Tendo em vista a busca de seus objetivos e seguindo as normativas do SUAS, o CREAS conta com 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. Neste sentido, para maiores detalhes da instituição cabe apresentar a sua estrutura legal por meio do seguinte organograma:



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

Equipe Técnica

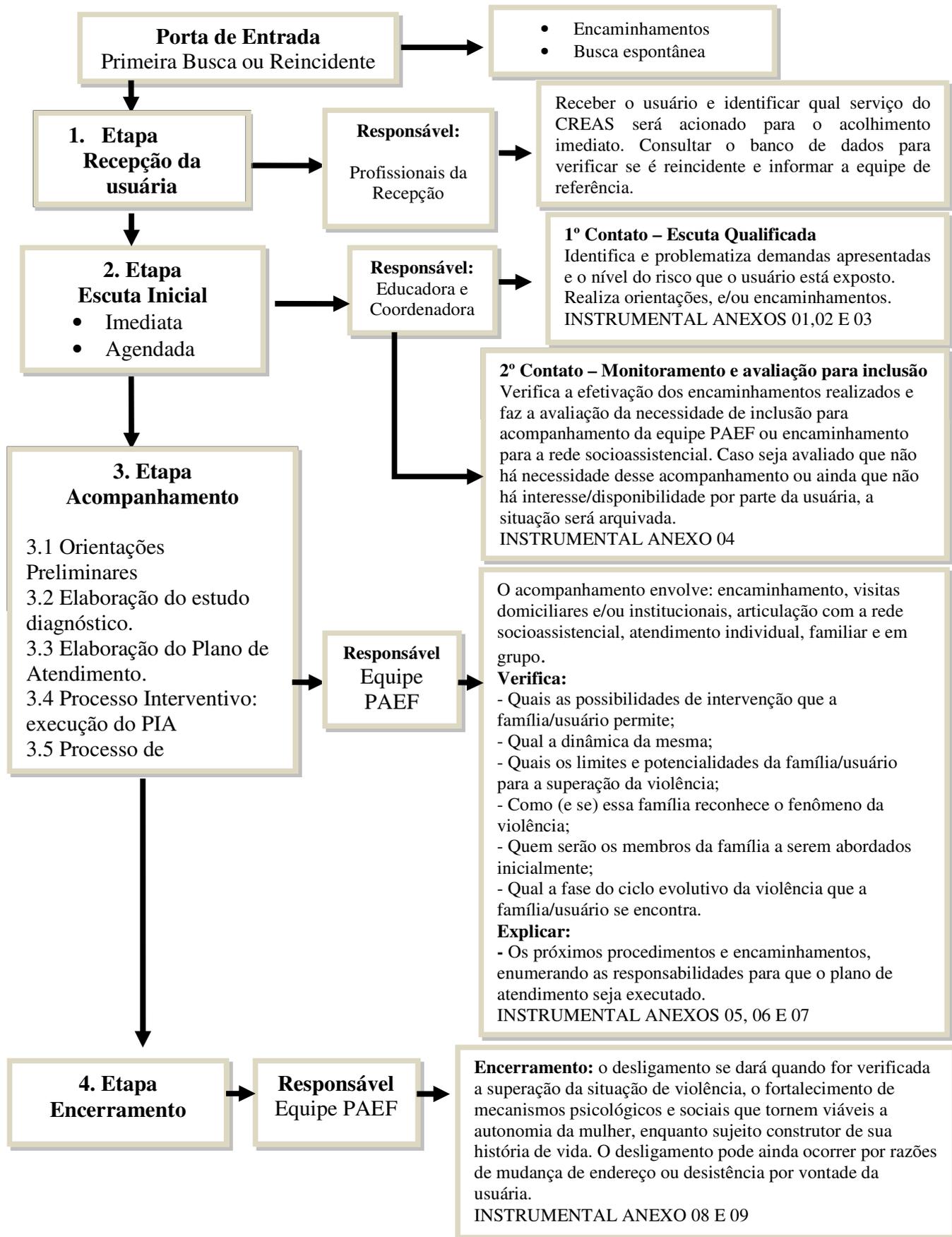
Coordenadora, Psicóloga, Assistente Social, Advogado, Educador, Estagiários (Psicologia e Serviço Social) e Extensionista.

Equipe de Apoio

Escriturária, Vigia, Motorista e Serviços Gerais.

Conforme exposto, identifica-se que o município de Presidente Prudente conta com uma Secretaria de Assistência Social (SAS), a qual é responsável pela administração da Política de Assistencial Social no município através de Programas e Serviços de Proteção Social Básica e Proteção Social Especial (média e alta complexidade); neste sentido, para melhor execução das ações a SAS dividiu-se em departamentos, sendo um deles o Departamento de Proteção Social Especial (DPSE) responsável pela oferta de programas e serviços de média e alta complexidade, como o CREAS.

O CREAS por sua vez, sendo responsável pela oferta de serviços, projetos e programas de Proteção Social Especial de Média Complexidade, ofertou o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar, o qual, como visto, conta com uma equipe de profissionais técnicos e outra de apoio. Isto posto, para melhor compreensão do trabalho realizado pelas equipes no Serviço, faz-se necessário a apresentação do seu fluxo de atendimento interno:



Diante do fluxo acima, 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.

Isto pois, segundo as Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social, do ponto de vista metodológico pode-se compreender o trabalho social do CREAS a partir de três principais dimensões: Acolhida, Acompanhamento Especializado e Articulação em Rede. Neste sentido faz-se importante destacar neste trabalho a primeira dimensão como essencial em meio ao trabalho social desenvolvido no CREAS, como grande facilitadora para a superação da violência contra a mulher.

4 ACOLHIDA INICIAL E ESCUTA QUALIFICADA : DIMENSÃO ESSENCIAL EM MEIO AO TRABALHO DO CREAS

A acolhida inicial e a escuta qualificada trata-se de um processo de ouvir, problematizar e agir, constituem-se no princípio básico do atendimento no Creas. O processo de acolhimento/escuta é um instrumento de trabalho interativo na construção de respostas qualificadas aos indivíduos e famílias em situação de risco, que tiveram seus direitos violados. No caso do CREAS Mulher, as mulheres em situação de violência doméstica e familiar.

Pode-se compreender a acolhida e escuta qualificada como uma dimensão que possibilita as primeiras aproximações com a usuária, a qual permite a identificação das demandas imediatas apresentadas pela mesma e início da construção de vínculos referenciais e de confiança da usuária para com o Serviço e vice versa. Via de regra as mulheres chegam ao serviço através de duas formas: encaminhamentos de

outros serviços como Delegacia da Mulher, Ministério Público, escolas, Centro de Referência de Assistência Social, Defensoria Pública e outros; ou por busca espontânea.

De modo geral há três fases mais frequentes que uma mulher em situação de violência pode chegar ao CREAS, de forma sintética, são: Mulher agredida que não se reconhece numa situação de violência de gênero; mulher agredida que se reconhece em situação de violência de gênero, mas não está fortalecida para a tomada de decisões; e mulher agredida que se reconhece em situação de violência de gênero e tem consciência de que é uma violação de direitos. Nesse momento ela se sente fortalecida para decidir sobre os encaminhamentos necessários à ruptura da situação de violência.

Neste sentido o processo de atendimento inicial possui três diferentes e complementares etapas:

1. Acolhimento/escuta
2. Coleta de dados
3. Encaminhamentos/Monitoramento

4.1 Acolhimento/escuta

A primeira etapa deve ser considerada como um momento especial, no qual pode ser decisivo na continuidade atendimento do serviço, visto que se inicia a construção de um vínculo entre profissional e usuário. Esta exige um ambiente acolhedor, agradável e que garanta a privacidade da usuária, bem como, uma postura ética, crítica e acolhedora do profissional, visto que a mulher em situação de violência de modo geral encontra-se fragilizada, onde muitas vezes é preciso que o profissional respeite o choro, seja cordial, saiba escutar o relato da usuária de forma qualificada para responder com eficácia as demandas apresentadas, atentando-se para as situações de emergência e/ou ameaça que possa surgir.

Em meio a escuta, os relatos de situação de violência contra a mulher possuem suas peculiaridades, níveis de risco distintos, no entanto, a realidade

vivenciada por elas emerge da mesma causa histórica como pode-se compreender anteriormente, no entanto, muitas não se reconhecem nesta situação e se consideram culpadas de tudo o que está passando, diante disto o profissional explica como funciona o ciclo da violência³ que permeia a vida de diversas mulheres, esclarecendo ainda o objetivo do Serviço, qual seja de romper com este ciclo tortuoso, além disto salienta o quão importante foi a atitude de quebrar com o silêncio e buscar os seus direitos.

4.2 Coleta de Dados

Na segunda etapa deste primeiro contato, a profissional parte para utilização dos instrumentais de coleta de dados, os quais permitem obter informações que posteriormente subsidiarão os demais profissionais técnicos para construção do plano personalizado de atendimento. Algumas destas informações que já foram verbalizadas no próprio relato inicial dos fatos. Em suma, os instrumentais utilizados nesta etapa são: o prontuário e o instrumental de risco.

O prontuário foi criado pelos profissionais técnicos do Serviço e foi reconstruído a partir do prontuário do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), encontra-se em constante aperfeiçoamento e compõe-se por indicadores que permitem a obtenção de determinados dados, a saber:

A Identificação (nome, endereço, profissão, origem do encaminhamento, permissão para realizar contato telefônico e visitas, necessidade de acolhimento familiar ou institucional etc.); situação inicial (tipo e formas de violência, pontual ou continuada, o nível de risco, se é reincidente, caso de atendimento CREAS ou não); situação de trabalho (trabalha com ou sem vínculo, local de trabalho, tempo de serviço, função, salário e contato); benefícios sociais (se possui cadastro único, se recebe benefícios,

³ 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.

quais e valor); histórico da violência (tempo da violência, período, principal violência sofrida etc.) dentre outros como situação educacional, habitacional, de saúde, judiciária e composição familiar.

Por fim, tem-se como grande auxiliador nesta etapa, o instrumental de risco, que serve como base para a profissional analisar o nível de risco que a usuária está correndo, baixo, médio, alto ou extremo. O instrumental foi baseado no Esquema original: Enfrentando a Violência contra mulher: Orientações Práticas Profissionais e voluntários, de Bárbara M. Soares.

O modelo construído pelo CREAS/Mulher constitui-se por doze perguntas, as quais seguem situações descritas por mulheres que já estão em situação de violência para subsidiar a classificação. De acordo com a resposta da usuária a profissional preenche uma tabela na qual Baixo Risco=1, Médio=2, Alto=3 e Extremo=4, no final dá-se a somatória dos pontos, que resultam de acordo com a seguinte classificação:

CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO		
Pontuação	Nível de Risco	Pontuação
1 a 12	Baixo	
13 a 24	Médio	
25 a 36	Alto	
37 a 48	Extremo	

Isto posto, faz-se importante destacar que o instrumental não é infalível e determinante, muitas vezes os profissionais discordam do resultado do teste, recorrendo e somando também o bom senso, às sensações em relação a situação relatada, para concretizar a avaliação do caso.

4.3 Encaminhamentos e Monitoramento

Após os procedimentos apresentados acima, no fim da escuta inicial as usuárias são orientadas quanto a existência de outros serviços da Rede como (Delegacia da Mulher, Defensoria Pública, Cras, Conselho Tutelar, dentre outros) e sobre a importância de se registrar o Boletim de Ocorrência. A partir disto a profissional

realiza os encaminhamentos apenas caso a usuária demonstre interesse, bem como a indaga quanto ao interesse ou não no acompanhamento da equipe PAEFI(responsável pelo atendimento psicossocial e jurídico do Serviço), quando sim, também dá-se um encaminhamento interno.

Nesta fase ainda é de suma importância ressaltar que as mulheres em situação de violência no momento em que chegam ao Serviço, à Acolhida/escuta inicial encontram-se em uma “rota crítica”, na qual todas as ações, inclusive a de “romper com o silêncio” e buscar os seus direitos tomada por elas podem colocar suas próprias vidas em risco. Diante disto, a profissional sempre a orienta quanto ao plano de segurança, um instrumental preventivo que orienta ações seguras a serem tomadas antes e depois do ataque violento, caso venha a ocorrer.

Nesta direção ainda, a profissional realiza o monitoramento de todos os encaminhamentos realizados por meio de contato telefônico com a usuária, bem como, com os Serviços da Rede para a qual seja encaminhada, isto visando maior resolutividade das articulações e acima de tudo segurança da mulher. Por fim do acolhimento imediato, caso a usuária demonstre interesse em prosseguir no atendimento do Serviço, será agendado um primeiro atendimento com a equipe PAEFI.

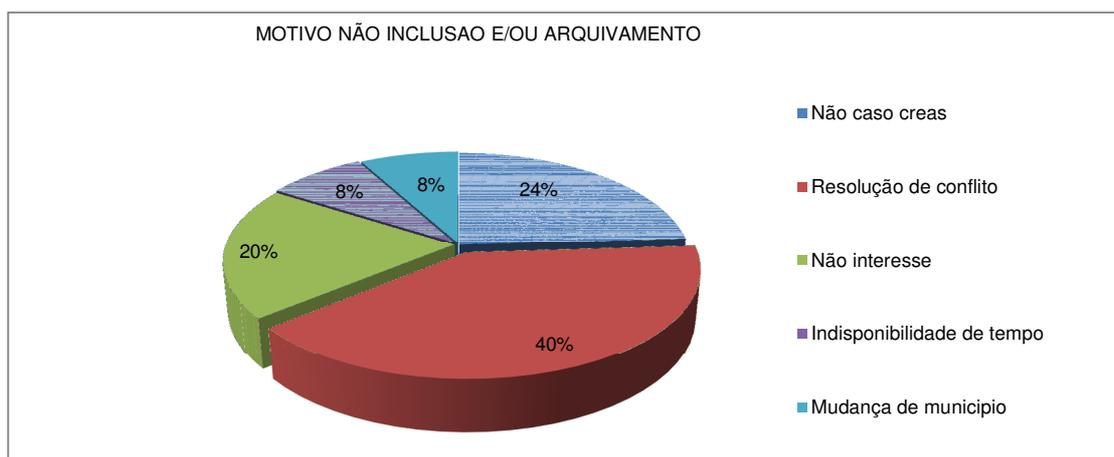
5 FACE DA ESCUTA QUALIFICADA NO CREAS MULHER

Diante das aproximações realizadas até o momento, pode-se compreender um pouco sobre a importância da Acolhida/Escuta Inicial em meio ao trabalho desenvolvido no CREAS/Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar, bem como a respeito de algumas metodologias e instrumentais utilizados neste primeiro contato que permitem a (re) construção de um atendimento com qualidade, eficácia e eficiência.

Nesta perspectiva tornar-se oportuno agora a demonstração de uma pesquisa realizada no período do ano de 2013 à setembro de 2014 por meio do “Banquinho de dados” da Escuta Inicial do Serviço, o qual possibilita o registro e obtenção de dados sobre a realidade concreta da mulher em situação de violência que é apresentada no primeiro atendimento.

De acordo com os dados coletados neste período, 137 mulheres procuraram atendimento no CREAS, destas, 81 passaram pela Escuta Inicial. Deste universo, 37% foram inclusas na equipe PAEFI, 37% não vieram à escuta, 20% não foram inclusas e/ou arquivadas, 6% aguardando atendimento (lista espera). Das mulheres inclusas no acompanhamento PAEFI, 50% adentraram com classificação de extremo risco, 21% como alto risco, 8% como médio risco e o restante não foi possível obter informações, tais porcentagens revelam a complexidade dos casos que chegam ao Serviço, que exigem um atendimento especializado.

No que tange aos 20% que não foram inclusas na equipe PAEFI e/ou arquivadas, faz-se importante analisar o seguinte gráfico com os respectivos motivos para esta realidade:



Fonte: Banquinho de Dados da Escuta Inicial/CREAS/MULHER

De acordo com o gráfico acima pode-se afirmar que 40% dos casos tiveram a resolução do conflito apenas com a escuta inicial, 24% das situações apresentadas classificou-se como não caso CREAS, 20% não demonstraram interesse pelo atendimento, 8% apresentou indisponibilidade de tempo e 8% mudaram de município.

Isto posto, torna-se possível compreender a acolhida/escuta inicial como dimensão essencial em meio ao desenvolvimento do trabalho do CREAS/Serviço de Proteção e Atendimento à Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar, visto que possui uma significativa contribuição na resolução dos conflitos imediatos apresentados pelas usuárias. Pode-se afirmar, portanto, que o primeiro atendimento

configura-se como a porta de entrada do Serviço para o rompimento do ciclo violência doméstica e familiar vivenciado pelas mulheres.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante da pesquisa realizada, pode-se considerar que a violência doméstica e familiar contra mulher trata-se de um fenômeno complexo, multifacetário emergente da violência de gênero histórica presente em nossa sociedade ainda machista/sexista, tal violência que vem sendo vivenciada por muitas mulheres de diferentes classes sociais, níveis econômicos, etnias e culturas. Realidade esta que necessita a intervenção de diferentes Serviços socioassistenciais e jurídicos, que tenham como norte de suas ações como principal elemento a Lei 11.340/06.

Nesta direção o CREAS/ O Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar de Presidente Prudente/SP possui como principal missão de seu trabalho social, a superação da violência vivenciada pelas cidadãs em suas diversas formas (física, moral, psicológica, patrimonial e sexual) e o fortalecimento e emancipação dessas mulheres, no âmbito emocional, social e político.

Para tanto, o serviço desenvolve seu trabalho social a partir de três principais dimensões: Acolhida, Acompanhamento Especializado e Articulação em Rede. Isto posto, por meio do presente estudo foi possível compreender o funcionamento, a resolutividade e a grande contribuição da acolhida/escuta inicial em meio às situações de violência doméstica e familiar que chegam ao CREAS.

Nesta direção os dados da pesquisa quantitativa apresentada no final do trabalho possibilitou afirmar a eficácia e eficiência desta dimensão, visto que possui uma significativa contribuição na resolução dos conflitos imediatos apresentados pelas usuárias. Pode-se afirmar, portanto, que o primeiro atendimento configura-se como a porta de entrada do Serviço para o rompimento do ciclo violência doméstica e familiar vivenciado pelas mulheres.

7 REFERENCIAS 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>. Acesso em 4 setembro de de 2014.

BRASIL. Portal Brasil. **Balanco indica evolução do Ligue 180, agora disque-denúncia.** Disponível em: < <http://www.brasil.gov.br/cidadania-e-justica/2014/04/balanco-indica-evolucao-do-ligue-180-agora-disque-denuncia>> Acesso em: 13 de setembro 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 setembro 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.

IBDFAM. Instituto brasileiro de direito de Família. **A violência contra as mulheres é um problema de todos.** Disponível em: < <http://www.ibdfam.org.br/noticias/5141/A+viol%C3%Aancia+contra+as+mulheres+%C3%A9+um+problema+de+todos,+diz+especialista#>> Acesso em: 3 de outubro de 2014.

OLIVEIRA, Juliene Aglio de. **Matriz de Avaliação do CREAS.** 2012.

SAFIOTI, Heleith Iara Bongiovani. **Gênero,patriarcado,violência.** 1. Ed. São Paulo,2004.