

O MONITORAMENTO DA VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR CONTRA A MULHER DO CREAS DE PRESIDENTE PRUDENTE-SP E A NECESSIDADE DE SUA AMPLIAÇÃO

Nathalia Germiniani SILVA¹
Silvia Helena MANFRIN²

RESUMO: O presente artigo visa a discussão e reflexão da necessidade e importância de um monitoramento mais amplo da violência doméstica e familiar no município de Presidente Prudente através do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS)-Serviço de Proteção e Atendimento à Mulher em situação de violência doméstica e familiar de Presidente Prudente-SP junto à Rede de Proteção à Mulher. Para tanto, o trabalho evidencia os processos de gestão e a gestão da informação como uma fonte estratégica no processo de trabalho do CREAS, possibilitando a melhoria dos serviços prestados, potencializando e inovando a prática profissional, contribuindo para um planejamento, monitoramento e avaliação qualificada. Destaca ainda, o monitoramento como um processo subsidiado por informações quantitativas e qualitativas extraídas do banco de dados do serviço, o qual possui um papel fundamental para que se possa conhecer a realidade das mulheres atendidas. E desta forma, coloca como necessidade um monitoramento que ultrapasse os muros da unidade.

Palavras-chave: Monitoramento. Violência Doméstica e Familiar. Mulher. Processos de Gestão.

1 INTRODUÇÃO

O presente artigo tem por objetivo refletir a necessidade e possibilidade de um monitoramento mais amplo da violência doméstica e familiar através do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS)-Serviço de Proteção e Atendimento à Mulher em situação de violência doméstica e familiar de Presidente Prudente-SP. Justifica-se a escolha do tema devido a ausência de dados quantitativos sobre as mulheres em situação de violência que procuram determinados serviços sócio assistenciais e intersetoriais no município.

Para tanto, a pesquisa está dividida em itens e subitens que permitem uma melhor compreensão sobre o tema. O primeiro item o artigo apresenta a

¹ Discente do 4º ano do curso de Serviço Social do Centro Universitário “Antonio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. e-mail.: nathalia.germiniani@hotmail.com

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

estrutura do trabalho, por meio da introdução. Em seu segundo item, aborda reflexões acerca da concepção e violência de gênero, no que tange a sua construção, características e conceitos. Já no terceiro, traz uma breve descrição e repercussão da violência doméstica e familiar contra mulher como uma realidade concreta vivenciada cotidianamente.

O quarto item por sua vez, apresenta algumas concepções o Centro de Referência Especializado de Assistência Social, no que se refere a seu conceito legislativo, seus principais objetivos e Serviços. Dentre estes, permite um maior conhecimento e apropriação do Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar do município de Presidente Prudente-SP. Posteriormente, o artigo aborda sobre os processos de gestão em meio ao trabalho do CREAS, no que tange a importância do planejamento, monitoramento e avaliação.

Isto posto, evidencia em seu próximo item a importância do Banco de Dados do serviço no monitorando da violência, bem como representa em seu sexto item alguns dados concretos sobre a violência coletados a partir deste instrumental. Neste sentido, em seu último item aborda a necessidade e importância da ampliação do monitoramento da violência doméstica e familiar no município de Presidente Prudente-SP, em articulação com a rede de proteção à mulher.

Por fim, o estudo se encerra com as considerações finais. O artigo foi elaborado por meio do método histórico dialético, através de pesquisas bibliográficas e eletrônicas, as quais propiciaram maior sustentabilidade para a pesquisa.

2 REFLEXÕES ACERCA DA CONCEPÇÃO E VIOLENCIA DE GENERO

Refletir sobre a temática da violência doméstica e familiar contra a mulher exige primeiramente a desconstrução de pensamentos análogos entre sexo e gênero. De acordo com estudos e em seu sentido etimológico, sexo refere-se as características biológicas e físicas dos seres humanos que diferem entre homens e mulheres. Ao contrário de gênero, que sob o viés das áreas de ciências humanas-sociais, definiu-se como uma categoria que diz respeito as características sociais, políticas, psicológicas, culturais, jurídicas e econômicas construídas e atribuídas no transcorrer da história para homens e mulheres de forma diferenciada de acordo

com o sexo. Ou seja, refere-se aos papéis culturais e psicológicos que a sociedade atribui a cada um do que considera “masculino” ou “feminino”.

A questão de gênero, como nos esclarece SAFFIOTI (2004, p.71):

[...] 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 compreender que a questão de gênero se encontra presente na sociedade e estas desigualdades entre os sexos vêm sendo construída se perpetuadas cotidianamente através de diversos determinantes da realidade social, os quais vão sendo produzidos e reproduzidos em meio as relações sociais de homens e mulheres.

A construção destas desigualdades possui sua origem vinculada aos diversos modelos de famílias que foram se constituindo na sociedade ao longo da história e com a divisão sexual do trabalho que há séculos se faz presente na sociedade. Dentre os modelos de famílias assumidos até hoje, a família patriarcal pode ser considerada umas das principais influencias à desencadear a violência de gênero, e conseqüentemente a violência contra mulher.

A violência de gênero trata-se de um fenômeno complexo e multifacetado, resultado de uma construção social e ideológica baseada na delegação de papéis desiguais entre homens e mulheres, no qual o papel do homem perpetua e legitima a opressão, exploração e desvalorização do sexo feminino, colocando-o como sexo frágil e submisso ao masculino, este que reproduz as características que lhes foram concebidas, de provedor, forte, superior e detentor do poder.

Violência de gênero é o conceito mais amplo, abrangendo vítimas como mulheres, crianças e adolescentes de ambos os sexos. No exercício da função patriarcal, os homens detêm o poder de determinar a conduta das categorias sociais nomeadas, recebendo autorização ou, pelo menos, tolerância da sociedade para punir o que se lhes apresenta como desvio. (SAFFIOTI, p. 115, 2001)

A partir da citação acima é possível compreender que a violência de gênero não atinge somente o universo feminino, mas engloba também crianças e adolescentes de ambos os sexos, que acabam tendo suas condutas determinadas pelo poder do homem. Desta forma, a violência de gênero, marcada por esta relação desigual reflete diretamente no desencadeamento da violência contra mulher.

Trata-se de um fenômeno histórico-social vivenciado por um contingente feminino universal, o qual se revela em diversos espaços sociocupacionais, sendo o ambiente doméstico e familiar um dos principais espaços de manifestação da violência contra mulher, espaço este oculto e de difícil visibilidade.

3 VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR CONTRA MULHER: UMA REALIDADE CONCRETA

A violência doméstica e familiar contra mulher pode ser compreendida como um fenômeno histórico, social e universal, vivenciado cotidianamente por mulheres de diversas gerações de forma universal, atingindo um contingente feminino de diferentes classes sociais, níveis econômicos, etnias e culturas.

Pode-se afirmar que a questão da violência doméstica e familiar contra mulher baseia-se na violência de gênero existente nas sociedades, a qual se caracteriza pelas desigualdades socioculturais, socioeconômicas e políticas entre homens e mulheres, consolidada pela cultura milenar machista, que atribui diferentes papéis para o sexo masculino e feminino, colocando o último como inferior.

De acordo com Rocha (2007, p. 29),

A violência doméstica, pelo seu envolvimento, em grande parte dos casos, com relações familiares o espaço do domicílio, é caracterizada como uma questão relativa estritamente à esfera da vida privada encoberta também pela ideologia que apresenta a família como instituição natural, sagrada, na qual se desenvolvem apenas relações de afeto, carinho, amor e proteção, a ser preservada pela sociedade. Essas noções contribuem para naturalizar e despolitizar o problema.

Neste sentido, a autora coloca ainda como a naturalização do fenômeno dificulta a compreensão da mulher sobre a violação de seus direitos, visto que o lar ideologicamente foi caracterizado como ambiente de carinho e segurança.

A violação dos direitos no âmbito doméstico e familiar pode ocorrer de diversas formas, pois de acordo com a Lei nº 11.34/2006 dispõe a violência contra mulher, abrange diversas formas: física, psicológica, moral, sexual e patrimonial, e que 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) do Brasil, 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, pois de acordo com a Secretaria de Políticas para Mulheres (2012), a cada 12 segundos uma mulher é agredida no Brasil.

A violência trata-se de um fenômeno complexo e universal, vivenciado por inúmeras mulheres e de diferentes formas não apenas em âmbito nacional, como também internacional. Configurando-se assim como uma injusta realidade que exige uma intervenção jurídica e social especializada.

4 CENTRO DE REFERENCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTENCIA SOCIAL

De acordo com o disposto na Lei Nº 12.435/2011, o Centro de Referência Especializado de Assistência Social- CREAS, constitui-se em uma unidade pública estatal de abrangência municipal ou regional instituída no âmbito do SUAS - Sistema Único de Assistência Social (responsável pela descentralização dos serviços socioassistenciais no Brasil).

O CREAS em sua natureza encontra-se vinculado a política de Assistência Social, tendo seu papel unido às leis e normativas que definem esta política e regulam o SUAS.

Isto posto, é importante pontuar ainda que, segundo a LOAS, a Assistência Social organiza-se em Proteção Social Básica e Proteção Social Especial, sendo que a última se divide em média e alta complexidade, responsável

pela oferta de diversos serviços de proteção à população que possui seus direitos violados.

Dentre os serviços, cabe aos CREAS, a responsabilidade do atendimento pautado na Proteção Social Especial de Média Complexidade, regido de modo geral, segundo as Orientações Técnicas do CREAS(2011,p. 23), por duas competências:

- Ofertar e referenciar serviços especializados de caráter continuado para famílias e indivíduos sem situação de risco pessoal e social,por violação de direitos,conforme dispõe a tipificação nacional de serviços socioassistenciais.
- A gestão de processos de trabalho na unidade,incluindo coordenação técnica e administrativa da equipe,o planejamento,monitoramento e avaliação das ações, a organização e execução direta do trabalho social no âmbito dos serviços ofertados,o relacionamento cotidiano com a rede e os registro de informações [...].

Nesta perspectiva, o CREAS do município de Presidente Prudente, organizou-se por serviços de referência, na proteção e atendimento a diversos sujeitos, como por exemplo: idoso, criança e adolescente, morador de rua e mulher.

Isto posto, faz-se necessário uma apresentação e compreensão mais completa sobre o CREAS/Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar no município, considerando a sua importância para a superação da violência contra mulher.

4.1 Serviço de Proteção e Atendimento à Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar de Presidente Prudente

O Serviço de Proteção à Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar iniciou-se no ano de 2006 no município de Presidente Prudente, onde era ofertado pelo Centro de Referência de Atendimento à Mulher (CRAM) como um equipamento da Política Nacional de Proteção à Mulher, somente a partir de 2009 passou a ser ofertado pelo CREAS.

Isto posto, faz-se importante saber que o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar ofertado pelo 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.

Para além do que foi posto, o Serviço busca ainda o fortalecimento e emancipação dessas mulheres, no âmbito emocional, social e político como estratégia de enfrentamento das situações de violência vivenciadas.

Para tanto o Serviço considera como de suma importância a 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 Violência contra Mulher (Delegacia da Mulher, Defensoria pública, CRAS, UBS, Ministério Público etc.).

Essa articulação com a rede já faz parte do cotidiano dos profissionais do Serviço e são essenciais para que se tenha um atendimento qualificado, eficaz e humanizado.

Dentre as principais ações/atividades que constituem o trabalho social do Serviço estão: Acolhida/Escuta Inicial; coleta de dados; orientação encaminhamentos à rede se serviços locais; planejamento, monitoramento e avaliação das ações; elaboração/execução do plano individual/familiar psicossocial e jurídico-social; elaboração de materiais informativos, projetos, programas; organização do banco de dados de informações sobre as usuárias do Serviço, estudo e diagnóstico social, estímulo à convivência familiar e grupal realizada por meio de grupos reflexivos, vivenciais e elaborativos, como dança arte terapia e pintura em tela; articulação e contato contínuo com a Rede de Proteção à Mulher, dentre outras.

Isto posto, faz-se importante pontuar a relevância dos processos de Gestão em meio ao trabalho desenvolvido no Serviço para uma intervenção eficaz, que possibilite a construção de respostas profissionais sustentáveis à superação da violência doméstica e familiar vivenciada pelas mulheres.

5 OS PROCESSOS DE GESTÃO EM MEIO AO TRABALHO DO CREAS

Dentre as metodologias utilizadas pelo CREAS, o foco a ser seguido refere-se a uma de suas principais competências, a gestão dos processos de

trabalho do Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar, no que tange ao planejamento, monitoramento e avaliação das ações desenvolvidas voltadas à mulher em situação de violência e seu entorno familiar e comunitário.

Segundo as Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social (2011,p.56):

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

Nesta perspectiva, a equipe multidisciplinar deve estar em um exercício contínuo de estudo e investigação, para que possam refletir e propor respostas profissionais sustentáveis e qualificadas às reais necessidades apresentadas pelas mulheres em situação de violência doméstica e familiar.

A gestão dos processos de trabalho do CREAS, implica na elaboração do planejamento de trabalho do Serviço, no monitoramento e na avaliação, ações estas planejadas e executadas pela equipe.

Tais elementos que segundo o documento “Atribuições dos Profissionais do CREAS” fazem parte das funções do profissional responsável pela gestão, quais sejam: coordenar e executar ações; facilitar os processos de trabalho da equipe; viabilizar as condições técnico-operativas necessárias à prestação dos serviços; definir com a equipe técnica os referenciais teórico-metodológicos, as estratégias e instrumentos a serem utilizados no trabalho com as mulheres e suas famílias; articular os processos de implantação, execução, monitoramento, registro e avaliação das ações, usuários e serviços; realizar reuniões entre os membros internos do Serviço e com a Rede Mulher para discussão dos casos, do trabalho realizado e dos resultados das ações; elaboração de relatórios e outras.

Isto posto, faz-se necessário uma maior compreensão da tríade base que compõe a gestão do Serviço, sendo ela: Planejamento, Monitoramento e Avaliação.

5.1 Planejamento

O planejamento trata-se de um elemento da dimensão propositiva, a qual se faz primordial para que se tenha uma gestão eficaz e qualificada. Em meio ao planejamento encontram-se as prioridades, objetivos, metas, estratégias formas de efetivação das ações e da avaliação. Trata-se de uma etapa processual norteadora do trabalho social desenvolvido, ou seja, consiste em propor, em planejar estrategicamente as ações a serem desenvolvidas anualmente, mensal e/ou diariamente.

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

Somente a partir de uma leitura crítica da realidade, de um diagnóstico social, torna-se possível a construção de um planejamento estratégico qualificado, composto por respostas profissionais sustentáveis e resolutas às demandas institucionais e sócio-profissionais. Isto posto, coloca-se ainda que, além de nortear o agir dos profissionais do CREAS, o planejamento permite com que a equipe possa refletir a respeito do trabalho desenvolvido, possibilitando assim, um aprimoramento contínuo das repostas que estão sendo construídas e efetivadas.

5.2 Monitoramento

O monitoramento por sua vez, refere-se a um elemento de Gestão importantíssimo para o trabalho social tanto quanto o planejamento, exigindo o mesmo trabalho de reflexão, visto que os processos de Gestão possuem uma complementaridade entre si. Segundo as Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social (p.106,2011): “Monitorar e avaliar consiste em um exercício permanente e um compromisso com as repercussões de todo o trabalho social desenvolvido com o conjunto de usuários.”.

Nesta perspectiva, compreende-se que o monitoramento possui como objetivo o acompanhamento da realidade vivenciada pelos sujeitos, das ações

planejadas e da rotina de trabalho desenvolvida pela equipe, com intuito de qualificar a atenção e proteção prestada pelo Serviço. Isto posto, coloca-se ainda que, a realização do monitoramento pode ocorrer por meio da coleta de informações e levantamento de indicadores quantitativos e qualitativos que contribuem na efetivação do ato de monitorar, no caso, no monitoramento das situações de violência doméstica e familiar.

5.3 Avaliação

No que tange ao processo de avaliação, pode-se dizer que trata-se de uma dimensão essencial para construção do planejamento de trabalho e para mensurar os resultados das ações executadas pelos profissionais do CREAS. A partir da avaliação torna-se possível identificar, por exemplo, as dificuldades, as soluções, meios para o aprimoramento do trabalho desenvolvido, os resultados positivos, identificar se as metas planejadas foram atingidas ou não, dentre outros. Isto posto, pode-se afirmar que:

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

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

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

abrange as seguintes dimensões: Sociofamiliar, Sociorrelacional, Socioterritorial e sobre o Serviço.

A gestão do CREAS conta com muitos outros instrumentais em meio ao trabalho desenvolvido pela equipe, sendo necessário o destaque de um essencial em meio aos processos de trabalho citados acima, o qual permite, sobretudo o monitoramento da violência concreta vivenciada pelas mulheres atendidas no serviço, por meio da alimentação e coleta de informações no Banco de Dados.

6. O BANCO DE DADOS COMO INSTRUMENTO DE MONITORAMENTO NO CREAS

O Banco de Dados trata-se de um instrumento imprescindível em meio aos processos de Gestão, o qual possibilita uma eficiente organização das informações sobre parte da realidade das usuárias que estão sendo ou já foram acompanhadas pelo Serviço. A partir deste instrumento torna-se possível a obtenção de dados quantitativos, permitindo a transformação destes em indicadores relevantes para nortear o trabalho desenvolvido.

Através do instrumental é possível extrair e analisar informações referentes ao perfil das mulheres acompanhadas, como se pode observar na figura abaixo:

The screenshot shows a web-based data entry form with the following fields:

- cad_codigo (Novo) and Data de Entrada
- Nome, Data nasc, Sexo, Cor/Raça
- Endereço, Bairro
- Cidade, CEP
- Telefone, Celular, Naturalidade
- Profissão, Religião
- Estado civil, Situação Atual
- Tem documento, RG, CPF
- Nome do pai, Pai falecido, Idade do pai
- Nome da mãe, Mãe falecida, Idade da mãe
- Encaminhado por
- Necessitou de Abrigamento, Que Tipo
- Endereço do Abrigo
- Vítima de tráfico de seres humanos, Vítima de discriminação por orientação sexual
- Está em situação de rua
- Encerramento, Data do Encerramento, Motivo do Encerramento

At the bottom, there is a status bar showing 'Registro: 14 de 14', 'Sem Filtro', and a search field.

Fonte: CREAS/Serviço de Proteção e Atendimento à Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar de Presidente Prudente-SP

Diante disto, nota-se imprescindível uma atualização constante do Banco de Dados, para que as informações colhidas sejam precisas e organizadas,

visto que trata-se de a um meio fundamental para construção dos processos de Gestão.

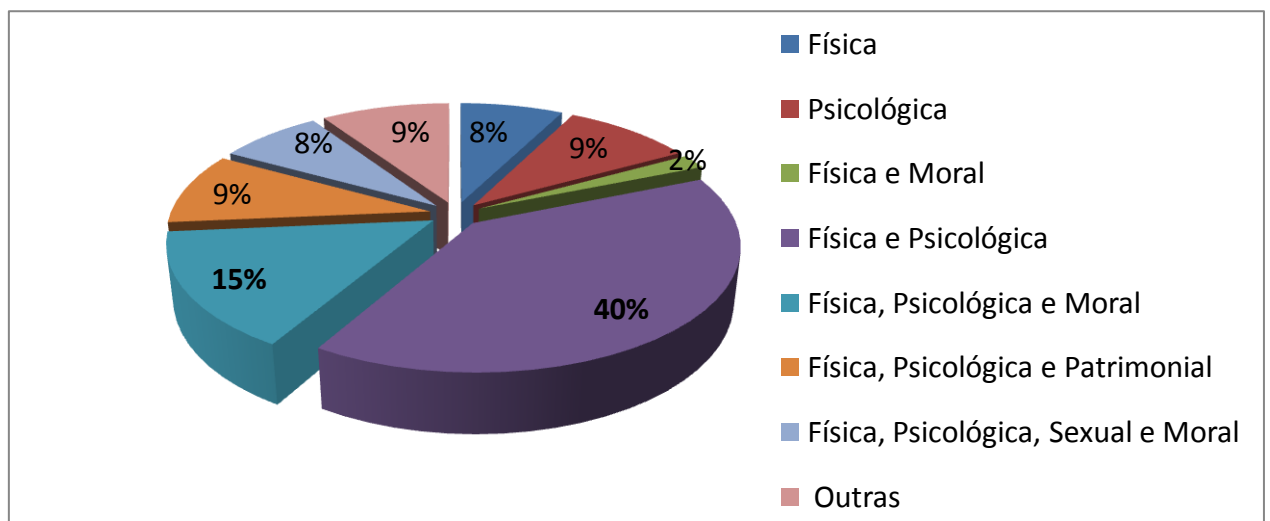
Tais dados colocam-se como subsídios para a equipe multidisciplinar do Serviço; na elaboração do planejamento, de relatórios mensais e anuais; para o monitoramento da violência vivenciada pelas usuárias e família, para a avaliação do nível de risco que se encontram e das dimensões sociofamiliar, sócio territorial que se encontram, para identificação dos Serviços que estão inseridas, dentre outros.

Neste sentido, o Banco de Dados pode ser considerado uma fonte extremamente relevante, não somente em meio a Gestão, mas à equipe multidisciplinar do Serviço e à outras organizações que carecem destas informações para a efetivação de um trabalho social sustentável, com eficácia e efetividade. Nesta perspectiva, faz-se importante observar uma breve pesquisa quantitativa realizada por meio do Banco de Dados do CREAS.

6.1 Breve Retrato da Violência Vivenciada

Diante das aproximações realizadas até então, vale ressaltar que por meio do banco de dados é possível levantar alguns indicadores, o que possibilita avançar a gestão a partir de dados concretos da realidade vivenciada pelas mulheres acompanhadas pelo Serviço.

No primeiro semestre de 2015, o serviço referenciou 53 mulheres que vivenciaram violência doméstica e familiar, deste mesmo universo, a violência pode ser praticada das seguintes formas:

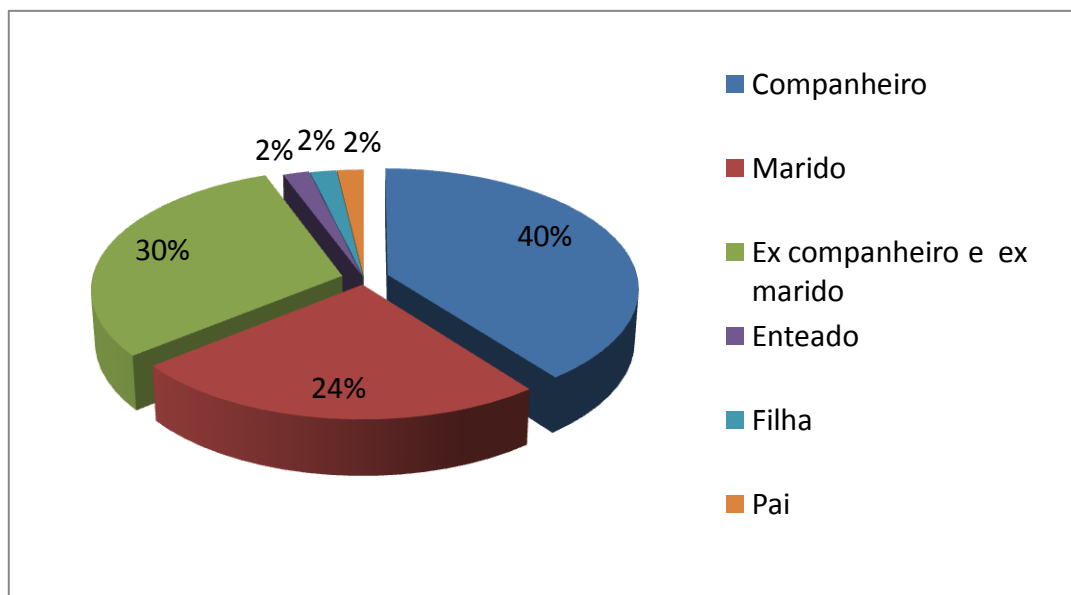


Fonte: Banco de Dados CREAS/Mulher- Gráfico elaborado pela autora

Isto posto, pode-se afirmar que a maior parte da violência vivenciada por este universo ocorre no âmbito doméstico, podendo se manifestar de diferentes formas, contudo nota-se a violência física e psicológica como a forma mais vivenciada no período referenciado, seguindo, a violência física, psicológica e moral.

Tal predominância destas formas de violência pode ser explicado devido a existência do ciclo da violência vivenciado por estas mulheres, este, inicia-se com a violência psicológica (agressões verbais, ofensas, ameaças), posteriormente ocorrem as agressões físicas (chutes, empurrões e outros), seguido posteriormente da fase chamada de lua de mel, período em que o autor da violência parece ter mudado, apresenta-se carinhoso, faz promessas, mas tudo volta a acontecer. Desta forma faz-se importante salientar a importância de apoio interno e externo por meio das políticas públicas, trabalhos especializados para rompimento deste ciclo.

A pesquisa ainda revela que, 94% das violências foram praticadas por relações e ex relações conjugais, e 6% por outros familiares como pais, enteados e filhos.



Fonte: Banco de Dados CREAS/Mulher- Gráfico elaborado pela autora

De acordo como gráfico acima, os dados evidenciam que as formas de violência são praticadas prioritariamente em meio as relações conjugais, mas não só, pois podem ser também praticada por outros membros familiares.

Outro dado relevante obtido por meio da pesquisa, trata-se do tempo em que as usuárias vivenciam a violência, de acordo com o levantamento, 49% duram de 6 a 15 anos, 21% de 16 a 20 anos, 21% de 1 a 5 anos, 7% de 1 a 3 meses e o restante de 4 a 9 meses. Dados estes que refletem o medo, a vergonha, a falta de informação, o desconhecimento de serviços de proteção, a falta de apoio, a dependência emocional e/ou financeira, e diversos motivos pelo qual as usuárias não conseguem romper com o ciclo da violência.

Diante disto, salienta-se que, o banco, a partir destes indicadores faz-se como fonte imprescindível para a compreensão do perfil e realidade das usuárias, um instrumental de monitoramento que possibilita uma gestão qualificada, dando luz à uma intervenção crítica, reflexiva e propositiva. Contudo faz-se necessário que o monitoramento se amplie para além dos muros do serviço, em direção a potencialização de respostas profissionais sustentáveis à superação da violência doméstica e familiar.

7. MONITORAMENTO DA VIOLENCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR: DO RESTRITO AO AMPLO

Conforme as aproximações realizadas, pode-se compreender que a violência doméstica e familiar contra mulher é objeto de intervenção do CREAS/Serviço de Proteção e Atendimento à Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar, o qual é vivenciado de diferentes formas pelas mulheres.

Diante desse objeto, os profissionais do Serviço utilizam diferentes meios para alcançar a efetivação de seu principal objetivo, qual seja romper com o ciclo da violência³ vivenciado pelas mulheres, a partir de uma leitura dialética da realidade a equipe técnica constrói e reconstrói metodologias e instrumentais, para efetivação de seu trabalho social.

³O 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. Cicloelaborador: WALKER, Lenore E. *The battered woman*. NY: HarperPerennial, 1979.

Dentre as metodologias existentes, a equipe técnica do Serviço conta com um monitoramento potencializado pela Gestão da Informação, a qual segundo a Norma Operacional Básica do SUAS, tem como função no âmbito municipal:

I - coletar, armazenar, processar, analisar e divulgar dados e informações municipais ou do Distrito Federal relativas ao SUAS;

II - desenvolver, implantar e manter sistemas locais de informação;

III - compatibilizar, em parceria com Estados e/ou União, os sistemas locais de informação com a Rede SUAS;

IV - alimentar e responsabilizar-se pela fidedignidade das informações inseridas nos sistemas estaduais e nacional de informações;

V - propor a padronização e os protocolos locais de registro e trânsito da informação no âmbito do SUAS;

VI - disseminar o conhecimento produzido pelo órgão gestor municipal e do Distrito Federal para os usuários, trabalhadores, conselheiros e entidades de assistência social;

VII - produzir informações que subsidiem o monitoramento e a avaliação da rede sócio assistencial e da qualidade dos serviços e benefícios prestados aos usuários. (NORMA OPERACIONAL BÁSICA DO SUAS, 2012, p.45)

Neste sentido, pode-se considerar que através de seus instrumentos tecnológicos, a gestão da informação torna-se uma fonte estratégica no processo de trabalho do CREAS, possibilitando a melhoria dos serviços prestados, potencializando e inovando a prática profissional, contribuindo para um planejamento, monitoramento e avaliação qualificada.

O monitoramento por sua vez, como pode-se notar no item anterior, trata-se de um processo subsidiado por informações quantitativas e qualitativas extraídas do banco de dados do serviço, o qual assume um papel fundamental para que se possa conhecer a realidade das mulheres atendidas, e assim potencializar o trabalho desenvolvido na unidade. Isto posto, faz-se importante evidenciar que o CREAS possui como papel ainda, o monitoramento da situação da violência doméstica e familiar no município, isto por meio da organização e tabulação de dados.

Para tanto, coloca-se como necessidade um monitoramento que ultrapasse os muros da unidade, que una os dados restritos, referentes as mulheres acompanhadas, com as mulheres que procuram outros serviços como Delegacia da

Mulher, Ministério Público, Hospitais, Defensoria Pública e outros, em decorrência da violência doméstica e familiar vivenciada, que por vezes, não chegam a procurar o serviço, isto para que, o CREAS junto a rede socioassistencial e intersetorial possam desvelar a realidade vivenciada pelas mulheres de Presidente Prudente-SP, monitorar e planejar ações, serviços e benefícios qualificados.

E por fim, para que todas as áreas profissionais interessadas possam ter acesso às informações referentes a esta realidade, possibilitando ampliar a visibilidade da questão e intervenções direcionadas na superação violência doméstica e familiar no município.

7.1 Ampliando o Monitoramento: Articulação com a Rede Mulher

Diante dos apontamentos abordados, faz-se importante destacar sobre a Rede de Proteção à Mulher (Rede Mulher) existente no município, a qual foi criada pelo Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) – Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher em Situação de Violências Doméstica e Familiar, e constitui-se como principal elemento para proposta de ampliação do monitoramento da violência no município.

A Rede Mulher de Presidente Prudente-SP, assim como as demais redes de atendimento às mulheres em situação de violência, é formada por profissionais e funcionários de instituições públicas ou privadas; organizações sociais, organizações não governamentais, grupos organizados de mulheres, associações comunitárias comunidade, que oferecem atenção especializada, orientação e informação.

Os atendimentos dos agravos à saúde, decorrentes da violência doméstica, exigem a atuação de diversos setores: Delegacias de Polícias, Conselhos tutelares, Defensoria Pública, Ministério Público, Serviços de Saúde e outros, que possuem um papel importante no encaminhamento dos problemas apresentados pelas vítimas de violência. Desta forma, considera-se fundamental a articulação destes órgãos e instituições, de modo a constituir-se uma rede para o acolhimento, tratamento e encaminhamento das situações de violência.

Nesta perspectiva, salienta-se a necessidade dos atores da Rede adotarem em seu espaço profissional um Banco de Dados, composto por

informações sobre a demanda de violência doméstica e familiar, a fim de qualificar as ações articuladas na Rede e obter um mapeamento amplo da situação no município. Para tanto, a elaboração de um Banco de Dados para cada serviço, exige primeiramente uma reunião com estes atores, para o levantamento dos indicadores específicos de cada serviço e indicadores comuns a todos que devem conter nos respectivos Banco de Dados; e a partir disto; desencadear um projeto de intervenção para concretização da proposta almejada.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do estudo realizado foi possível compreender que a violência trata-se de um fenômeno complexo e universal, vivenciado por inúmeras mulheres e de diferentes formas não apenas em âmbito nacional, como também internacional. Configurando-se assim como uma injusta realidade que exige uma intervenção jurídica e social especializada.

Nesta direção pode-se notar a importância do trabalho do CREAS-Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher em Situação de Violência doméstica e familiar de Presidente Prudente-SP, bem como dos demais serviços socioassistenciais e jurídico que compõem a Rede Mulher para o acompanhamento e superação da violência vivenciada pelas mulheres do município.

Sobretudo, a pesquisa identifica a gestão da informação como uma fonte estratégica no processo de trabalho do CREAS, a qual contribui para um planejamento, monitoramento e avaliação qualificada. Destaca ainda o monitoramento como um processo subsidiado por informações quantitativas e qualitativas extraídas do banco de dados do serviço, o qual possui um papel fundamental para que se possa conhecer a realidade das mulheres atendidas, e assim potencializar o trabalho desenvolvido na unidade.

Por fim, o estudo coloca como necessidade um monitoramento que ultrapasse os muros da unidade, que una os dados restritos, referentes as mulheres acompanhadas, com as mulheres que procuram outros serviços como Delegacia da Mulher, Ministério Público, Hospitais, Defensoria Pública e outros, em decorrência da violência doméstica e familiar vivenciada, mas não chegam a procurar o serviço, isto para que, o CREAS junto a rede intersetorial possam desvelar a realidade vivenciada pelas mulheres de Presidente Prudente-SP, monitorar e planejar ações, serviços e

benefícios qualificados, bem como, ampliar a visibilidade da questão e intervenções focalizadas na superação violência doméstica e familiar no município.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Perguntas e Respostas:** Centro de Referência especializado de Assistência Social – CREAS. Brasília, 2011. Disponível em: <<http://www.mds.gov.br/assistenciasocial/secretaria-nacional-de-assistencia-social-snas/cartilhas/perguntas-e-respostas-centro-de-referencia-especializado-de-assistencia-social-creas/03-livreto-perguntas-respostascreas-impressao-20-12.pdf>>. Acesso em: 15 de Abril de 2015.

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 6 de abril de 2015

CARLOTO, Cássia Maria. **O Conceito de Gênero e Sua Importância para a Análise das Relações Sociais.** Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/ssrevista/c_v3n2_genero.htm> Acesso em: mar. 2015.

CARTILHA, **violência doméstica e familiar.** Disponível em: <<http://pt.scribd.com/doc/133725464/Cartilha-Violencia-Domestica-Alt-0>> Acesso em: 1 de maio de 2015.

CREAS. **Banco de Dados.** Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar e Centro Universitário “Antônio Eufrásio de Toledo”. 2015

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

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