

# O PROCESSO DE REFERÊNCIA E CONTRA REFERÊNCIA ENTRE AS PROTEÇÕES DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA EM RELAÇÃO ÀS CRIANÇAS E ADOLESCENTES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA FÍSICA NO MUNICÍPIO DE PRESIDENTE PRUDENTE

Suelen Aparecida BATISTA<sup>1</sup>  
Eduardo Luis COUTO<sup>2</sup>

**RESUMO:** O presente trabalho enfoca o processo de referência e contrarreferência na Política de Assistência Social, especificamente entre o CREAS - Centro de Referência Especializado de Assistência Social e o CRAS - Centro de Referência de Assistência Social, apontando os serviços referenciados para que sejam analisados os papéis de cada unidade de serviço e como elas se complementam na proteção as crianças e adolescentes que são vítimas das diversas formas de violência com ênfase na violência física. A pesquisa se concretizou por meio de referência bibliográfica, documental e eletrônica utilizando o método dialético por buscar a auto-superação mediante o confronto com seu próprio contraditório. O objetivo desta pesquisa é desvelar a importância dos serviços ofertados no CREAS e no CRAS para a prevenção de futuras ocorrências de violações por meio da violência, ainda maior acessibilidade aos serviços para as Crianças e Adolescentes e suas famílias vítimas das diversas formas de violência e assegurar que tenham seus direitos garantidos de forma integrada através das políticas.

**Palavras-chave:** Referência. Contrarreferência. Violência Física. Lei Menino Bernardo. CREAS. CRAS.

## 1INTRODUÇÃO

O presente artigo trata do processo de referência e contrarreferência entre as proteções da política de assistência relativas à criança e ao adolescente que foram vítimas de violência por referir a serviços de proteção especial básica e proteção especial de média complexidade e estes devem se complementar.

---

<sup>1</sup>Discente do 4º ano do curso de Serviço Social do Centro Universitário “Antonio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. e-mail suelen\_ab@hotmail.com

<sup>2</sup>Docente do curso de Serviço Social do Centro Universitário “Antonio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente, e-maileduardocouto@toledoprudente.edu.br Orientador do trabalho.

É necessário reconhecer a seriedade e papel destes serviços para que as famílias e indivíduos não tenham seus direitos violados por falta de prevenção ou proteção.

Justifica-se a abordagem desse tema por tratar-se de um assunto inovador, muito importante e que ainda possui uma tímida discussão teórica e conceitual a respeito. Muitas vezes a dificuldade de compreensão sobre a importância da articulação entre os serviços da Proteção Especial e Básica, impedem a efetivação deste procedimento que é de total importância na gestão dos serviços do SUAS.

Desta forma, o objetivo do trabalho é esclarecer o processo de referência e contrarreferência e sua relevância para que o usuário tenha garantido a proteção social no âmbito da política de assistência social sendo ela ofertada no seu território ou em um serviço especializado que o indivíduo necessite.

A técnica de pesquisa utilizada foi documental, por meio de consultas bibliográficas, manuais e guias de orientações, internet e acesso aos registros dos atendimentos do CREAS.

Os dados das tabelas e gráficos extraídos do banco de dados do CREAS – Serviço de proteção e atendimento especializado às famílias com Criança e Adolescente em situação de violência, foram avaliados durante 15 meses, referentes ao período de fevereiro de 2014 a abril de 2015 sendo analisados todos os registros de violência física nesse período que totalizam em 102 casos, e que podem ser alterados conforme a inclusão ou desligamento das situações, ou seja, de famílias com crianças e adolescentes que vivenciaram situações de violência, atendidas e acompanhadas por este serviço, propiciando a análise baseada em informações coesas.

Os dados referem-se ao tipo de vínculo da pessoa que agride ou agrediu com os sujeitos violentados, faixa etária e sexo das crianças/adolescentes e ainda apresentamos órgãos que encaminham as situações ao CREAS, com destaque importante do Conselho Tutelar, órgão responsável pela defesa dos direitos da criança e adolescente.

O artigo está organizado em cinco partes, na qual foram abordados temas de relevância na discussão em tela. A primeira parte, logo após a introdução, será discutida sobre A Violência Física contra crianças e

adolescentes no município de Presidente Prudente, no subitem a seguir tratará brevemente a Lei Menino Bernardo 13.010 de 26 de junho de 2014 por tratar-se de uma lei nova como meio de proibir castigos físicos, o próximo item aborda o papel da proteção Básica ofertada no CRAS - Centro de Referência de Assistência Social levando em conta sua importância para detectar as demandas de violência no território, em seguida o papel do CREAS - Centro de Referência Especializado de Assistência Social com ênfase no serviço de proteção e atendimento especializado à criança e ao adolescente vítima de violência, priorizando a discussão sobre seu papel na rede de proteção da assistência social. A próxima parte tratará das possibilidades de acesso das famílias aos serviços do CREAS - Centro de Referência Especializado de Assistência Social e CRAS - Centro de Referência de Assistência Social, desvelando os diversos caminhos e possibilidades. Posteriormente abordaremos o processo entre CREAS e CRAS por meio da referência e contrarreferência no atendimento de criança e adolescente vítima de violência de modo a contribuir e trazer respostas profissionais efetivas.

## **2- A VIOLÊNCIA FÍSICA CONTRA CRIANÇAS E ADOLESCENTES NO MUNICÍPIO DE PRESIDENTE PRUDENTE**

A Violência essencialmente é um problema social que acompanha toda a história e as transformações da humanidade. Fenômeno que atinge todos os países, famílias e indivíduos. “Ela consiste no uso da força, do poder e de privilégios para dominar, submeter e provocar danos a outros: indivíduos, grupos e coletividades” (MINAYO, 2008).

De acordo com o Relatório mundial sobre violência e saúde pronunciado pela Organização Mundial da Saúde (2002) define violência como:

uso intencional da força física ou do poder real ou em ameaça, contra si próprio, contra outra pessoa, ou contra um grupo ou uma comunidade, que resulte ou tenha qualquer possibilidade de resultar em lesão, morte, dano psicológico, deficiência de desenvolvimento ou privação (KRUG et al., 2002, p. 5).

Ela pode ser considerada como um comportamento que coloque em risco a vida e a integridade do ser humano seja fisicamente ou psicologicamente.

A violência física contra crianças e adolescentes perpassam por diversos períodos, se reproduz historicamente até os dias atuais e consiste na maneira que os pais acreditam ser o modo correto de “educar” os filhos. Esta violência frequentemente é aceita pela sociedade, vêem como solução para adquirir respeito através das palmadas ou até por agressões mais severas.

Quando uma criança ou adolescente comete algo considerado errado para os pais ou perante a sociedade a primeira coisa que vem em mente é a punição ou castigo e essas formas de corrigir vem carregadas de valores morais e de violência com a falsa idéia de educar.

Dentre as diversas formas de violência enfocaremos na violência física por estar presente em nossa atualidade com números tão significantes e apesar de socialmente ser aceita por muitos os danos causados por ela podem ser traumáticos e irreversíveis para as vítimas que ainda estão em desenvolvimento.

De acordo com o banco de dados do Serviço de Proteção Especializado as Crianças e Adolescentes Vitimas de Violência ofertado no Centro de Referencia Especializado de Assistência Social (CREAS) no município de Presidente Prudente que atende crianças e adolescentes vítimas de violência física, sexual, psicológica e negligência. Os dados apresentam de forma muito significativa a Violência física presente nas famílias e isso independe da classe social.

Foi realizado um levantamento dos dados da violência física no período de fevereiro de 2014 a abril de 2015. Nesse tempo foram atendidos no serviço ofertado no CREAS 102 casos em específico desta violência, sendo que em maio de 2015 encontrava-se 88 casos ainda ativos em atendimento.

Será apresentado na tabela a seguir quem é o maior responsável por cometer a violência física contra as crianças e adolescentes com base nesses registros

Tabela 1: Agressor

AGRESSOR	QUANTIDADE CASOS ATENDIDOS
GENITORA	45
GENITOR	22
GENITORES	14
PADRASTO	7
MADRASTA	4
AVÓ	3
IRMÃO(A)	2
NAMORADO	2
VIZINHO	1
DESCONHECIDO	1
AUTOVIOLÊNCIA	1

Fonte: Informações extraídas do banco de dados do CREAS/CRIAD – Presidente Prudente/SP Acessado em maio de 2015, elaborado pela autora.

A tabela apresenta que a genitora é a pessoa que mais comete esse tipo de violência e em seguida o genitor. O que se observa é que estes deveriam ser responsáveis em zelar pelo cuidado e proteção dos filhos, no entanto os agridem fisicamente. A mãe em especial é quem normalmente passa maior tempo dentro de casa para cuidar dos filhos e em contrapartida é a que mais comete a violência física.

A seguir será apresentado o gráfico do sexo para se ter o panorama de quem sofre mais esta violência

Gráfico1:Sexo

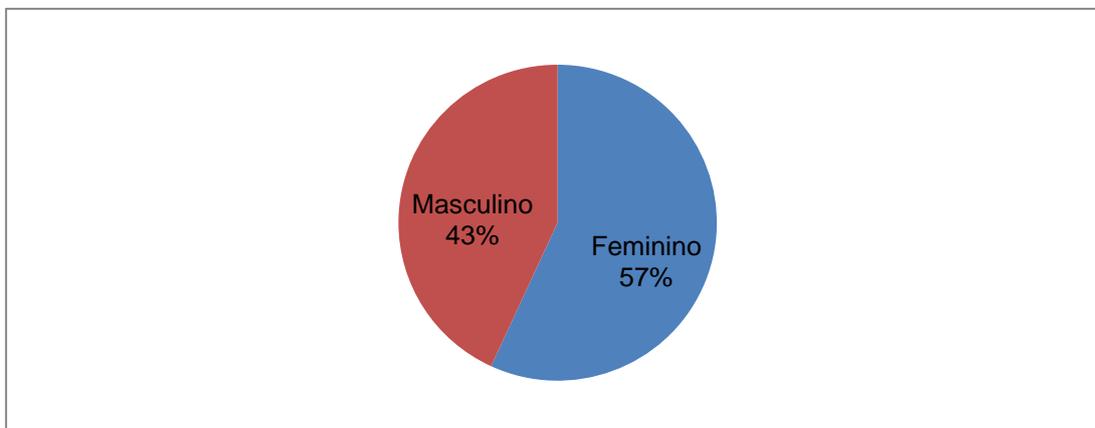


Gráfico elaborado pela autora 05/2015

Este gráfico comprova que a maioria das vítimas é do sexo feminino com 58 casos e o sexo masculino apresenta um numero de 44 casos o que também é muito significativo. Nota-se que a mulher ainda é a que sofre mais violência em todas as formas e modalidades.

O gráfico a seguir demonstra a faixa etária que mais sofre a violência física:

#### Gráfico 4: Idade

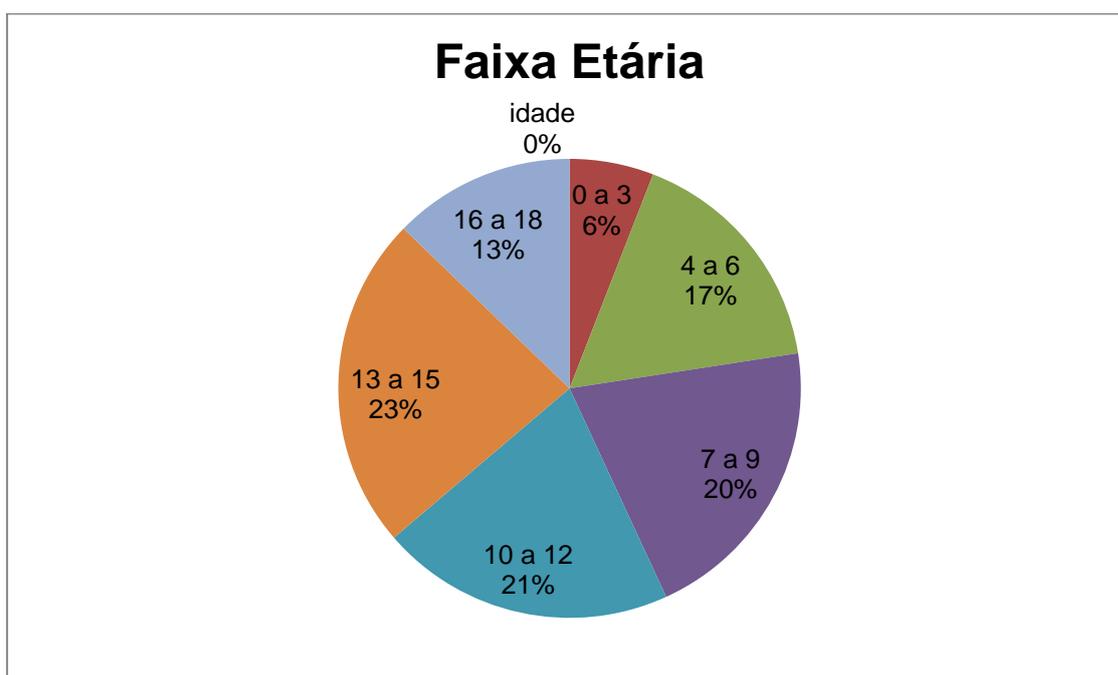


Gráfico elaborado pela autora 05/2015

Este gráfico mostra que a faixa etária que mais sofre violência física são os adolescentes entre 13 e 15 anos, porém apresenta que as crianças de 7 a 12 anos trazem números muito próximos e significativos. Os registros mostram 21 casos na faixa de 7 a 9 anos e 21 casos na faixa de 10 a 12 anos.

Diante dos fatos da nossa realidade atual e com um grande índice e aumento das denúncias de violência física, um exemplo é o caso do menino Bernardo que chocou o país principalmente por ser a própria família, no caso pai e madrasta, que deveriam zelar pela proteção da criança, estes que além de possuir formação profissional são pertencentes à classe alta da sociedade e

violentavam o filho de diversas formas o que resultou em sua morte. Perante a esse e outros acontecimentos a proposta de Lei da palmada<sup>3</sup> que proíbe castigos físicos, foi revista e renomeada como LEI Menino Bernardo que será brevemente abordada no subitem a seguir.

## 2.1 LEI Nº 13.010, DE 26 DE JUNHO DE 2014 - Lei Menino Bernardo

A promulgação desta lei traz algumas alterações no Estatuto da Criança e Adolescente e na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional.

Podemos dizer que esta é fruto de uma inquietação da sociedade e também da mídia sensacionalista diante das situações de violência contra crianças e adolescentes que são apresentados diariamente. A violência física entre as outras formas de violência sempre estiveram presentes em nossa sociedade o que mudou é que hoje existem órgãos de defesa e leis de proteção o que “facilita” a denuncia.

Com isso se faz necessárias mudanças nas legislações como meio de coibir à violência e reforçar à proteção a essas crianças e adolescentes que vivenciam diversas formas de violação dos seus direitos.

O Estatuto traz garantias de proteção as crianças e adolescentes vítimas de violência punindo qualquer tipo de atentado contra estes.

A Lei Menino Bernardo trouxe algumas mudanças que estão no Art. 1º desta lei e foram acrescentados no ECA. São os Arts. 18-A, 18-B e 70-A

"Art. 18-A. A criança e o adolescente têm o direito de ser educados e cuidados sem o uso de castigo físico ou de tratamento cruel ou degradante, como formas de correção, disciplina, educação ou qualquer outro pretexto, pelos pais, pelos integrantes da família ampliada, pelos responsáveis, pelos agentes públicos executores de medidas socioeducativas ou por qualquer pessoa encarregada de cuidar deles, tratá-los, educá-los ou protegê-los.

*Parágrafo único.* Para os fins desta Lei, considera-se:

---

<sup>3</sup> Lei da Palmada, Projeto de Lei (PL) ficou quase dois anos parado, por conta de resistência de setores que consideravam a lei uma interferência indevida do Estado na criação dos filhos. Disponível em: <http://www.promenino.org.br/noticias/reportagens/educar-sem-castigos-fisicos-e-possivel-saiba-o-que-muda-com-a-lei-menino-bernardo> Acesso em: 14/05/2015

I - castigo físico: ação de natureza disciplinar ou punitiva aplicada com o uso da força física sobre a criança ou o adolescente que resulte em:

- a) sofrimento físico; ou  
 b) lesão;

II - tratamento cruel ou degradante: conduta ou forma cruel de tratamento em relação à criança ou ao adolescente que:

- a) humilhe; ou  
 b) ameace gravemente; ou  
 ridicularize."

Estas mudanças em resumo abordam o direito da criança e o dever da coletividade na proteção da criança e do adolescente contra qualquer forma de tratamento que seja violento ou desumano.

Por fim a Lei Menino Bernardo é importante na proteção das crianças e adolescentes que são vítimas de violência física ou psicológica, porém não houve grandes mudanças ou avanços. É uma forma encontrada para a sociedade deixar de aceitar o ato de bater, agredir, beliscar, estapear, xingar como uma boa forma de educar, pois para educar existem outros meios que não seja com uso da força, o ato violento pode acarretar em futuras violações mais severas que podem ser marcas permanentes ou morte cometida pelos pais num ato mais violento ou o suicídio pela própria criança/adolescente que cansada de sofrer violência, desprezo da família toma coragem de tirar a própria vida.

Quando a criança ou adolescente tem seus direitos violados deve ser feita a denuncia para o Conselho Tutelar ou disque 100 que articula com outros serviços e setores de acordo com a necessidade e particularidade da demanda.

No item a seguir será apresentado o serviço de proteção básica ofertado no CRAS para a compreensão da importância deste como forma de prevenção da violência e acompanhamento no território dessas famílias com crianças que vivenciam ou vivenciaram situações de violação dos seus direitos.

### **3 O PAPEL DO SERVIÇO DE PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA OFERTADO NO CENTRO DE REFERENCIA DE ASSITENCIA SOCIAL**

O Centro de Referência de Assistência Social – CRAS é responsável pela oferta do serviço de proteção social básica e possui um papel muito importante, pois “tem por objetivo prevenir a ocorrência de situações de vulnerabilidades e riscos sociais nos territórios, por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários”<sup>4</sup> e nele é ofertado o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF. De acordo com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais.

“A oferta dos serviços no CRAS deve ser planejada e depende de um bom conhecimento do território e das famílias que nele vivem, suas necessidades, potencialidades, bem como do mapeamento da ocorrência das situações de risco e de vulnerabilidade social e das ofertas já existentes”. (Caderno de Orientações técnicas do CRAS,2009, p.9)

O CRAS é responsável por detectar as demandas e as fragilidades das famílias no seu território de abrangência podendo analisar situações de futuros riscos que esta possa vivenciar.

Desta forma ao conhecer a família e a situação que esta vivencia, é possível detectar se as crianças e adolescentes correm algum risco de sofrer violência dentro de casa.

A busca ativa é uma ação fundamental para o reconhecimento das demandas, a fim de identificar as informações sobre o território e principalmente às violações de direitos que se manifestam na vida da família. Essa busca no território é muito importante para uma aproximação com a família e identificar aquelas que se encontram em situações vulneráveis, e assim realizar um trabalho de prevenção para que estas famílias e em consequência às crianças e adolescentes pertencentes a esse núcleo não sofram outras violências como física, psicológica, sexual e negligencia que

---

<sup>4</sup>Fonte: Manual de Orientações Técnicas do CRAS (2009, p. 9)

podem ser advindas da falta da educação, de renda, de habitação, drogadição, ou seja, da precarização social destes lugares.

Tem-se a consciência que os espaços de violações de direito das crianças e adolescentes não se resumem apenas a territórios com famílias em situações de vulnerabilidade e riscos, a violência esta presente em todas as classes sociais, porem, estes espaços são propícios a violência devido a grande presença do uso de drogas como álcool, crack e que potencializa a agressividade do sujeito/agressor que já traz com ele o ato violento. Muitos indivíduos trazem embutida a reprodução da forma que foram criados por meio de agressões físicas, xingamentos etc. Por isso é preciso romper com este ciclo.

Outro fator que pode ser identificado pelo profissional do CRAS no território é o numero de pessoas que habitam um espaço muito pequeno, não dando privacidade para essa família que dividem o quarto com os filhos e outros membros o que torna um facilitador da violência.

Os trabalhos de orientação e informação com a comunidade e escola são muito importantes no processo de rompimento dessa reprodução para interferir nos valores pessoais desse possível violentador/agressor.

O trabalho do CRAS quando detectado uma violência deve ser referenciado a proteção especial, notificar o Conselho Tutelar e é importante ressaltar que a articulação entre CRAS e CREAS não é única, devendo assim envolver outros serviços das demais políticas sociais conforme as demandas sociais da família/sujeito.

Outra observação importante é que quando o usuário é desligado de um serviço especializado, ou outros serviços este deve continuar sendo acompanhado no CRAS do seu território.

Diante destes fatos é de extrema importância que cada órgão e serviço conheçam claramente o seu papel, tenham recursos financeiros, físicos, materiais e profissionais habilitados e competentes para prevenir e lutar pela proteção das vitimas, para que o cotidiano das instituições/serviços e do usuário atendido seja mais próspero e assim efetive os direitos amparados pela constituição federal de 1988 e das demais políticas públicas.

No subitem a seguir será abordado sobre o Serviço de Proteção Especial realizado no CREAS para a compreensão do papel e da importância

deste no processo de referência e contra referência com ênfase na violência contra crianças e adolescentes.

### **3.1 O PAPEL DA PROTEÇÃO ESPECIAL NO CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - SERVIÇO DE PROTEÇÃO E ATENDIMENTO ESPECIALIZADO ÀS FAMÍLIAS COM CRIANÇAS E ADOLESCENTES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA**

De acordo com a Lei 12.435/2011<sup>5</sup> o CREAS - Centro de Referência Especializado da Assistência Social é uma unidade de serviço público protetiva, de abrangência municipal ou regional, instituído no âmbito da SUAS (Sistema Único de Assistência Social), referência para a oferta de trabalho social especializado a famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal, social por violação de direitos e demandam uma proteção social especial.

O papel do CREAS - Centro de Referência Especializado de Assistência Social consiste em planejar, monitorar e avaliar ações, ofertar e referenciar serviços socioassistenciais como proteção e acompanhamento psicossocial individualizado e sistemático além de coordenar e articular a proteção social especial de média complexidade.(BRASIL 2011,p.23).

Os serviços de média complexidade segundo a Política Nacional de Assistência Social (2004,p.38) oferecem atendimentos especializados e individualizados às famílias e indivíduos que tiveram seus direitos violados, “mas cujos vínculos familiares e comunitários não foram rompidos” requer um acompanhamento sistemático e que seja monitorado regularmente.

A proteção especial de média complexidade visa à orientação e o convívio sociofamiliar e comunitário e é dirigido às situações de violação de direitos. O CREAS oferta obrigatoriamente o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI):

---

<sup>5</sup> A LEI 12.435/2011 altera a Lei nº 8.742, de sete de dezembro de 1993, que dispõe sobre a organização da Assistência Social.

“Serviço de apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos. Compreende atenções e orientações direcionadas para a promoção de direitos, a preservação e o fortalecimento de vínculos familiares, comunitários e sociais e para o fortalecimento da função protetiva das famílias diante do conjunto de condições que as vulnerabilizam e/ou as submetem a situações de risco pessoal e social” (BRASIL, 2009, p. 19)

Importante ressaltar ainda que a oferta dos serviços especializados no CREAS é orientada pela garantia das seguranças socioassistenciais, de acordo com os ditames da PNAS e da Tipificação Nacional dos serviços socioassistenciais, sendo elas

**Segurança de Acolhida:** para sua garantia, o CREAS deve dispor de infraestrutura física adequada e equipe com capacidade técnica para a recepção e escuta profissional qualificada, orientada pela ética e sigilo e pela postura de respeito à dignidade, diversidade e não discriminação. A acolhida pressupõe conhecer cada família e indivíduo em sua singularidade, demandas e potencialidades e proporcionar informações relativas ao trabalho social e a direitos que possam acessar, assegurando-lhes ambiência favorecedora da expressão e do diálogo. Finalmente, a oferta de serviços pelo CREAS deve ter consonância com as situações identificadas no território, para que as famílias e indivíduos possam encontrar a acolhida necessária às suas demandas.

**Segurança de Convívio ou Vivência Familiar:** sua materialização, no CREAS, requer a oferta de serviços de forma continuada, direcionados ao fortalecimento, resgate ou construção de vínculos familiares, comunitários e sociais. Deve, ainda, contribuir para a prospecção dos sujeitos na elaboração de projetos individuais e coletivos de vida, com a perspectiva de possibilitar a vivência de novas possibilidades de interação familiares e comunitárias, bem como a participação social, o que implica, necessariamente, em propiciar acesso à rede.

**Segurança de Sobrevivência ou de Rendimento e de Autonomia:** a atenção ofertada no CREAS deve nortear-se pelo respeito à autonomia das famílias e indivíduos, tendo em vista o empoderamento e o desenvolvimento de capacidades e potencialidades para o enfrentamento e superação de condições adversas oriundas das situações vivenciadas. Nessa direção, o acompanhamento especializado ofertado no CREAS deve contribuir para o alcance de maior grau de independência familiar e pessoal e qualidade nos laços sociais, devendo, para tanto, primar pela integração entre o acesso a serviços, benefícios e programas de transferência de renda (Manual de Orientações técnicas do CREAS, 2011 p.24).

É fato que o trabalho ofertado exige que a equipe seja interdisciplinar e conte com profissionais de nível superior e médio, habilitados para o desenvolvimento de suas funções.

No CREAS a Equipe Especializada de Referência do Serviço de Proteção e Atendimento à Criança e ao Adolescente Vítima de Violência de Presidente Prudente/SP é composta por uma coordenadora, uma advogada (orientadora jurídica), uma educadora social com formação em pedagogia, três auxiliares geral, três assistentes sociais, três psicólogos, uma auxiliar administrativo e duas monitoras.

As crianças que são referenciadas no CREAS são atendidas por uma equipe multidisciplinar. O primeiro contato com a família é feito pela acolhida inicial da equipe de abordagem para detectar as necessidades da família, enquanto a criança ou adolescente é ouvido pela educadora social para que esta possa detectar a violação e sua gravidade. Quando detectada a violação e as necessidades da família e do atendimento a criança/adolescente este é inserido no serviço para ser trabalhado com a família e os danos causados pela violência e é feito a articulação com a rede de apoio e a contra referencia ao CRAS do território da família.

Neste serviço a ação profissional deve ter um olhar crítico para desvelar a realidade posta pelo sujeito/demanda, além de contar com o capital humano capacitado deve ter disponíveis recursos físicos, materiais e financeiros para a realização e a efetivação de um bom trabalho.

As famílias e indivíduos que são atendidas no CREAS/CRIAD, assim denominado, de Presidente Prudente/SP são vítimas dos diversos tipos de violência como física, psicológica, sexual e por negligência. Essas violências ocorrem, com grande ênfase, no núcleo da família e no âmbito doméstico, quer seja pelos seus responsáveis (genitor/genitora) ou por pessoas que indiretamente promovem o cuidado a esse segmento.

Percebemos que essas situações de violação de direito contra criança e o adolescente por meio da ocorrência de violência, esta muito presente na família e rompe com a visão de se proteger apenas do desconhecido. É claro que devemos tomar cuidado também com o desconhecido, mas os dados mostram que o maior violentador dos direitos da criança e adolescente esta dentro de casa ou são pessoas muito próximas.

Os casos atendidos pelo CREAS em sua grande maioria são encaminhados pelo Conselho Tutelar, instrumento fundamental da exigibilidade dos direitos humanos de crianças e de adolescentes, que anterior a este foram

identificados por órgãos públicos, como a escola, serviços da Política de Assistência Social, comunidade, dentre outras que serão apresentadas no próximo item.

#### **4- COMO CHEGAM ÀS DEMANDAS DE VIOLENCIA PARA O CREAS (POSSIBILIDADES DE ACESSO)**

Segundo o MDS - Ministério do Desenvolvimento Social, por meio das orientações do Manual de Instruções para o Registro das Informações Especificadas na Resolução nº04/2011 da Comissão Intergestores Tripartite - CIT(p.17), as formas de acesso dos usuários aos serviços ofertado no âmbito do CREAS, podem ser

“Por demanda espontânea;  
Em decorrência de Busca Ativa realizada pela equipe da unidade;  
Em decorrência de encaminhamento realizado por outros serviços/unidades da Proteção Social Básica;  
Em decorrência de encaminhamento realizado por outros serviços/unidades da Proteção Social Especial;  
Em decorrência de encaminhamento realizado pela área de Saúde;  
Em decorrência de encaminhamento realizado pela área de Educação;  
Em decorrência de encaminhamento realizado por outras políticas setoriais;  
Em decorrência de encaminhamento realizado pelo Conselho Tutelar;  
Em decorrência de encaminhamento realizado pelo Poder Judiciário;  
Em decorrência de encaminhamento realizado por outros órgãos do Sistema de Garantia de Direitos (Defensoria Pública, Ministério Público, Delegacias)”.

Como podemos observar as formas de acesso aos serviços da assistência são amplas, podendo receber encaminhamentos de diversos órgãos do Sistema de Garantia de Direito, incluindo com destaque as políticas sociais que são efetivadas através de serviços, programas e projetos ofertados na rede e prestados de acordo com a demanda emergente. É de extrema importância que o Conselho Tutelar órgão protetor dos direitos da criança e do adolescente seja notificado sobre todos os casos encaminhados por outros serviços.

Em maio de 2015 estavam em atendimento no CREAS/CRIAD de Presidente Prudente/SP 88 casos<sup>6</sup> de crianças e adolescentes vítimas da violência física em específico, evidenciando que apenas 14 casos foram desligados no período de 14 meses do serviço especializado e estas famílias e indivíduos acessaram o serviço do CREAS conforme o banco de dados, por meio de encaminhamentos realizados de acordo com a tabela abaixo:

**Tabela 2: Formas de Acesso**

Formas de Acesso	Quantidade
CT	83
LADOME	2
CT/PJ	1
SENAC	1
CREAS	1

Fonte: Informações extraídas do banco de dados do CREAS/CRIAD – Presidente Prudente/SP de acordo com os cadastros ativos.

Na tabela formas de acesso ao CREAS/CRIAD de Presidente Prudente/SP pode ser observado que a maioria das famílias e indivíduos que acessam o serviço são encaminhamentos por parte do Conselho Tutelar do município, evidenciando a quantidade de denúncias que o órgão recebe, cabendo a ele avaliar a violação dos direitos da Criança e do Adolescente e encaminhar para a rede de acordo com especificidade do caso. No entanto quando encaminhado por outros órgãos não podemos deixar de constatar que, todos os casos devem ser informados ao CT - Conselho Tutelar, como preconiza o parecer CIJ nº 04/10 da Coordenadoria da Infância e da Juventude do Estado de São Paulo.

O Conselho Tutelar é definido de acordo com o art. 131 do ECA - Estatuto da Criança e do Adolescente (2012, p. 95) como um “órgão permanente ou autônomo, não jurisdicional, encarregado pela sociedade por zelar pelo cumprimento dos direitos da criança e adolescente” sempre que seus direitos forem ameaçados ou violados por ação ou omissão da sociedade ou do Estado, dos pais ou responsáveis ou por causa de sua própria conduta e por isto o CT é fundamental no processo de proteção a criança e ao

<sup>6</sup>Consulta realizada em maio de 2015.

adolescente, uma vez que cabe a este conselho a aplicação de medida de proteção e requisição e serviços públicos.

Um dos serviços requisitado pelo Conselho Tutelar é o CREAS, que faz parte da rede de proteção a criança e ao adolescente, juntamente com outras políticas sociais e órgãos de defesa dos direitos da criança e do adolescente.

Importante ressaltar sobre os procedimentos internos de atendimento dos usuários quando acessam os serviços do CREAS, no caso o serviço de proteção e atendimento especializado às crianças e adolescentes em situação de violência .

Dentre esses procedimentos, observa-se a articulação com a equipe do CRAS, a fim de informar que a família referenciada no território, está sendo acompanhada pelo serviço no CREAS. Esse contato é fundamental para buscar maiores informações sobre a família, assim como envolver e compartilhar com o CRAS a construção do PIA (Plano Individual de Atendimento) e realizar o monitoramento da família mantendo contatos sistemáticos por meio de visitas. A interlocução com o CRAS é preconizado pelas orientações técnicas do MDS.

É claro que são diversas formas de violência existentes no território, mais o enfoque da pesquisa é na violência física e assim poderemos ter um parâmetro da articulação do CRAS para o CREAS quando detectado a violência.

Os registros colhidos no banco de dados dos encaminhamentos para o CREAS nos deixam a dúvida quanto ao serviço prestado pelo CRAS no sentido de entender se ele faz os encaminhamentos apenas para o conselho tutelar ou se este serviço não esta realizando a proteção para detectar ou prevenir a ocorrência das violações de direito presentes no território. Pois nesse período analisado de fevereiro de 2014 a abril de 2015 o CREAS não recebeu nenhum encaminhamento do CRAS que é a proteção básica.

Esta é uma forma de efetivar a articulação entre os serviços de proteção básica e especial por meio da referencia e contra-referência determinado na política de assistência e nos cadernos de orientação técnica do CRAS e do CREAS no qual será abordado no item a seguir.

## 5- O PROCESSO DE REFERENCIA E CONTRA REFERENCIA NA PROTEÇÃO A CRIANÇAS E ADOLESCENTES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA

A referência e contrarreferência são fundamentais no processo de acompanhamento do usuário que está sendo atendido e estão profundamente ligados às questões de acessibilidade, universalidade e integralidade da assistência.

De acordo com o dicionário Michaelis (2013), o significado de referência é:

**sf (latreferentia)** 1 Ação de referir; narração ou relação de algo. 2 Ato de referir alguma coisa a uma autoridade. 3 Aquilo que é referido, contado ou relatado. 4 Relação de duas coisas entre si. 5 Alusão a certa obra, a um determinado fato ou trecho. 6 Insinuação. 7 Alusão. 8 Chamada, indicação. **sfpl** Informação prestada a respeito da idoneidade moral e da capacidade financeira ou profissional de alguém. 2 Indicação da fonte onde podem ser colhidas essas informações.

A referência se resume em informar, encaminhar, relacionar e dentro dos serviços da assistência social seu sentido não é diferente.

Esta pode ser compreendida como uma representação de maior complexidade que consiste no encaminhamento do usuário para atendimento no serviço especializado como a proteção social especial, feito, por exemplo, pelo CRAS ao CREAS ou a qualquer serviço socioassistencial ou para outra política setorial. Já a contrarreferência diz respeito ao menor grau de complexidade, como os encaminhamentos feitos do CREAS ou de outro serviço setorial ao CRAS devido à necessidade do usuário ser menos complexa, ou para incluí-lo em serviços que a proteção básica oferta devendo ser encaminhado de acordo com seu território.

O CRAS – Centro de Referência de Assistência Social, ao afirmar-se como unidade de acesso aos direitos socioassistenciais, efetiva a referência e a contrarreferência do usuário na rede do SUAS:

“A função de referência se materializa quando a equipe processa, no âmbito do SUAS, as demandas oriundas das situações de vulnerabilidade e risco social detectadas no território, de forma a

garantir ao usuário o acesso à renda, serviços, programas e projetos, conforme a complexidade da demanda. O acesso pode se dar pela inserção do usuário em serviço ofertado no CRAS ou na rede socioassistencial ele referenciada, ou por meio do encaminhamento do usuário ao CREAS (municipal, do DF ou regional) ou para o responsável pela proteção social especial do município (onde não houver CREAS). A contrarreferência é exercida sempre que a equipe do CRAS recebe encaminhamento do nível de maior complexidade (proteção social especial) e garante a proteção básica, inserindo o usuário em serviço, benefício, programa e/ou projeto de proteção básica".(Manual de Orientações Técnicas do CRAS, 2009, p.10)

É fato que tanto a referência como a contrarreferência tem o intuito de contribuir para o acesso de forma assegurada do usuário ao atendimento, além da redistribuição das responsabilidades quanto às ações e serviços sendo muito importante que o serviço prestado seja com qualidade.

No entanto é preciso estabelecer estratégias de comunicação e interlocução no trânsito dos níveis de complexidade, como por exemplo, entre o CRAS e o CREAS propiciando que o usuário seja analisado em seu histórico de atendimento passado, sendo essencial o registro das informações feitas pelo profissional.

A referência e a contrarreferência é um sistema onde um serviço articula com o outro levantando importantes informações sobre o indivíduo e trabalhando de acordo com as peculiaridades de cada caso, sendo essencial que a família e/ou a criança não seja revitimizada tendo que por diversas vezes repetir a sua história nos diferentes locais que estiver sendo atendida. Os serviços e atendimentos são complementares, é um processo dialético em constante formação, ou seja, através do diálogo e em contato com a rede, numa troca de informações construindo novos pensamentos, conceitos, saberes e se adequando as demandas.

Para que o sistema de referência e contrarreferência funcionem é necessário que os profissionais conheçam os diferentes serviços ofertados no território ou no município, para encaminhar o usuário adequadamente ao serviço que corresponde a sua necessidade com o intuito de complementar o outro serviço sem que aja a sobreposição destes, e assim compor uma rede de informação de referência de casos, sendo fundamental a existência de registros dos atendimentos, a interlocução entre a rede e o conhecimento e qualificação dos profissionais envolvidos para que façam um bom trabalho e garantam direitos.

Levando em consideração a discussão já realizada, é muito importante que o CRAS e o CREAS sejam serviços em constante troca de saberes e conhecimento, importante contatos telefônicos e encontros por meio de reuniões com os CRAS dos territórios para discussão de casos, construção do PIA de forma que não cause maiores danos aos usuários atendidos e que para estes seus direitos sejam garantidos pela rede de forma concreta.

É imprescindível para que o serviço seja efetivado pelo CRAS no território a contratação de mais profissionais, pois uma Assistente Social apenas para dar conta de toda demanda não torna possível a prevenção e proteção conforme preconiza o MDS no caderno de orientação do CRAS. É preciso ter equipes de Assistentes Sociais e Psicólogos que possam sair do espaço físico do trabalho e ir a campo a busca de conhecer a família e o território e assim prevenir ou detectar riscos ou violações que ocorrem na família e em consequência com as crianças e adolescentes pertencentes a esse núcleo familiar.

Por fim é de extrema importância que os serviços de proteção assistencial juntamente com outras políticas se mobilizem pelo fim da violência contra a criança e adolescentes que esta presente nas famílias de todas as classes sociais e é fundamental que todos exerçam seus papéis para garantir a proteção a essas vítimas que estão em desenvolvimento e precisam ser amparadas e protegidas em sua maioria dos seus próprios cuidadores.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Este artigo teve a finalidade de falar da violência contra as crianças e adolescentes em específica a violência física no município de Presidente Prudente com dados coletados do CREAS/CRIAD, por ser um tema em discussão presente em nossa atualidade e ainda por ter sido aprovada em 2014 a Lei Menino Bernardo diante dos fatos ocorridos.

Ainda foi abordado o papel do CRAS no território por ser responsável por detectar e prevenir as violações de direito de crianças e adolescentes em decorrência das situações vivenciadas no núcleo familiar por conta de diversos fatores já apresentados, e também o papel do CREAS, para

que possamos entender os serviços ofertados as crianças e adolescentes e famílias que buscam atendimento, sua função diante das demandas e a oferta dos serviços especializados orientada pela garantia das seguranças socioassistenciais, de acordo com os ditames da PNAS e da Tipificação.

Essas situações de violação de direito contra criança e o adolescente por meio da violência, são encaminhadas em sua maioria pelo Conselho Tutelar que anterior a este foram identificadas por outros órgãos públicos ou por meio de denúncias anônimas como o dique 100.

Quanto às formas de acesso ao CREAS foi mostrada que são diversas, podendo receber encaminhamentos de diferentes órgãos e das políticas sociais que são efetivadas através de serviços, programas e projetos ofertados na rede.

Uma observação importante foi em relação aos encaminhamentos no qual apresentou que o serviço especializado não recebeu nenhuma referencia do CRAS no período de 14 meses, sendo este responsável por detectar demandas no território, deixando a duvida quanto a efetivação do seu papel, porém é compreensível que a falta de equipe para a busca nos territórios acaba por dificultar o trabalho da Assistente Social sendo necessário a contratação de mais profissionais neste serviço para que possa ir a campo sem deixar o espaço da organização sem atendimentos para a demanda espontânea.

O propósito maior da pesquisa foi falar sobre o processo de referencia e contra referencia entre CREAS e CRAS na proteção a criança e ao adolescente vítima de violência e a importância da interlocução entre esses serviços para o acompanhamento dessas famílias que são atendidos no serviço do CREAS pela violência ocorrida e no CRAS por estar no território devendo este acompanhar para atender as necessidades básicas da família.

Chegando a conclusão que a referência e contrarreferência são fundamentais no processo de acompanhamento do usuário e estão profundamente ligados às questões de acessibilidade, universalidade e integralidade da assistência.

Importante ressaltar que as situações atendidas nos CRAS e CREAS demonstram a necessidade do envolvimento com outras Políticas Sociais, Políticas de Saúde, Política de Habitação já que constatamos que

essas necessidades são evidentes nas situações atendidas na Assistência Social.

Enfim é fundamental que cada órgão e serviço conheçam claramente o seu papel e tenham profissionais habilitados que lutem pela defesa dos direitos para que o cotidiano das instituições e dos usuários atendidos sejam mais prósperos e com maior acessibilidade, garantia e respeito aos direitos constitucionais.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

BRASIL, Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado, 1988.

BRASIL, **Estatuto da Criança e do Adolescente**. LEI Nº 8.069, DE 13 DE JULHO DE 1990. Edição revisada e atualizada. São Paulo. 2012

BRASIL. **Política Nacional de Assistência Social** - PNAS/2004. Norma Operacional Básica - NOB/SUAS. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Reimpresso em maio de 2009

BRASIL. **Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome**. CREAS – Institucional. Disponível em <http://www.mds.gov.br/falemds/perguntas-frequentes/assistencia-social/pse-protecao-social-especial/creas-centro-de-referencia-especializado-de-assistencia-social/creas-institucional> Acesso em: 22 out 2013.

BRASIL. **Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome**. CRAS – Institucional. Disponível em <http://www.mds.gov.br/falemds/perguntas-frequentes/assistencia-social/psb-protecao-especial-basica/cras-centro-de-referencias-de-assistencia-social/cras-institucional>. Acesso em: 21 out 2013.

BRASIL, **Ministério do Desenvolvimento Social e combate a fome**. CREAS. Orientações do Manual de Instruções para o Registro das Informações Especificadas na Resolução nº04/2011 da Comissão Intergestores Tripartite - CIT Formas de acesso aos serviços. Brasília, abril de 2011.

BRASIL, **Ministério do Desenvolvimento Social e combate a fome**. **Assistência Social**. Disponível em <http://www.mds.gov.br/falemds/perguntas-frequentes/assistencia-social> Acesso em 15 de out de 2013.

BRASIL, **Lei 12.435/2011 altera a Lei nº 8.742, de sete de dezembro de 1993, que dispõe sobre a organização da Assistência Social**. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ Ato2011-2014/2011/Lei/L12435.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ Ato2011-2014/2011/Lei/L12435.htm) Acesso em 15 de out 2013.

BRASIL, **Tipificação Nacional de Serviços Assistenciais** – Texto da RESOLUÇÃO Nº 109, DE 11 DE NOVEMBRO DE 2009. Publicada no Diário Oficial da União em 25 de novembro de 2009. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. 2009.

**BRASIL, Legislação Informatizada - LEI .Nº 13.010, DE 26 DE JUNHO DE 2014 Disponível em:**

<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2014/lei-13010-26-junho-2014-778958-publicacaooriginal-144449-pl.html> Acesso em 15/05/2015

CADERNO DE ORIENTAÇÕES TÉCNICAS: **Centro de Referência de Assistência Social – CRAS**. Secretaria Nacional de Assistência Social. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS. Brasília, 2009.

CADERNO DE 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.

**CARLOS, Ivan VIOLÊNCIA FÍSICA CONTRA CRIANÇAS E ADOLESCENTES**

Disponível em: <http://ivancarlosnh.blogspot.com.br/2012/05/violencia-fisica-contra-criancas-e.html> Acesso em 13/05/2015

Coordenadoria da Infância e da Juventude. **Parecer CIJ nº 04/10 da Coordenadoria da Infância e da Juventude do Estado de São Paulo**. 07 de out 2013

**Dicionário de Português Online Michaelis 2013**. Significado de "referência". Disponível em: [http://michaelis.uol.com.br/moderno/portugues/definicao/referencia%20\\_1034735.html](http://michaelis.uol.com.br/moderno/portugues/definicao/referencia%20_1034735.html) . Acesso em 23 de out 2013

FACULDADES INTEGRADAS “ANTONIO EUFRÁSIO DE TOLEDO”. **Normalização de apresentação de monografias e trabalhos de conclusão de curso**. 2007 – Presidente Prudente, 2007, 110p.

**FERRI, Maria Eduarda Costa, PARRÃO, Juliene Aglio. FACES DA VIOLÊNCIA CONTRA A CRIANÇA E O ADOLESCENTE EM PRESIDENTE PRUDENTE/SP** – Disponível em <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:CCmru67MFs8J:intertemas.unitoledo.br/revista/index.php/ETIC/article/viewFile/3317/3069+&cd=1&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br> acesso em : 10/05/2015

FRATINI, Juciane Rosa Gaio, **AVALIAÇÃO DE UM PROGRAMA DE REFERÊNCIA E CONTRA REFERÊNCIA EM SAÚDE.** Disponível em:[http://www6.univali.br/tede/tde\\_busca/arquivo.php?codArquivo=377](http://www6.univali.br/tede/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=377) Acesso 17 de out 2013.

FUZIWARA, Aurea Satomi. **Violência sexual e escuta judicial de crianças e adolescentes** a proteção de direitos segundo especialistas. Organizadores AASPTJ-SP e CRESS-SP/9ª Região . São Paulo, 2012 - 1. ed. 2012.  
Gonçalves, Vera Lúcia Canhoto. **Noções Básicas Sobre Política Social** Disponível em <<http://portaluniversitario.unitoledo.br/login.aspx>- aula dada em 15 de fev2012. >Acesso em 18 de out2013.

JULIANI, Carmem Maria Casquei Monti; CIAMPONE, Maria Helena Trench. **ORGANIZAÇÃO DO SISTEMA DE REFERÊNCIA E CONTRA-REFERÊNCIA NO CONTEXTO DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE: A PERCEPÇÃO DE ENFERMEIROS.** Disponível em:<http://www.ee.usp.br/reeusp/upload/pdf/465.pdf> dez. 1999. Acesso em 18 de out 2013

LAUREANO, Clodomiro Wagner Martins. ECA. **Conselho Tutelar: funções, características e estrutura do órgão de efetivação dos direitos da criança.** Disponível em [http://www.ambitojuridico.com.br/site/?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=11303&revista\\_caderno=12](http://www.ambitojuridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=11303&revista_caderno=12) acesso em 19 de out 2013.

MINAYO, Maria Cecília de Souza , **IMPACTOS DA VIOLÊNCIA NA SAÚDE Conceitos, teorias e tipologias de violência: a violência faz mal à saúde.** Disponível em [http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:8b0SRlqXxH0J:www1.londrina.pr.gov.br/dados/images/stories/Storage/sec\\_mulher/capacitacao\\_red\\_e%2520modulo\\_2/205631-conceitos\\_teorias\\_tipologias\\_violencia.pdf+&cd=2&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:8b0SRlqXxH0J:www1.londrina.pr.gov.br/dados/images/stories/Storage/sec_mulher/capacitacao_red_e%2520modulo_2/205631-conceitos_teorias_tipologias_violencia.pdf+&cd=2&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br) Acesso em: 11/05/2015

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. Relatório mundial sobre violência e saúde . Genebra 2002

PATERNIO, Josiane. PORTAL EDUCAÇÃO, **Referência e contra referência em enfermagem.** Disponível em <<http://www.portaleducacao.com.br/enfermagem/artigos/19278/referencia-e-contra-referencia-em-enfermagem#!1>. Publicado em, 15 de outubro de 2012> Acesso em 18 de out 13.

PEREIRA, Pedro Henrique Santana, **Observações prefaciais à Lei 13.010/2014, Lei Menino Bernardo**> Disponível em:

<http://jus.com.br/artigos/30179/observacoes-prefaciais-a-lei-13-010-2014-lei-menino-bernardo#ixzz3a2plpuHg>> Acesso em 15/05/2015