

**FACULDADES INTEGRADAS
“ANTÔNIO EUFRÁSIO DE TOLEDO”**

FACULDADE DE SERVIÇO SOCIAL DE PRESIDENTE PRUDENTE

**VIGILÂNCIA SOCIAL: FERRAMENTA NECESSÁRIA NO
ENFRENTAMENTO DA VIOLÊNCIA DE GÊNERO EM PRESIDENTE
PRUDENTE**

Giovana Aglio de Oliveira

Mariana Molina Godoy

Regina Rodrigues

Telma Lúcia Aglio Garcia

**FACULDADES INTEGRADAS
“ANTÔNIO EUFRÁSIO DE TOLEDO”**

FACULDADE DE SERVIÇO SOCIAL DE PRESIDENTE PRUDENTE

**VIGILÂNCIA SOCIAL: FERRAMENTA NECESSÁRIA NO
ENFRENTAMENTO DA VIOLÊNCIA DE GÊNERO EM PRESIDENTE
PRUDENTE**

Giovana Aglio de Oliveira

Mariana Molina Godoy

Regina Rodrigues

Telma Lúcia Aglio Garcia

Trabalho de Curso apresentado como requisito parcial de Conclusão de Curso para obtenção do grau de Bacharel em Serviço Social, sob a orientação da Prof^a Andréia Cristina da Silva Almeida.

Presidente Prudente/SP
2011

**VIGILÂNCIA SOCIAL: FERRAMENTA NECESSÁRIA NO
ENFRENTAMENTO DA VIOLÊNCIA DE GÊNERO EM PRESIDENTE
PRUDENTE**

Monografia/TC aprovado como requisito
parcial para a obtenção do grau de
Bacharel em Serviço Social.

ANDRÉIA CRISTINA DA SILVA ALMEIDA

SIMONE DURAN TOLEDO MARTINEZ

VERA LÚCIA CANHOTO GONÇALVEZ

Presidente Prudente, 28 de Novembro de 2011.

ALMA DE MULHER

Nada mais contraditório do que "ser
mulher"...

Mulher que pensa com o coração, age
pela emoção e vence pelo amor.

Que vive milhões de emoções num só
dia e transmite cada uma delas, num
único olhar.

Que cobra de si a perfeição e vive
arrumando desculpas para os erros,
daqueles a quem ama.

Que hospeda no ventre outras almas,
dá a luz e depois fica cega, diante da
beleza dos filhos que gerou.

Que dá as asas, ensina a voar, mas
não quer ver partir os pássaros,
mesmo sabendo que eles não lhe
pertencem.

Que se enfeita toda e perfuma o leito,
ainda que seu amor nem perceba mais
tais detalhes.

Que como uma feiticeira transforma
em luz e sorriso as dores que sente na
alma, só pra ninguém notar.

E ainda tem que ser forte, para dar os
ombros para quem neles precise
chorar.

Feliz do homem que por um dia
souber, entender a alma da mulher!!!

Autor Desconhecido

AGRADECIMENTOS

Agradecemos, primeiramente, a Deus, que nos proporcionou saúde, sabedoria, discernimento e perseverança para concluirmos este trabalho.

Aos pais, esposos, namorados, filhos, irmãos e todos familiares, por compreenderem nossa ausência durante todo o curso e especialmente durante a realização desse trabalho, pois, se não fosse o amor, incentivo e compreensão de vocês, não teríamos forças para continuarmos.

À orientadora e professora Andréia, que compartilhou conosco seus conhecimentos, nos incentivando a fazer cada vez melhor, sempre com paciência e dedicação diante de nossas angústias, que não nos orientou apenas, mas sim caminhou ao nosso lado pela busca de novos conhecimentos. O nosso muito obrigado.

Agradecemos a todos os professores do curso de Serviço Social, que foram fundamentais para nossa formação, nos mostrando que o conhecimento é o caminho para o sucesso profissional. Em especial à professora Juliene, que nos momentos de desespero sempre nos disse que “éramos capazes”.

A todos os amigos que fizemos no decorrer do curso, dividindo conosco alegrias, inseguranças todos estes momentos vão ficar em nossos corações.

Aos profissionais do CREAS- Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher Vítima de Violência Doméstica e Intrafamiliar-, pela contribuição e dedicação na realização da pesquisa de campo.

Aos supervisores de estágio, os quais foram essenciais no percorrer de nossa formação, propiciando aproximação com a realidade social e nos fazendo acreditar na profissão.

A todos o nosso muito obrigado!

Giovana, Mariana, Regina e Telma

RESUMO

Resumo: A presente pesquisa tem por objetivo problematizar a Função de Vigilância Social no CREAS- Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher Vítima de Violência Doméstica e Intrafamiliar-, em Presidente Prudente, na perspectiva de demonstrar a necessidade dessa função no serviço. Dessa forma, realizamos pesquisas bibliográficas, documental e de campo, de cunho quantitativo e qualitativo, as quais nos direcionaram para uma aproximação da realidade concreta posta no universo pesquisado. Para a realização da pesquisa de campo, os sujeitos envolvidos foram três profissionais, que têm a sua intervenção diretamente ligada ao serviço e um profissional do órgão gestor, os quais foram entrevistados com perguntas semi-estruturadas. É válido ressaltar que a pesquisa de campo foi desenvolvida também por meio de um banco de dados, o qual possui registros de 334 mulheres atendidas no serviço. Após realizarmos esta pesquisa, verificamos a inexistência da função Vigilância Social no referido serviço, mas que este possui meios para a sua efetivação. Sendo assim, consideramos que esta função é essencial para o enfrentamento da violência de gênero, visto que, a sua execução possibilitará o reconhecimento das vulnerabilidades e riscos sociais vivenciados pela mulher, e, também, a identificação e articulação da rede de apoio, a fim de padronizá-la para alcançar melhor qualidade dos serviços prestados. Por fim, concluímos que é de extrema importância a execução da função de Vigilância Social nos serviços de proteção social básica e especial, sendo que, deste modo, se faz possível um fluxo de informações, propiciando o conhecimento entre essas áreas, para que assim, não somente a mulher vítima de violência seja atendida na sua totalidade, mas também, que todos os indivíduos e famílias tenham acesso aos seus direitos.

Palavras Chaves: Vigilância Social. Violência de Gênero. CREAS- Serviço de Atendimento Especializado à Mulher Vítima de Violência Doméstica e Intrafamiliar. Vulnerabilidade e Risco Social. Mulher.

ABSTRACT

This research aims to discuss the Social Function of Surveillance in CREAS- Protection Service and Support Specialist Domestic Violence to Women and intrafamilial in Presidente Prudente, in perspective to demonstrate the need for this function in the service. In that way, we made a quantitative and qualitative library, documentation and field researches, which led us to an approximation of reality put in the group studied. To carry out the field research, the subjects were three professionals who have your intervention directly linked to service and a professional of the governing body, who were interviewed with semi-structured questions. It is valid to mention that the field research was also developed through a database which has records of 334 women attended in the service. After conducting this research, we observed an absence of social monitoring in that service, but this has the means for its realization. Therefore, we consider that this function is essential for dealing with gender violence, as in its implementation will enable the vulnerabilities recognitions and social risks experienced by woman, and also the identification and articulation of the support network in order to standardize it to achieve better quality of services provided. Finally, we conclude that it is extremely important the execution of the Surveillance Social function in the basic and special welfare services, and as such it is possible to flow the information, providing the knowledge of these areas, so that not only women victims of violence is met in full, but that all individuals and families have access to their rights.

Keywords: Social Surveillance. Gender Violence. CREAS- Protection Service and Support Specialist Domestic Violence to Women and intrafamilial. Vulnerability and Social Risk. Woman.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

- BO – Boletim de Ocorrência
- CBIA – Centro Brasileiro para Criança e Adolescência
- CF/88 – Constituição Federal de 1988
- CNAS – Conselho Nacional de Assistência Social
- CNAS – Conferencia Nacional da Assistência Social
- CNPM – Conferência Nacional de Políticas Públicas para Mulheres
- CNSS – Conselho Nacional de Serviço Social
- CONSEGs – Conselho Nacional de Segurança
- CORDE – Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência
- CRAM – Centro de Referência de Atendimento a Mulher Víctima de Violência
- CRAS – Centro de Referência da Assistência Social
- CREAS – Centro de Referência Especializado da Assistência Social
- DDM – Delegacia de Defesa da Mulher
- DPESP – Defensoria Pública do Estado de São Paulo
- FIAET – Faculdades Integradas Antonio Eufrásio de Toledo
- IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
- LBA – Leiãõ Brasileira de Assistência
- LOAS – Lei Orgânica da Assistência Social
- MBES – Ministério de Bem Estar Social
- MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome
- MP- Ministério Público
- MPAS – Ministério da Previdência e Assistência Social
- NOB – Norma Operacional Básica
- NOB/SUAS – Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social
- NOB/SUAS/RH – Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social e de Recursos Humanos
- ONGs – Organizações não Governamentais
- PIA – Plano Individual de Atendimento
- PM – Polícia Militar
- PNAS – Política Nacional de Assistência Social
- PNPM – Plano Nacional de Políticas Públicas para Mulheres

PSB – Proteção Social Básica
PSE – Proteção Social Especial
PUC – Pontifícia Universidade Católica
SAGI – Secretária de Avaliação e Gestão de Informação
SAS – Secretária de Assistência Social
SENAI – Serviço Nacional de Aprendizagem da Indústria
SESI – Serviço Social da Indústria
SIG - Sistema de Informações Geográficas
SINPAS – Sistema Nacional de Previdência e Assistência Social
SMAS – Secretaria Municipal de Assistência Social
SNAS – Secretaria Nacional de Assistência Social
SNCAS - Sistema Nacional de Cadastro da Assistência Social
SNVE – Sistema Nacional de Vigilância Epidemiológica
SNVS – Secretaria Nacional de Vigilância Social
SPH – Secretaria de Promoção Humana
SPM – Secretaria de Políticas para Mulheres
SUAS – Sistema Único de Assistência Social
SUS – Sistema Único de Saúde
TI – Tecnologia da Informação

LISTA DE TABELAS E GRÁFICOS

TABELAS

TABELA 1 – Principais Marcos da Assistência Social no Brasil.....	19
TABELA 2 – Número de Profissionais para o CREAS, Conforme Estabelecido pela NOB/SUAS/RH.....	81
TABELA 3 – Informações Existentes no Banco de Dados.....	91
TABELA 4 – Demais Profissões da Mulher.....	97
TABELA 5 – Demais Territórios.....	101
TABELA 6 – Demais Profissões do Agressor.....	106

GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – Idade da Mulher.....	94
GRÁFICO 2 – Escolaridade da Mulher.....	95
GRÁFICO 3 – Profissão da Mulher.....	96
GRÁFICO 4 – Estado Civil.....	97
GRÁFICO 5 – Raça da Mulher.....	98
GRÁFICO 6 – Religião da Mulher.....	99
GRÁFICO 7 – Território.....	100
GRÁFICO 8 – Encaminhamentos.....	101
GRÁFICO 9 – Sexo do Agressor.....	103
GRÁFICO 10 – Vínculo Afetivo do Agressor com a Vítima.....	104
GRÁFICO 11 – Profissão do Agressor.....	105
GRÁFICO 12 – Renda do Agressor.....	106
GRÁFICO 13 – Uso de Drogas em Relação ao Agressor.....	107
GRÁFICO 14 – Drogas Utilizadas pelo Agressor.....	108
GRÁFICO 15 – Tipos de Violência.....	109
GRÁFICO 16 – Formas de Violência.....	110
GRÁFICO 17 – Tempo de Violência.....	111
GRÁFICO 18 – Boletim de Ocorrência.....	112
GRÁFICO 19 – Número de Denúncias.....	112
GRÁFICO 20 – Necessitou de Abrigamento.....	114
GRÁFICO 21 – Local de Abrigamento.....	114

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
2 DESAFIOS E POSSIBILIDADES ACERCA DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL NO BRASIL	17
2.1 Breve Histórico da Assistência Social no Brasil: Caminhos para uma Política Pública.....	17
2.2 Assistência Social como Política Pública: Possibilidades e Desafios para a sua Implementação.....	22
3 A VIGILÂNCIA SOCIAL COMO FERRAMENTA DE PROTEÇÃO E PREVENÇÃO	33
3.1 Vigilância Social: Conceitos, Princípios e Eixos.....	34
3.1.1 Princípios e eixos da função de vigilância social.....	35
3.1.2 Vulnerabilidades e riscos sociais: desvelando a realidade social.....	37
3.1.3 A padronização nos serviços socioassistenciais: uma necessidade para ofertar serviços de qualidade.....	41
3.2 A construção de diagnóstico social e de indicadores sociais no processo de gestão: elementos para a vigilância social.....	44
3.3 Processo de Gestão: Dimensões Propositivas, Executivas e Avaliativas.....	48
3.3.1 Avaliação no processo de gestão: suas contribuições para a vigilância social.....	51
4 A FUNÇÃO DE VIGILÂNCIA SOCIAL COMO FERRAMENTA NA GESTÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO À MULHER VÍTIMA DE VIOLÊNCIA EM PRESIDENTE PRUDENTE	55
4.1 Aspectos Conceituais da Violência.....	55
A Violência Contra a Mulher e suas Manifestações.....	58
Construindo a Igualdade de Gênero: Possibilidades para o Enfrentamento à Violência contra a Mulher.....	62
CREAS: Espaço de Proteção e Garantia de Direitos Sociais.....	66
4.4.1 Serviço de atendimento à mulher, vítima de violência do município de Presidente Prudente.....	67
4.5 A Vigilância Social no Enfrentamento à Violência de Gênero.....	70
5 SERVIÇO DE PROTEÇÃO E ATENDIMENTO ESPECIALIZADO À MULHER VÍTIMA DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR: As Possibilidades da Função Vigilância Social	74
5.1 Metodologia da Pesquisa.....	74
5.2 Intervenção Profissional frente à Violência Contra a Mulher no CREAS – Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Mulher Vítima de Violência Doméstica e Intrafamiliar de Presidente Prudente.....	78
5.3 Percepção dos Profissionais acerca da Vigilância Social.....	83
5.4 Importância da Vigilância Social para os Profissionais.....	87

5.5 As Ferramentas Tecnológicas à Serviço da Vigilância Social.....	89
6 CONCLUSÃO.....	116
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	122
ANEXOS.....	131

INTRODUÇÃO

Este trabalho teve por finalidade discutir as especificidades da Vigilância Social, a qual é uma das funções da Política de Assistência Social, sendo este um tema de grande relevância na atualidade, devido as suas peculiaridades e desafios no que se refere a sua materialização.

O interesse pelo tema se deu por indagações das autoras em relação à implementação da função de Vigilância Social, no município de Presidente Prudente, especificamente no que tange à Proteção Social Especial de média complexidade nas ações referentes à mulher vítima de violência.

O objeto do presente trabalho é, a função de Vigilância Social no CREAS- Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher Vítima de Violência Doméstica e Intrafamiliar.

Sendo assim, o objetivo deste trabalho foi analisar como ocorre a Vigilância Social na Política de Assistência Social, por meio do CREAS – Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher Vítima de Violência Doméstica e Intrafamiliar-, bem como verificar os meios que possibilitam que essa função seja executada.

A Vigilância Social é um mecanismo de intervenção territorial e setorial das políticas públicas, que tem como objetivo sistematizar as informações por meio do diagnóstico social e a construção de indicadores sociais, que possibilitem desvelar-se o conhecimento de uma determinada realidade social.

Nesta perspectiva, optou-se por realizar a pesquisa no CREAS – Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher Vítima de Violência Doméstica e Intrafamiliar-, que é o universo deste trabalho. A pesquisa de campo possibilitou uma aproximação concreta em relação às ações desenvolvidas pelo serviço no enfrentamento da violência de gênero e quais as possibilidades e os desafios presentes, para que a função de Vigilância Social seja executada com êxito, no referido serviço socioassistencial.

Algumas hipóteses levantadas pelas autoras referem-se a estudos acerca da Vigilância Social e da questão de gênero. Sendo assim, a hipótese inicial

de que, no CREAS – Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher Vítima de Violência Doméstica e Intrafamiliar-, não ocorre a função de Vigilância Social.

Outra hipótese é que, não ocorrendo a execução da função de Vigilância Social no serviço, os meios, a acolhida e o preenchimento de instrumentais utilizados pelos profissionais do CREAS – Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher Vítima de Violência Doméstica e Intrafamiliar-, pode-se proporcionar o início do desvelamento da situação vivenciada pelas mulheres.

A metodologia utilizada para a construção deste estudo foi baseada em pesquisas bibliográficas, documental, eletrônica e de campo. Deste modo a pesquisa bibliográfica e a eletrônica possibilitou às autoras maior conhecimento teórico acerca dos ditames da Política de Assistência Social no Brasil, com ênfase na função de vigilância social, bem como apreensão das especificidades que envolvem a violência de gênero. A pesquisa documental foi, utilizada, a fim de obter mais informações acerca dos atendimentos realizados com as mulheres.

Já a pesquisa de campo, de cunho quantitativo e qualitativo, evidenciou um estudo aprofundado sobre as formas de como a violência de gênero ocorre no município em que consiste a dinâmica do serviço de atendimento à mulher, vítima de violência doméstica e Intrafamiliar no município de Presidente Prudente.

Para a realização da referida pesquisa de campo, utilizou-se a técnica de entrevista semiestruturada com os profissionais do CREAS – Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher Vítima de Violência Doméstica e Intrafamiliar-, e, com o profissional do Órgão Gestor da Assistência Social. Por meio das entrevistas com os profissionais, identificaram-se os entraves e alternativas em relação à materialização da função de vigilância Social.

Utilizaram-se, ainda, informações de 334 cadastros de mulheres, vítimas de violência contidas no Banco de Dados do serviço, o qual nos possibilitou um conhecimento ampliado acerca das peculiaridades que envolvem a questão de gênero. Todas as informações obtidas na pesquisa de campo proporcionaram subsídios para uma proposta de efetivação da função de vigilância social no CREAS

– Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher Vítima de Violência Doméstica e Intrafamiliar.

É válido ressaltar-se, que a função de Vigilância Social é importante e necessária no trabalho de enfrentamento à violência de gênero, utilizando-se dela como ferramenta de proteção e prevenção das situações de vulnerabilidades e riscos sociais vivenciados por indivíduos e famílias, oportunizando aos mesmos qualidade no acesso aos serviços socioassistenciais.

Este estudo, além da introdução e conclusão, se estruturou em quatro capítulos. O primeiro abordou o contexto histórico da Assistência Social no Brasil, pontuando sua trajetória de consolidação como política pública, pois, em sua gênese, a assistência social era designada para atender somente aos “pobres”, ações essas desempenhadas por meio da benesse, do assistencialismo e do paternalismo.

Porém a assistência social avançou no decorrer dos anos, foi inserida no tripé da seguridade social, tornando-se uma política de proteção social, sendo esta de responsabilidade do Estado e de direito de todos os cidadãos que dela necessitarem. Sendo assim, é relevante destacar-se que tal empreendimento é decorrente das lutas sociais que demarcaram o seu processo histórico, obtendo avanços significativos, como a Constituição Federal de 1988 (CF), a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), a Política Nacional de Assistência Social (PNAS) e o Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

Entretanto ainda existem desafios a serem enfrentados, para que a assistência social seja reconhecida como direito. Sendo assim, faz-se necessário que as ações executadas por essa política perpassem as ações caritativas, com a finalidade de proporcionar aos usuários dessa política serviços de qualidade.

O capítulo seguinte referiu-se à Vigilância Social como função da Política de Assistência Social, objetivando conceituá-la, quais os princípios e os eixos da mencionada função, compreendendo que a vigilância social compõe um sistema de medidas protetivas, juntamente com as funções de Proteção Social e Defesa Social e institucional, estas definidas pela PNAS/04.

A finalidade da Vigilância Social é a de se identificarem-se as situações de vulnerabilidades e riscos sociais da população, para que, dessa forma, se possa

pensar em ações concretas que possibilitem aos indivíduos e famílias superarem o quadro em que se encontram. Sendo assim, compete à Vigilância Social planejar, monitorar e avaliar as ações, para que os serviços tenham eficiência, eficácia e efetividade, oportunizando a transformação social dos sujeitos.

O terceiro capítulo apresentou a conjuntura que envolve a mulher, vítima de violência, compreendendo que a violência de gênero é uma expressão da questão social, demanda expressiva na sociedade, pois envolve questões históricas, culturais, sociais, econômicas e afetivas.

Para que se pudesse compreender a violência de gênero de forma crítica, faz-se necessária uma apreensão acerca da violência em sua totalidade, a qual sempre está relacionada ao tempo, lugar e à cultura dos envolvidos no ciclo de violência, este que envolve uma relação de poder.

Desse modo, foi abordado, ainda, como a violência se manifesta na vida das mulheres, vítimas dessa expressão da questão social, destacando quais suas principais causas, tipos e formas de violência mais corriqueiras e as consequências que estas causam na vida das mulheres vitimizadas.

Contudo, destacaram-se os avanços acerca da proteção das mulheres, especificamente em relação às vítimas de violência de gênero, enfatizando as leis, os planos, os programas e os serviços existentes no âmbito das políticas públicas, em especial o serviço socioassistencial que atende à mulher, vítima de violência em Presidente Prudente, este denominado CREAS – Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher Vítima de Violência Doméstica e Intrafamiliar.

O objetivo do CREAS é atender a famílias e indivíduos que vivenciam violações de direitos, como é o caso das mulheres vítimas de violência, que estão em situação de risco social. Para que, realmente, a demanda seja atendida na totalidade, é necessária a construção e a mediação de ferramentas de informações, para acompanhar a dinâmica da realidade em que o sujeito está inserido.

Dentro desse contexto, discutiu-se a necessidade da função de Vigilância Social no enfrentamento da violência de gênero, como uma ferramenta que possibilita alavancar os serviços oferecidos, oportunizando às vítimas o rompimento com a violência.

O último capítulo buscou apresentar as entrevistas com os profissionais, visto que estas foram de suma importância para identificar questões acerca da função Vigilância Social. Neste sentido, foram apresentadas informações referentes à atuação dos profissionais no serviço de atendimento à mulher, vítima de violência, a percepção de que estes possuem acerca da função de Vigilância Social, bem como a importância da mesma no enfrentamento à violência de gênero.

Ainda neste capítulo, apresentou-se a análise do banco de dados, o qual identificou as informações referentes à mulher, vítima de violência, atendida pelo CREAS – Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher Vítima de Violência Doméstica e Intrafamiliar.

Desse modo, com a análise do banco de dados, identificou-se o perfil da mulher, vítima de violência, e as possibilidades que esse instrumento proporciona para a efetivação da função de Vigilância Social no serviço, bem como informações referentes ao agressor.

Assim sendo, nas considerações finais, foi discutida a hipótese pensada no início deste estudo, vislumbrando possibilidades, para que a função de Vigilância Social seja executada no CREAS - Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher Vítima de Violência Doméstica e Intrafamiliar.

2 DESAFIOS E POSSIBILIDADES ACERCA DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL NO BRASIL

O presente capítulo busca apresentar o contexto histórico em que perpassou a Assistência Social no Brasil. Dessa forma, tratara-se-à, brevemente, como a mesma foi constituída desde a década de 1930, pois, nesse período, a mesma atrelava-se a formas caritativas e assistenciais, motivos que dificultaram a sua legitimidade como política pública não contributiva.

Assim, pretende-se retratar como incidiram as conquistas referentes aos principais marcos legais dessa política e os desafios consequentes desse processo. É sabido que a Assistência Social, antes de ser materializada como política pública foi fruto de um processo de lutas e manifestações, a fim de que as necessidades sociais vivenciadas pelos indivíduos e famílias fossem reconhecidas.

Assim sendo, tem-se o intuito de se apreenderem, brevemente e de forma sistematizada, por meio de uma tabela, os principais marcos históricos da Assistência Social no Brasil, sendo que esse momento se iniciou no ano de 1938, perdurando até os dias atuais.

2.1 Breve Histórico da Assistência Social no Brasil: Caminhos para uma Política Pública

Para se compreender a trajetória da Assistência Social e como a mesma foi efetivada como Política Pública no Brasil, faz-se necessário discorrer-se brevemente, acerca do seu processo histórico, pois, até mesmo nos dias atuais, ainda há alguns resquícios e estigmas, pelo fato de a Assistência Social ter sido fundada, para amparar as pessoas que eram tidas como pobres.

Dessa forma, é válido iniciar-se o referido estudo a partir da década de 1930, pois, nesse período, a Assistência Social, no Brasil, foi exercida de forma caritativa, assistencialista e de cunho conservador; as ações eram desenvolvidas, para atender as necessidades emergências da população, sendo exercidas por meio da filantropia e da benesse.

Segundo Escorsim, (2008, s/p):

A ajuda ao outro, enquanto prática social, nasceu no interior da sociedade civil e foi, historicamente, referendada pela Igreja Católica, que, durante um longo período histórico, alicerçou as condutas morais de seus seguidores na caridade e amor ao próximo, ainda que num contexto europeu, dividido por estamentos sociais rígidos, determinantes da ocupação das classes naquelas sociedades.

As ações desenvolvidas nesse período eram corretivas e imediatas, onde as problematizações eram vistas como de caráter espiritual, para a realização dos atendimentos aos sujeitos que necessitavam da Assistência Social. Dessa forma eram usados alguns instrumentos técnicos, mas todos eram voltados à manutenção da ordem e também baseado na justiça de Deus. O papel do Estado vinha, para legitimar essa doutrina conservadora, onde o mesmo tinha que manter a propriedade privada e garantir alguns direitos para os trabalhadores, para, assim, manter a coesão social.

Os usuários atendidos pela Assistência Social eram vistos como “pobres”, que necessitavam de atenções advindas de entidades filantrópicas, as quais lhes prestavam assistência de forma seletiva, com caráter extremamente conservador e alienado, Mestriner (2001, p. 14) define a filantropia como: “campo filosófico, moral, de valores, como altruísmo e comiseração, que levam a um voluntarismo que não se realiza no estatuto jurídico, mas no caráter da relação”. As ações eram voltadas para os operários e também para os considerados fora do mercado produtivo.

Portanto, a Assistência Social, nesse contexto sócio-histórico, era usada como moeda de troca, onde o Estado atendia as demandas advindas da população em troca de favores políticos, tendo, ainda, a forte doutrina social da igreja católica com ações de solidariedade intencionada a manter os valores e a moral exercida pela mesma.

De tal modo é relevante ressaltar-se que o Estado, para manter-se como poder político, necessitava ser visto pelas classes subalternas como poder maior. Assim sendo, o mesmo criou algumas ações em consonância com a sociedade civil, para atender as necessidades sociais dos excluídos.

A tabela abaixo demonstra alguns marcos da Assistência Social no Brasil as quais serão apresentadas a seguir.

TABELA 1 – Principais Marcos da Assistência Social no Brasil

Ano	Marcos Legais
1938	Criação do Conselho Nacional do Serviço Social (CNSS)
1942	Instituída a Legião Brasileira da Assistência (LBA)
1985	Construção do modelo de Seguridade Social no Brasil
1988	Promulgação da Constituição Federal (CF)
1993	Criação da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS)
1994	Estudos para a Construção de uma redação preliminar da Política Nacional da Assistência Social (PNAS)
1995	Realização da I Conferência da Assistência Social
1997	Proposta Preliminar para a Construção da PNAS
1997	Criação da I Norma Operacional Básica da Assistência Social (NOB)
1998	Formulação (PNAS)
1998	Criação da II NOB
2003	Realização da IV Conferência da Assistência Social e aprovação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS)
2004	Aprovação da nova PNAS
2005	Implantação do Sistema Único da Assistência Social (SUAS) e a criação da NOB/SUAS
2006	Construção da Norma Operacional Básica – Recursos Humanos NOB-RH/SUAS
2009	Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais
2011	Regulamentação do SUAS

Fonte: Sposati 2006¹. Tabela Elaborada pelas Autora 2011.

Nessa conjuntura, foram instituídos alguns mecanismos burocráticos na área social. O primeiro marco a ser destacado ocorreu em 1938, sendo criado o

¹ Os modelos que penduram a Assistência Social foram extraídos do texto “O Primeiro ano do Sistema Único de Assistência Social elaborado por Aldaíza Sposati”.

Conselho Nacional de Serviço Social (CNSS), instituído por meio do Decreto-Lei nº 525, de 01 de Julho de 1938.

O Art. 1º do referido conselho apresenta o seu objetivo:

(...) tem por função, como órgão coordenador, estudar, em todos os seus aspectos, os problemas de assistência e do serviço social e, como órgão consultivo e cooperador, assistir os poderes públicos e entidades privadas em tudo quanto se relacione com o assunto.

O CNSS foi constituído, para orientar, fiscalizar, monitorar e financiar as ações realizadas por meio da Assistência Social, pois, se pode apreender que o mesmo tinha autonomia para a tomada de decisões a respeito das subvenções destinadas às entidades filantrópicas. Desse modo, segundo Mestriner (2001, p. 62), o CNSS tinha a função de fornecer “auxílios e subvenções, cumprindo, na época, o papel do Estado, de subsidiar a ação das instituições privadas” e também foi o primeiro mecanismo burocrático destinado, especificamente, à Assistência Social, mas, mesmo com a sua criação, esta não é constituída como política pública.

Durante esse período, não se pôde deixar de ressaltar a criação de outras entidades importantes, como o Serviço Nacional de Aprendizagem da Indústria (SENAI) e o Serviço Social da Indústria (SESI), os quais investiram em preparações técnicas, pois, com a influência do capital estrangeiro, o mercado necessitava de trabalhadores em massa. Sendo assim, essas instituições pensando em preparar os excluídos para o mercado de trabalho, ofereciam algumas atividades educativas e assistenciais.

Em 1942 foi instituído outro mecanismo de amparo social. Para atender a questão social² e suas expressões, foi criado, sendo este considerado por Sposati, (1986 p. 45) “como a primeira grande instituição de assistência social”: a Legião Brasileira de Assistência (LBA). Essa organização era gerenciada pelas primeiras damas presidenciais³. Em companhia das damas da sociedade, essa mesma LBA fornecia cigarros e chocolates aos pracinhas combatentes da II Guerra Mundial. Posteriormente, as mesmas estenderam suas ações aos empobrecidos da época,

² O termo questão social surgiu no século XIX, no processo de industrialização do capitalismo. É o conflito entre capital e trabalho, é a consciência da existência da exploração de uma classe sobre a outra. Este conflito é historicamente problematizado, pois a questão social assume diferentes expressões, de acordo com o lugar e período em que vivemos.

³ Nesse período, a primeira dama em questão era Darcy Vargas.

com ações pontuais principalmente aos que estavam em situação de calamidade social.

Com o Decreto-lei nº 593, de 27/05/1969, a LBA foi instituída como fundação e foi incluída na estrutura do Sistema Nacional de Previdência e Assistência Social (SINPAS). Desse modo, a LBA passa a ser “um dos organismos que irá marcar a nova fase da assistência e previdência social no país, impregnando, com sua ação, organismos privados e públicos em todo o território nacional” Mestriner (2001, p. 179). No período em questão, as desigualdades sociais eram cada vez mais evidenciadas e a população passava a se organizar em busca dos seus direitos.

De um lado, têm-se os movimentos sociais lutando para a criação de políticas sociais, para atender as necessidades sociais e, do outro, o Estado com ações pontuais negando-se a propor ações para o reconhecimento dos direitos dos que estavam em situação degradante. A assistência Social, no Brasil, passou por inúmeras dificuldades, até ser instalada como política pública, pois a mesma fragmenta seu público com ações pautadas na filantropia.

Os atendimentos oferecidos, com caráter conservador e assistencialista, se estenderam até a década de 80, contudo as manifestações dos movimentos sociais, em conjunto com os intelectuais que estudavam a trajetória da Assistência Social, passaram a exigir que esta fosse responsabilidade do Estado e tida como proteção social não contributiva.

Nesse sentido, em 1985, os intelectuais da Pontifícia Universidade Católica (PUC) recomendaram a criação de um modelo de Seguridade Social, “com a definição do conteúdo da assistência social em oposição ao caráter contributivo da previdência social. E também a discussão quanto à criação do Ministério de Ação Social e extinção da LBA” Sposati (2006, p.116).

Portanto, com essas exigências e a Assistência Social permanecendo no centro de debates e discussões, surgiu, assim, um novo cenário de conquistas, pois a mesma passa a ser garantida como um direito, em 1988, com a promulgação da Constituição Federal da República (CF), a qual alterou todo o cenário em relação aos direitos sociais e a Assistência Social passou a ser reconhecida como Política Pública de responsabilidade do Estado.

2.2 Assistência Social como Política Pública: Possibilidades e Desafios para a sua Implementação

A CF/88 reconheceu a Assistência Social como política pública, inserindo-a no tripé da Seguridade Social, junto com a Saúde e a Previdência Social, a qual foi determinada como caráter de direito de cidadania a todos que dela necessitarem. De acordo com o Art. 194: “A seguridade social compreende um conjunto integrado de ações de iniciativa dos Poderes Públicos e da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social.”

Dessa forma, a CF/88 proporcionou legalidade e legitimidade aos direitos sociais dos indivíduos, reconhecendo-os como cidadãos de direitos conforme a lei, sem distinção de raça, cor, gênero e etnia. A partir de então, a Política de Assistência Social permaneceu em um campo de debates e contradições, diante de suas proposituras, conforme foi proposto na CF/88.

Diante de um complexo cenário de enfrentamentos, para efetivar a Política de Assistência Social como Política Pública Protetiva, é relevante destacar-se a conquista de uma lei específica, que determina sobre seus princípios e diretrizes, sancionada no dia 07 de dezembro de 1993, por meio do decreto n.º 6214, denominada Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS/93), sendo esta um dos principais avanços que emergiu diante de grandes debates, pois o processo de sua criação e instituição rebateu, constantemente, esferas conservadoras que não concordavam com seus princípios democráticos.

Conforme determina o Art 1º da LOAS:

A assistência social, direito do cidadão e dever do Estado, é Política de Seguridade Social não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada por meio de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas.

Conforme a LOAS/93, a gestão da Política de Assistência Social deve ser direcionada para o atendimento às necessidades sociais, a fim de que proveja os sujeitos dos mínimos sociais⁴ para a conquista de um padrão básico de vida.

A LOAS/93 marcou, positivamente, a trajetória da Política de Assistência Social no Brasil, pois é ela que organiza e dá as diretrizes básicas para as ações a serem efetivadas, situando seus princípios e objetivos diante das demandas sociais que essa política se propõe a atender.

O artigo 2º da LOAS, explica, claramente, sua funcionalidade e a quem essa política é direcionada:

A assistência social, tem por objetivos: I - a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice; II - o amparo às crianças e adolescentes carentes; III - a promoção da integração ao mercado de trabalho; IV - a habilitação e reabilitação das pessoas portadoras de deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária; V - a garantia de 1 (um) salário mínimo de benefício mensal à pessoa portadora de deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover a própria manutenção ou de tê-la provida por sua família.

Parágrafo único. A assistência social realiza-se de forma integrada às políticas setoriais, visando o enfrentamento da pobreza, à garantia dos mínimos sociais, ao provimento de condições, para atender contingências sociais, e à universalização dos direitos sociais.

Contudo é nessa perspectiva que a Assistência Social tende a se materializar como direito de cidadania, buscando a integração com as demais políticas sociais, no sentido da universalização do acesso às políticas públicas, bem como ao exercício do direito dos indivíduos e famílias.

É demarcável que nesse período de normatização da LOAS/93 e principalmente no que tange à Política de Assistência Social, ocorreram diversos marcos legais, que trouxeram desafios, contribuindo, assim, para o crescimento e fortalecimento dessa política.

Um dos marcos legais para a consolidação da Assistência Social como política pública ocorreu no ano de 1994, iniciando estudos para a construção de uma

⁴ O termo mínimos sociais é utilizado pela autora Adailza Sposati nos seus estudos. Na conferência Nacional das Entidades do Programa Ação Continuada foram abordadas discussões sobre esta questão e Adailza apresenta a seguinte definição de mínimos sociais: “é a pedra de toque na mutação da Assistência Social de práticas fragmentadas para uma política social” a autora demarca, ainda, uma dupla interpretação de mínimos sociais: “uma é a interpretação restrita, minimalista, fundada na pobreza e no limiar da Sobrevivência; e a outra é a interpretação ampla e cidadã, fundada em um padrão básico de inclusão”.

redação preliminar, destacando os princípios, os objetivos, as diretrizes, o público alvo, o financiamento e a gestão da Política Nacional de Assistência Social. Esses estudos foram embasados na CF/88e na LOAS/93, que tiveram, como principais órgãos atuantes para a construção, o Ministério de Bem-Estar Social (MBES), por meio da Secretaria de Promoção Humana (SPH), com contribuições da LBA, Coordenadoria Nacional para a Integração das Pessoas Portadoras de Deficiência (CORDE) e do Centro Brasileiro para Criança e Adolescência (CBIA).

Contudo, em 1995, ocorreu a extinção da LBA na data de 1º de janeiro de 1995, pela medida provisória 813/1995, art. 19 – I, a qual se deu no governo Fernando Henrique Cardoso, sendo realizada no seu primeiro dia de mandato, o qual alegava que, por meio da LBA, estavam ocorrendo desvios de verbas e corrupções.

Dessa forma, com a extinção da LBA, extinguiram-se, também, as ações da Secretaria de Bem-Estar Social. E, assim, as ações desenvolvidas pela Política de Assistência Social tornaram-se, novamente, emergencialistas e pontuais. Entretanto o Ministério da Previdência e Assistência Social (MPAS) passou a assumir programas de assistência por meio do Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) e da Secretária de Assistência Social (SAS), conforme citação abaixo:

O governo de Fernando Henrique Cardoso, cuja posse foi realizada em Janeiro de 1995, institui a medida provisória 813, que extingue dois Ministérios: Integração Social e Bem-Estar Social. O primeiro foi transformado em Secretaria Especial de Políticas Regionais, vinculado ao Ministério do Planejamento. As ações desenvolvidas pela Secretaria do Bem-Estar Social foram pulverizadas com a extinção da LBA e do CBIA. (<http://www.franca.unesp.br/posservicosocial/valeriasilva.pdf>).

Nesse sentido, evidenciou-se uma redução nas ações realizadas pela Política de Assistência Social perante os propósitos liberais pregados nessa época, visto que o Estado tinha como principal objetivo reduzir sua participação no campo das políticas públicas, restringindo, assim, os recursos e financiamentos destinados à área social.

Para que a política de Assistência Social pudesse ser debatida, em 1995, ocorreu a 1ª Conferência Nacional de Assistência Social (CNAS) em Brasília, tendo sido constatado, nessa conferência, um amplo envolvimento da sociedade civil, sendo que, nesse espaço de acirradas discussões sobre a necessidade de a

referida política ser materializada enquanto direito do cidadão e sua família, pois, mesmo a Assistência Social sendo legalizada como direito desde a CF/88, e também pela LOAS/93, há, ainda, nesse período, dificuldades de a mesma ser reconhecida como política pública.

Desse modo, os debates referentes à construção da PNAS perduraram até o ano de 1997, quando foi realizada a primeira proposta preliminar, enfatizando que os serviços destinados à Assistência Social deveriam assumir um sistema de caráter descentralizador e participativo. A política deve, ainda, gerar o fluxo de informação, por meio do Sistema Nacional de Cadastro da Assistência Social (SNCAS), possibilitando a articulação e também o mapeamento e a avaliação dos serviços da Assistência Social, ofertando, inclusive capacitações para os atuantes da respectiva área.

Deve-se destacar que, nesse contexto foi criada a primeira Norma Operacional Básica (NOB/01), a qual traz seu enfoque na família, e não mais somente no indivíduo. E ainda propõe a descentralização nas três esferas do Governo. De acordo com a NOB/01 (1997 p. 05), “[...] o processo de descentralização político-administrativo, nas três esferas de governo, no campo da assistência social [...], com enfoque municipalista, comprometido com a construção de um Sistema de Proteção Social”. É importante frisar-se que esta NOB/01 incorpora, na Assistência Social, uma modernização e implementação no sistema de proteção social.

Contudo, no ano de 1998, ainda que pouco conhecida, foi implantada a versão oficial da primeira Política Nacional da Assistência Social, considerando os estudos construídos desde o ano de 1994. A PNAS/98 foi um avanço, pois os sujeitos atendidos saíram da condição de pobres que necessitavam de ajudas e, passaram a ser vistos como sujeitos de direitos.

Essa política tinha como real finalidade “[...]assegurar a Assistência Social a quem dela necessitasse, independente da contribuição à seguridade social” PNAS (1998, p.06), conforme pressupostos da CF/88 e da LOAS/93, os quais compreendem que a Assistência Social deve materializar-se como política pública não contributiva, sendo direcionada àqueles que dela necessitam.

Portanto, em 1998, também foi criada a segunda NOB/02, onde a mesma foi organizada enquanto documento complementar à PNAS/98, definindo, assim, estratégias operacionais para o avanço de um sistema único descentralizado

e participativo, na perspectiva dessa política. É importante ressaltar-se que a PNAS/98 não aborda as funções de Vigilância Social, Defesa Social e Institucional e a Proteção Social.

As discussões em relação à Assistência Social continuam em debate, sendo que no ano de 2003, ocorreu a IV Conferência da Assistência Social em Brasília, onde esta foi tomada por diversos debates acerca da aprovação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), que tem por objetivo descentralizar e organizar os serviços socioassistenciais, destacando, ainda, que, nessa conferência, ocorreram as deliberações no que tange à implantação do SUAS, mas que o mesmo só foi executado em 2005.

Nesta conjuntura, em 2004, a (PNAS)⁵ foi implementada e instituída em 2004 pelo Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) veio reforçar a Assistência Social como política protetiva, procurando alcançar a efetivação de suas ações no que se refere ao direito do cidadão, que consiste em ter condições dignas de vida, conforme garantido na CF/88 e na LOAS/93. Contudo procura, também, tornar clara a responsabilidade do Estado diante dessas demandas.

Desse modo, o objetivo da PNAS é:

A Política Nacional de Assistência Social realiza-se de forma integrada às políticas setoriais, considerando as desigualdades socioterritoriais, visando seu enfrentamento, à garantia dos mínimos sociais, ao provimento de condições para atender contingências sociais e à universalização dos direitos sociais. (Política Nacional de Assistência Social, 2004, p.27).

Dessa forma, a PNAS, em consonância com as outras políticas setoriais, tem por objetivo propiciar aos cidadãos que dessa política necessitem a materialização dos direitos sociais, dando sustentação aos princípios da CF/88 e da LOAS/93.

A PNAS (2004, p. 33) define como usuários do seu serviço:

Constitui o público usuário da política de Assistência Social, cidadãos e grupos que se encontram em situações de vulnerabilidade e riscos, tais como: famílias e indivíduos com perda ou fragilidade de vínculos de afetividade, pertencimento e sociabilidade; ciclos de vida; identidades estigmatizadas em termos étnico, cultural e sexual; desvantagem pessoal resultante de deficiências; exclusão pela pobreza e, ou, no acesso às demais políticas públicas; uso de substâncias psicoativas; diferentes formas

⁵ Resolução nº 145, 15 de outubro de 2004.

de violência advinda do núcleo familiar, grupos e indivíduos; inserção precária ou não inserção no mercado de trabalho formal e informal; estratégias e alternativas diferenciadas de sobrevivência, que podem representar risco pessoal e social.

O público da PNAS é destinado aos cidadãos que se encontram em situação de vulnerabilidade e risco social⁶, perpassando pela questão da renda, assegurando aos mesmos a proteção social, criando mecanismos, para atender suas necessidades sociais, não tendo, mais, como matriz a pobreza, e, sim, o direito.

A PNAS (2004, p. 40) apresenta seis direitos socioassistenciais⁷ assegurados aos usuários dessa política:

- Direito ao atendimento digno, atencioso e respeitoso, ausente de procedimentos vexatórios e coercitivos;
- Direito ao tempo, de modo a acessar a rede de serviço com reduzida espera e de acordo com a necessidade;
- Direito à informação, enquanto direito primário do cidadão, sobre tudo àqueles com vivência de barreiras culturais, de leitura, de limitações físicas;
- Direito do usuário ao protagonismo à manifestação de seus interesses;
- Direito do usuário à oferta qualificada de serviço;
- Direito de convivência familiar e comunitária.

Nesse sentido, a PNAS tem o intuito de proporcionar aos seus usuários qualidade nos serviços ofertados, rompendo com preconceitos em relação aos usuários Dessa política. De acordo com Sposati (2009, p.14), a Assistência Social tem como objetivo “transformar direitos humanos no que for compatível com acessos sociais e, portanto, em direitos sociais, isto é, direito a determinados acessos que a assistência social deva prover e garantir.”, ou seja, proporcionar ações de qualidade que realmente alterem a situação em que os indivíduos e famílias se encontram.

Com o intuito de que as ações referentes aos serviços socioassistenciais tenham maior efetividade, em 2005, a Assistência Social passou a ser executada perante um sistema único descentralizado e participativo, ou seja, estabeleceu-se mediante o SUAS e conseqüentemente fez-se necessária a edição

⁶ As questões de vulnerabilidade e risco social serão abordadas pelas autoras, com maior ênfase no segundo capítulo desse trabalho.

⁷ Além dos seis direitos socioassistenciais definidos pela PNAS/04, foi instituído na V Conferência Nacional da Assistência Social, no ano de 2005, o decálogo dos dez direitos socioassistenciais.

de uma Norma Operacional Básica que definisse as bases para a implantação do Sistema Único de Assistência Social NOB/SUAS.

O SUAS é, pois, uma realidade em movimento com ritmos e alcances heterogêneos. Sua implementação integra um processo dinâmico que se instala nos municípios e estados brasileiros, introduzindo deslocamento e mudanças significativas nas referências conceituais na estrutura organizativa e na lógica de gestão e controle público das ações da área. Reafirmam-se princípios e diretrizes contidos na LOAS, entre eles, a prioridade de atendimento a necessidades humanas e sociais, a universalização dos direitos sociais e do acesso aos benefícios e serviços de qualidade a todos os que necessitarem, o respeito à dignidade do cidadão, à autonomia, o direito à convivência familiar e comunitária, à igualdade de direitos e à dimensão pública do atendimento. Mantêm-se as diretrizes de descentralização político-administrativa, da participação popular, da primazia da responsabilidade do Estado na condução da política de assistência social. (COUTO et al. 2010, p. 93).

O SUAS estabelece padrões de serviços e qualidade no atendimento aos indivíduos e famílias e comunidade, com uma rede de serviços com ações descentralizadas, considerando as diversidades existentes em cada território, na perspectiva da proteção social, para oportunizar espaços de convivência onde as relações sociais ocorram, garantindo o direito à proteção familiar e comunitária.

Com a nova configuração da PNAS/04 são definidos oito eixos de proposta de alteração, que são:

- Matricialidade Sócio-Familiar;
- Descentralização Político-Administrativa e Territorialização;
- Novas bases para a relação entre Estado e Sociedade Civil;
- Financiamento;
- Controle Social;
- O Desafio da participação popular/ cidadão usuário;
- A Política de Recursos Humanos;
- A Informação, o Monitoramento e a Avaliação

Os oito eixos⁸ propostos pela PNAS/04 têm o intuito de propiciar a todos os usuários dessa política o acesso aos seus direitos e qualidade nos serviços oferecidos, garantindo, assim, condições para a melhor qualidade de vida aos indivíduos e famílias, propondo ações, programas, projetos e serviços que atendam à família no todo, para que as mesmas possam prevenir e proteger seus membros das situações de vulnerabilidades e riscos sociais.

⁸ Anotações da aula de Política Social II, ministrada pela professora Vera Lúcia Canhoto Gonçalves, nas Faculdades Integradas “Antônio Eufrásio de Toledo” em Presidente Prudente no ano de 2009.

Dessa forma, os serviços devem ser descentralizados, de acordo com as especificidades do local, ou seja, deve-se conhecer, além da dinâmica demográfica, o cotidiano em que essas famílias estão inseridas.

Outro fator importante para a efetivação da PNAS/04 está na relação entre Estado e sociedade civil, em que o papel do Estado consiste na responsabilidade da efetivação dos direitos sociais e a sociedade civil como co-gestora dessas ações, por meio da sua participação.

O financiamento das ações, projetos e serviços a serem executados pela PNAS/04 deve ser elaborado com fundamento no território, com base nas necessidades específicas de cada município, não podendo, assim, passar pela questão da política partidária.

O controle social fundamenta-se nos princípios de democracia, garantindo os direitos sociais por meio da participação dos usuários, em que as conferências, fóruns e os conselhos são considerados importantes instâncias de participação.

Porém, para que ocorra esta participação, é preciso publicizar-se aos usuários da Assistência Social que os mesmos são protagonistas dessa política, criando, deste modo, espaços, para que possam explanar suas reais necessidades.

Para que possa executar serviços de qualidade no âmbito da Assistência Social, faz-se necessária a composição de equipes de acordo com a demanda apresentada nos serviços socioassistenciais e o bom desempenho dos trabalhadores dessa política, que devem ser capacitados, estando, assim, habilitados para desempenhar suas funções sob a ótica do direito, perpassando a lógica do necessitado para a lógica das necessidades da população, rompendo com a benesse e o assistencialismo.

Outro fator relevante para a execução da PNAS está nos resultados que essa política propicia a seus usuários, sendo, Dessa forma, necessário verificarem-se os impactos ocasionados na realidade social.

Deve-se salientar que a Assistência Social avançou, buscando ser reconhecida como política pública e propiciar serviços de qualidade aos usuários da Assistência social. Assim, é relevante mencionarem-se dois grandes avanços no âmbito da Assistência Social, nos últimos dois anos.

Em 2009, foi aprovada a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais⁹, tendo como objetivo padronizar os serviços e, portanto, proporcionar aos usuários qualidade nos serviços e acesso igualitário a todos.

No ano de 2011, ocorreu a regulamentação do SUAS, segundo o qual, de acordo com a Presidente do Brasil, Dilma Roussef (2011, s/p), “esse sistema será determinante para vencermos o novo desafio a que nos propusemos: a superação da extrema pobreza. Será determinante para o êxito pleno do Plano Brasil sem Miséria”. Dessa forma, o SUAS tem a finalidade de oferecer aos indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade e risco social acesso aos serviços e benefícios sociais.

Compreendendo a Assistência Social como “um conjunto de programas, projetos, serviços e benefícios voltados para a proteção social e para o atendimento de necessidades da população usuária dessa política”. Yasbek (2004, p.14), dessa forma a PNAS/04 define as funções Dessa política em exercer a Proteção Social, a Defesa Social e Institucional e a Vigilância Social, que integram um conjunto de medidas protetivas, as quais vão ser reforçadas pela NOB/SUAS/05.

A Proteção Social tem como objetivo proteger os indivíduos. Dessa forma, sua função se estabelece como:

[...] um conjunto de ações, cuidados, atenções, benefícios e auxílios ofertados por este sistema para redução e prevenção do impacto, das vicissitudes sociais e naturais ao ciclo de vida, à dignidade humana e à família como núcleo básico de sustentação afetiva, biológica e relacional. (BRASIL, NOB/SUAS/2005, p. 90).

De tal modo o papel da Assistência Social é de proteger o desenvolvimento humano e social dos indivíduos e famílias, priorizando reduzir os danos causados pelas desigualdades sociais, prevenindo que novas situações de vulnerabilidades e riscos sociais reincidam.

Sendo assim, é necessário desenvolver-se ações em nível de prevenção e reparação dos danos sofridos de acordo com o grau de violação de direitos, proporcionando meios “[...] para o reforço da autoestima, autonomia, inserção social, ampliação da resiliência aos conflitos, estímulo à participação,

⁹ Resolução N° 109, de 25 de novembro de 2009

equidade, protagonismo, emancipação, inclusão social e conquista de cidadania” Sposati (2004, p. 43).

A proteção social é composta por dois níveis, que são a Proteção Social Básica (PSB) e a Proteção Social Especial (PSE), sendo que a PSE está dividida em Média e Alta Complexidade.

A Proteção Social Básica constitui-se de serviços, programas, projetos e benefícios que atendem as situações de vulnerabilidades sociais na abrangência territorial.

A proteção social básica preconiza o atendimento à população que está em situação de vulnerabilidade social em um determinado território. Trabalha, no sentido de subsidiar as condições socioeconômicas no âmbito familiar e comunitário, com a garantia dos seus direitos, inclusão em projetos e benefícios e com a prevenção e promoção de seus integrantes por meio do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS). Seu maior objetivo é evitar que a população passe a ser atendida pela PSE.

Segundo o Ministério de Desenvolvimento Social (MDS), “A Proteção Social Especial destina-se a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal ou social, cujos direitos tenham sido violados ou ameaçados”.

A Proteção Social Especial de Média Complexidade é operacionalizada, quando os direitos dos indivíduos são ameaçados ou violados, mas cujos vínculos com a família e a comunidade não foram rompidos. A Proteção Social Especial de Alta complexidade atua, quando os direitos são violados e os vínculos são rompidos.

Portanto, a Proteção Social, sendo básica ou especial, exige monitoramento das ações, para que os serviços sejam prestados de forma eficaz e com qualidade.

A Defesa Social e Institucional diz respeito ao conhecimento dos direitos socioassistenciais e a sua defesa, garantindo que os usuários dos serviços tenham acesso a eles de forma digna com qualidade, e, também, de forma ampla.

O objetivo da Vigilância Social é o de identificar e acompanhar as situações de vulnerabilidades e riscos sociais, para que os enfrentamentos das expressões da questão social sejam feitos de acordo com as especificidades de cada demanda.

[...] um mecanismo essencial para a prevenção do risco, do quase risco e das situações de vulnerabilidade sociais existentes nos territórios e microterritórios, pois é por meio do conhecimento das situações concretas que o SUAS pode alcançar a efetividade dos serviços socioassistenciais ofertados à população atendida. (BRASIL, MDS, vol. 1, 2008, p. 51).

As três funções referidas acima são de grande relevância para a efetivação da PNAS/04, com princípios emancipatórios, objetivando a proteção integral dos indivíduos e famílias, com o intuito de prevenir todas as situações de riscos sociais e vulnerabilidades sociais. Dessa forma a Vigilância Social, possui particularidades, que serão esboçadas no próximo capítulo.

3 A VIGILÂNCIA SOCIAL COMO FERRAMENTA DE PROTEÇÃO E PREVENÇÃO

Este capítulo tem por objetivo conceituar a função de Vigilância Social, instituída pela PNAS/04, a qual possibilitará um olhar de reconhecimento das vulnerabilidades e riscos sociais dos indivíduos e famílias atendidos pela Assistência Social, possibilitando-lhes a prevenção e proteção dessas situações, visando a padronizar os serviços dessa política.

Primeiramente, será conceituado o termo vigilância, para que se possa apreender acerca do seu significado, compreendendo que a gênese de Vigilância Social foi embasada na Vigilância Epidemiológica¹⁰ da política de saúde, discutindo, assim, os princípios da função de Vigilância Social.

Assim sendo, ir-se-á apresentar os dois eixos propostos da Vigilância Social, os quais irão proporcionar atenderem-se os objetivos e articularem-se as informações. O primeiro eixo a ser discutido é o de Vulnerabilidade e Riscos Sociais, sendo este necessário para se reconhecerem as incidências de violações de direitos e quais estratégias deverão ser utilizadas para romper com essas violações. O outro eixo refere-se aos padrões de serviços, o qual irá reconhecer e articular os serviços existentes, para atender uma determinada demanda, a fim de que, dessa maneira, seja ofertado um serviço de qualidade aos indivíduos e famílias.

Posteriormente serão enfatizadas as finalidades e diretrizes da função de Vigilância Social e quais as atribuições necessárias para que esta seja executada nos serviços socioassistenciais. O referido capítulo ainda abordará que com a execução da Vigilância Social, se faz possível planejar, monitorar e avaliar as ações, para que os serviços tenham eficiência, eficácia e efetividade, oportunizando a transformação social dos sujeitos.

¹⁰ Por meio de estudos realizados pelas autoras, identificou-se que a vigilância epidemiológica e a vigilância social possuem os mesmos objetivos, porém ambas têm suas especificidades.

3.1 Vigilância Social: Conceitos, Princípios e Eixos

Para dar início ao estudo acerca da função de Vigilância Social, faz-se necessário apreender sobre o termo vigilância. Dessa maneira, o conceito de vigilância vem da ideia de vigiar, controlar, prevenir e precaver determinadas situações. Segundo o dicionário Aurélio (2001, pg.711), o termo vigilância significa: “Ato ou efeito de vigiar; estado ou qualidade de quem é vigilante. Observação, atenção: exercer uma vigilância ativa. Cautela, precaução, diligência, zelo”.

Como descrito acima, a vigilância pode ser executada, no sentido de vigiar, controlar, sendo base, inicialmente, para determinar algumas vigilâncias, como a social e a epidemiológica.

Desse modo, faz-se relevante destacar os princípios que envolvem a vigilância epidemiológica, para se apreender acerca da Vigilância Social, pois o atual Sistema Único de Saúde (SUS), definindo-a como:

“um conjunto de ações que proporciona o conhecimento, a detecção ou prevenção de qualquer mudança nos fatores determinantes e condicionantes de saúde individual ou coletiva, com a finalidade de recomendar, ver, adotar as medidas de prevenção e controle das doenças ou agravos”. (BRASIL, Lei n^o 8.080/90)

Além do conceito ampliado de Vigilância Social, houve profundas mudanças em suas ações, sendo estas caracterizadas pela descentralização e integralidade da prestação de serviço

Assim cabe a vigilância epidemiológica promover orientação técnica para todos os profissionais da área da saúde que desenvolvem as ações de controle de doenças e agravos, bem como, desenvolve ações de planejamento, coordenação e operacionalização dos serviços de saúde

Atualmente, o conceito de Vigilância Epidemiológica evoluiu, deixando de ser entendido como controle e domínio. A eficácia do SNVE depende do desenvolvimento das funções realizadas de maneira harmônica, nos diferentes níveis. Quanto mais a instância local for habilitada e eficiente, mais bem executadas serão as medidas de controle.

Os dados e informações produzidos, atualmente, são mais consistentes, possibilitando maior compreensão do quadro sanitário estadual e nacional e conseqüentemente, o planejamento adequado da ação governamental. Nesse contexto, as intervenções dos níveis estaduais e federais tenderão a torna-se seletivas, ou seja, focalizadas para questões emergenciais ou que, por sua transcendência, requeiram uma avaliação abrangente e complexa, com participação de especialistas e centros de referência.

Nesse contexto, considera-se, assim, que, com a implantação da PNAS/04, passa a ser adotada a Vigilância Social, sendo que esta traz, consigo, algumas características da atual concepção da Vigilância Epidemiológica.

Portanto, ambas têm objetivos parecidos, porém áreas de atuação diferentes. A Vigilância Epidemiológica procura conhecer a situação da saúde individual e coletiva da população, para adotar medidas de prevenção, de modo a controlar as doenças, a Vigilância Social, procurando conhecer a realidade social dos indivíduos e famílias, no sentido de desvelar as situações de riscos e vulnerabilidades sociais, ou seja, um conjunto de ações preventivas e, também, ações de intervenção no campo social.

Dessa feita, no próximo item, serão abordados os princípios e os eixos da função de Vigilância Social, sendo esta foco do presente trabalho.

3.1.1 Princípios e eixos da função de vigilância social

A Vigilância Social tem como finalidade auxiliar no conhecimento da realidade social, contribuindo para a prevenção e a intervenção das situações de vulnerabilidades e riscos sociais, propiciando a articulação com as demais políticas públicas e com o sistema de garantia de direitos dos indivíduos e famílias nos diferentes ciclos de vida (crianças, adolescentes, jovens, adultos e idosos).

O objetivo principal da função de Vigilância Social é o de alavancar os serviços socioassistenciais oferecidos aos indivíduos e famílias, desvelando as expressões da questão social, apreendendo a realidade de forma crítica, construindo, assim, respostas sustentáveis para a transformação social.

A PNAS (2004, p.39) define função de Vigilância Social:

Vigilância Social refere-se à produção, sistematização de informações, indicadores e índices territorializados das situações de vulnerabilidade e risco pessoal e social que incidem sobre famílias/pessoas nos diferentes ciclos da vida (crianças, adolescentes, jovens, adultos e idosos); pessoas com redução da capacidade pessoal, com deficiência ou em abandono; crianças e adultos vítimas de formas de exploração, de violência e de ameaças; vítimas de preconceito por etnia, gênero e opção pessoal; vítimas de apartação social que lhes impossibilite sua autonomia e integridade, fragilizando sua existência; vigilância sobre os padrões de serviços de assistência social em especial aqueles que operam na forma de albergues, abrigos, residências, semi-residências, moradias provisórias para os diversos seguimentos etários. Os indicadores a serem construídos devem mensurar, no território, as situações de riscos sociais e violação de direitos.

Para que a função de Vigilância Social ocorra, é preciso planejarem-se as ações que serão executadas, para que haja a transformação de uma realidade social. Assim, os serviços devem ser avaliados, a fim de se obter eficiência, eficácia e efetividade. Por meio da função de Vigilância Social, é possível realizar-se a avaliação¹¹ das situações de vulnerabilidades e riscos sociais, a fim de que não ocorram novas violações de direitos, propiciando aos sujeitos a defesa intransigente de seus direitos, pois o simples ato de “vigiar” consiste em defender direitos.

A função de Vigilância Social tem como princípio elaborar propostas de acordo com as particularidades dos territórios, demandas e serviços. Sendo assim, é imprescindível que se conheça a realidade em que os indivíduos e famílias estão inseridos, com o intuito de desvelar as condições econômicas, sociais e culturais desses, as quais se refletem no seu cotidiano.

Enquanto área específica vinculada à gestão da PNAS/04, a Vigilância Social deve: organizar, normatizar, orientar, acompanhar, analisar, coordenar e estabelecer articulações intersetoriais no âmbito dessa política e, também, alimentar, acompanhar e incorporar os sistemas de informação referentes à rede socioassistencial como instrumento de trabalho pertinente para a identificação das demandas.

A vigilância socioassistencial consiste no desenvolvimento da capacidade e de meios de gestão assumidos pelo órgão público gestor da Assistência Social, para conhecer a presença das formas de vulnerabilidade social da população e do território pelo qual é responsável. (NOB-SUAS, 2005, P.93)

¹¹ A avaliação será enfatizada ainda nesse capítulo.

Para que se alcancem os objetivos almejados, a Vigilância Social deve se estruturar por meio da Vigilância Social de Riscos e Vulnerabilidades Sociais e Vigilância Social de Padrões de Serviços, que, de acordo com o site do Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome, deve ser da seguinte forma:

A Vigilância de Riscos e Vulnerabilidades deve realizar a identificação de situações de vulnerabilidade e risco dos indivíduos e famílias, permitindo que o Sistema Único de Assistência Social (Suas) desenvolva políticas de prevenção, monitoramento e adequação de serviços socioassistenciais. A Vigilância de Padrões de Serviços busca sistematizar informações para contribuir com a melhoria da oferta de serviços socioassistenciais. Atualmente, o Censo Suas é a principal ferramenta para a coleta de informações periódicas sobre unidades públicas de referência de prestação de serviços da Assistência Social.

A Vigilância Social deve ser entendida como uma ferramenta de gestão, possibilitando aos profissionais da PNAS informações sistematizadas das situações de vulnerabilidades e riscos sociais, auxiliando na padronização dos serviços prestados aos indivíduos e famílias. Dessa forma, é válido ressaltar-se, que com a padronização dos serviços socioassistenciais, se faz possível a oferta com qualidade, proporcionando aos indivíduos e famílias subsídios para o rompimento das situações que estão vivenciando.

Para melhor apreensão acerca da função de Vigilância Social, faz-se necessário trazer, à tona, a amplitude que envolve o eixo de vulnerabilidade e risco social e o de padrões de serviços.

3.1.2 Vulnerabilidades e riscos sociais: desvelando a realidade social

As expressões vulnerabilidade social e risco social vêm sendo empregadas, há alguns anos pelos profissionais da área social, mas, somente com as mudanças ocorridas com a PNAS/04, é que se pode dizer que estas expressões estão sendo incorporadas com maior rigor, quando apresentadas ao campo de intervenção das políticas sociais, principalmente a de Assistência Social e Saúde.

Essa política menciona que, quando o indivíduo está vulnerável a algo, decorrente de sua situação de pobreza ou com os vínculos comunitários ou familiares fragilizados, este deve ser atendido pela Proteção Social Básica, mas só

quando os direitos já foram violados, em situação de violência, trabalho infantil, maus tratos, abandono dentre outras situações. Sendo assim, esse indivíduo já está em situação de risco social e deverá ser atendido pela Proteção Social Especial.

Tanto os indivíduos em situação de vulnerabilidade quanto os em situação de risco social são atendidos pelos níveis de proteção da assistência social, dando a essas proteções sua devida função, ou seja, Proteção Social Básica tem que fazer a prevenção, para que os indivíduos não atinjam a Proteção Social Especial, pois, aqui, os riscos sociais já estão instalados.

A palavra vulnerabilidade está presente em várias discussões. Anteriormente a estas transformações atualizadas na PNAS/04, autores ou trabalhadores sociais trazem o conceito vulnerabilidade reduzido ao perigo ou a estar vulnerável a algo. E alguns restringem a vulnerabilidade somente ao fato de indivíduos, famílias ou grupos estarem em situação de pobreza e tendo estes a necessidade de ser atendidos pela Assistência Social.

Compreender as vulnerabilidades sociais significa, antes de tudo entender a mediação entre o acesso dos direitos, rede de serviços e políticas públicas e a capacidade dos sujeitos e grupos sociais de acessar esse conjunto de bens e serviços, exercendo a sua cidadania. (Brasil, MDS, 2011, p.02)

A vulnerabilidade social passa a ser constituída em torno das determinações sociais, não sendo reduzida a situação econômica, mas irá abranger as situações culturais, sociais, étnicas e outras determinações, ultrapassando, assim, a questão da renda. Nessa dimensão, as famílias e indivíduos podem estar vulneráveis a condições precárias de saúde, de saneamento básico, ao vínculo familiar e comunitário dissolvidos, revelando a falta de proteção social.

Quando se remete às vulnerabilidades sociais que irão ser identificadas pela PNAS/04, é de extrema necessidade conhecerem-se essas vulnerabilidades vivenciadas pelos indivíduos e famílias de uma determinada demanda, território ou serviço socioassistencial ofertado pela Assistência Social.

Nesse sentido, ressaltasse que o termo território ultrapassa os estudos geográficos, sendo que as ciências sociais, econômicas e políticas se vêm utilizando dessa terminologia, pois o conhecimento de território se estabelece a partir da relação entre o território e os sujeitos que vivem ou utilizam uma determinada localidade. Sendo assim, a centralidade não está somente no local, no espaço, mas, sim, nas relações sociais que surgem em uma determinada localidade.

Com uma análise crítica do território ou, ainda, dos serviços socioassistenciais, pelos quais as famílias são atendidas, as vulnerabilidades sociais devem ser diagnosticadas, tornando possível reduzir-se a densidade das determinações causais, a qual poderá levar esses indivíduos a terem seus direitos violados ou, ainda, fazer a prevenção, para que esses indivíduos que estão sendo atendidos pela proteção social básica não passem a ser atendidos pela proteção social especial de media ou alta complexidade.

Para se apreender as vulnerabilidades sociais, outro fator a ser discutido é saber como o indivíduo se faz presente em sua comunidade, pois este não pode ser vulnerável a tudo, ele pode estar sem um trabalho, mas, ao mesmo tempo, ser líder de uma comunidade; ou, ainda, saber quais os serviços que ele pode procurar para sair dessa situação. Sendo assim, essa presença na comunidade pode ser uma potencialidade a ser desenvolvida e esse fator pode ser primordial, para que este indivíduo saia da situação em que se encontra.

Contudo o conceito de vulnerabilidade social está intensamente ligado ao conceito de mobilidade social, pois os serviços podem ser insuficientes. Mas, detectada ou trabalhada essa mobilização social de um determinado grupo, esses indivíduos, antes sozinhos e vulneráveis, podem movimentar a estrutura social de um determinado local, tendo, assim, os seus direitos considerados.

É sabido que a noção de vulnerabilidade social remete ao conceito de risco social. Desse modo, faz-se relevante a discussão sobre os riscos sociais, tendo uma melhor compreensão sobre esses dois novos conceitos postos na PNAS/04.

Será que se pode reduzir o significado de risco somente ao fato de estar em perigo, sofrendo alguma ameaça ou, ainda, a perda de algo? Mas quando se remete a riscos sociais incorporados pela PNAS/04, é fundamental abranger-se a graduação que o risco pode causar. Então, trabalhar com os riscos na dimensão da Proteção Social, é saber quais as causalidades que levaram à ocorrência desse risco e quais as consequências deixadas pelo risco, que são as sequelas das situações de vulnerabilidades que o indivíduo estava vivenciando.

Os riscos provocam padecimentos, perdas, como privações e danos, como ofensas à integridade e à dignidade pessoal e familiar. Por isto conhecer onde os riscos sociais se assentam é, seguramente, matéria primordial para aqueles que trabalham com proteção social. (Brasil, MDS, 2009, p.30) Concepções.

Com o processo de globalização, os riscos sociais passam a ser mais abrangentes, diferenciando-se dos riscos sociais tidos no período do Welfare States¹², período em que as desigualdades sociais eram contidas, as pessoas trabalhavam mais e viviam menos, as relações familiares eram inerentes à exploração da mão de obra, que gerava as necessidades sociais dessa família. Com as alterações acarretadas pela globalização, os processos sociais e naturais passaram a ser mais expostos.

As alterações no mercado de trabalho (desemprego, insegurança da oferta e manutenção no trabalho, dificuldade de ingresso do jovem etc.) e as alterações na família (risco de pobreza na infância, uniões pouco estáveis, famílias mono-parentais), são fatores que aumentam o risco social no terceiro milênio. (BRASIL, MDS, 2009, p. 31)

Os riscos sociais emergem nas situações familiares, nas comunidades, riscos que são cada vez mais densos e difíceis de ser dissolvidos, pois os riscos sociais provocam não somente danos materiais, mas também, sim, perda dos vínculos familiares e comunitários. E essas perdas são mais difíceis de serem resgatadas, trabalhadas e, ainda, protegidas pela PNAS/04.

A maneira como será feito o enfrentamento dos riscos sociais pelos indivíduos se apresentará de modo diferente, mesmo que esse risco possa ser vivenciado por muitos indivíduos ao mesmo tempo. Esse enfrentamento irá depender das vulnerabilidades sociais vivenciadas anteriormente a esses riscos, do pertencimento social com o qual esse indivíduo se depara na sua comunidade, da falta de oportunidade, para desenvolver a sua cidadania. Assim, a vivência desse risco, a forma de enfrentá-lo e as consequências dessa vivência irão depender de uma série de fatores.

Sendo assim, para que os riscos sociais sejam apreendidos na sua essência, faz-se necessário analisarem-se todas as multideterminações nas quais os indivíduos estão inseridos e, ainda, trazer os riscos sociais caracterizados pela PNAS/04.

É preciso caracterizar os riscos sociais a serem enfrentados pela política de assistência social conforme a natureza do ciclo de vida, a dignidade

¹²Pereira (2009, p.23) define que política social e Welfare State seria a mesma coisa. Constituíram fenômenos equivalentes, surgidos nos fins do século XIX, em resposta a conflitos sociais adensados pelo avanço da industrialização e por uma progressiva conquista popular de direitos.

humana, e a equidade. Considerando a infância um período de alta fragilidade e vulnerabilidade, quais as possíveis ocorrências entre maus-tratos, negligência, violência, abandono, por exemplo? Como a assistência social responde a essas situações? Qual o agravante dessas situações a partir da capacidade protetiva da família fragilizada ou fortalecida? (BRASIL, MDS, 2009, p.32)

A PNAS/04 tem a necessidade de conhecer quais são as famílias, indivíduos ou grupos em situação de risco e vulnerabilidade social que ela irá atender. Assim sendo, ressaltasse a necessidade do sistema de Vigilância Social para sua identificação, localização e reconhecimento, a fim de que, assim, seja realizada a prevenção das situações de vulnerabilidades e risco social, no entanto podendo construir respostas sustentáveis para o enfrentamento dos riscos e das vulnerabilidades sociais.

3.1.3 A padronização nos serviços socioassistenciais: uma necessidade para ofertar serviços de qualidade

Entende-se que, para a função de Vigilância Social ser executada com êxito, faz necessária a identificação das vulnerabilidades e riscos sociais que estão instalados no cotidiano das famílias e indivíduos que são atendidos pela PNAS/04. Entretanto deve-se ressaltar que para que haja o rompimento dessas situações, é indispensável que os serviços que são oferecidos, para atender determinada realidade social, sejam executados com padrões de qualidade.

Dessa forma, a partir do SUAS, as ações que serão desenvolvidas pela Assistência Social devem ser executadas com serviços descentralizados, buscando, desse modo, atender aos indivíduos e famílias nos territórios de abrangência e também que os mesmos sejam atendidos de acordo com as especificidades das situações que estão vivenciando.

Com as ações descentralizadas, faz-se imprescindível que os serviços identifiquem a rede de apoio, para que, assim, haja a aproximação entre os serviços que atendem as mesmas expressões da questão social. Com a articulação entre os mesmos e estes contribuindo com os meios que possuem, a fim de que os serviços sejam prestados com qualidade, propiciará que os indivíduos e famílias sejam atendidos na sua totalidade.

Nesse contexto, é válido ressaltar-se o que venha a ser rede, que Castells (1999, p. 498) definem como:

Redes são estruturas abertas capazes de expandir de forma ilimitada, integrando novos nós, desde que consigam comunicar-se dentro da rede, ou seja, desde que compartilhem os mesmos códigos de comunicação (por exemplo, valores ou objetivos de desempenho).

De acordo com o autor, as redes são inovadoras, possibilitam uma interlocução entre determinada situação, reúnem pessoas e instituições com objetivos comuns. As redes se conceituam como uma organização estruturada, com princípios de democracia, em que se estabelece uma cooperação entre seus membros.

Assim sendo, com o trabalho em rede, este passa a ser articulado com um fluxo não somente dos atendimentos realizados mas principalmente no fluxo de conhecimento, contribuindo, para que as situações vivenciadas pelos sujeitos atendidos sejam rompidas, propiciando, ainda, uma prevenção, para que novas violações de direitos não sejam estabelecidas.

Com a sistematização das informações, é presumível identificarem-se as vulnerabilidades e riscos sociais dos indivíduos e famílias atendidos em um determinado serviço e quais os recursos existentes nesse e em outros serviços, para que as informações fluam de forma ágil.

É válido ressaltar-se que o Censo SUAS¹³ é uma ferramenta indispensável, porém não deve ser considerado a única, pois é importante que os profissionais contribuam para a criação de novos instrumentais, considerando, desse modo, as especificidades que compõem cada serviço, pois são eles que têm a indigência de conhecer a realidade social que os indivíduos e famílias atendidos pelos serviços estão vivenciando.

Sendo assim, ressalta-se que as informações registradas nesse instrumental são de extrema importância para a sistematização dos dados, os quais devem identificar as violações de direitos com que os indivíduos e famílias convivem

¹³ De acordo com o site do MDS, O Censo Suas é um processo de monitoramento que coleta dados por meio de um formulário eletrônico preenchido pelas secretarias e conselhos de assistência social dos estados e municípios. É realizado anualmente desde 2007, por meio de uma ação integrada entre a Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS) e a Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação (SAGI) e foi regulamentado pelo Decreto nº 7.334 de 19 de outubro de 2010.

e também se o serviço que está sendo prestado tem qualidade, para proporcionar o rompimento das situações vivenciadas.

De acordo com a Coordenação Geral dos Serviços de Vigilância Social, as principais atividades exercidas para a padronização dos serviços são:

m) estabelecer, com base nas normativas existentes e no diálogo com as demais áreas técnicas, padrões de referência para avaliação da qualidade dos serviços ofertados pela rede socioassistencial e monitorá-los por meio de indicadores.

n) estabelecer articulações intersetoriais de forma a ampliar o conhecimento sobre os riscos e vulnerabilidades que afetam as famílias e indivíduos num dado território, e colaborar para o aprimoramento das intervenções realizadas.

o) coordenar, em nível municipal, de forma articulada com as áreas de Proteção Social Básica e de Proteção Social Especial, as atividades de inspeção da rede socioassistencial pública e privada, de forma a avaliar, periodicamente, a observância dos padrões de referência relativos à qualidade dos serviços ofertados. (Brasil, MDS, 2011, p.7)

É necessário explicitar-se que esta padronização deve ocorrer nos diversos seguimentos das políticas públicas e ONGs que fazem parte da rede de serviços, respeitando as especificidades abrangentes de cada um.

Apreende-se que, para que os serviços socioassistenciais sejam executados com qualidade, é indispensável que esses disponham de recursos humanos, financeiros e uma estrutura física adequada, para desenvolver ações, programas, projetos e serviços que serão realizados com os indivíduos e famílias.

Com a sistematização e a padronização dos serviços, é possível diagnosticarem-se as necessidades existentes nos mesmos, proporcionando que eles se fortaleçam e possam construir caminhos que permitam a sua reivindicação e manifestação, a fim de contribuir para a melhoria dos recursos necessários para a efetivação das ações desenvolvidas.

Contudo a padronização dos serviços socioassistenciais contribuirá no processo de planejamento e também na execução dos mesmos, facilitando o desvelamento da realidade social para a construção de indicadores sociais, para, posteriormente, realizar a avaliação das ações que são desenvolvidas, com o fim de atender aos sujeitos sociais.

Dessa forma, faz-se necessária para a execução da função da Vigilância Social, a realização de um diagnóstico social, o qual dará subsídios para a construção de indicadores sociais, pois, ressalta-se, a Vigilância Social não deve ser pautada apenas em dados sistematizados, mas, sim, no desvelamento de uma

determinada realidade social, proporcionando, desse modo, subsídios, para se pensar em metodologias, visando a proteger e prevenir novas situações de vulnerabilidades e riscos sociais.

3.2 A construção de diagnóstico social e de indicadores sociais no processo de gestão: elementos para a vigilância social

Após a explanação do conceito, dos princípios e dos eixos da função de Vigilância Social torna-se necessário apontar quais os meios necessários para a efetivação dessa função nos serviços, programas e projetos da PNAS/04. Dessa feita, o diagnóstico social e os indicadores sociais são de extrema importância, para que, seja possível reconstruir-se a realidade social dos indivíduos e famílias.

Quando remete à reconstrução de uma determinada realidade social, não se esta propiciando, ainda, uma mudança dessa realidade, pois ela continuará a mesma, mas, a partir do diagnóstico social, ela é apreendida de forma diferenciada, pois se faz necessária uma apreensão crítica, que irá proporcionar um desocultamento das particularidades existentes na mesma. Sendo assim, a ação profissional será embasada no diagnóstico social, proporcionando a mudança da realidade social.

O diagnóstico social consiste em estudo e conhecimento da realidade local. Em outras palavras, é a análise de uma determinada realidade social, como afirma Oliveira e Rômera (2010, pg. 01), “[...] é uma análise situacional com base em determinados dados e informações levantadas acerca da realidade problematizada”.

Para a elaboração e desenvolvimento de um diagnóstico social, é indispensável à construção de objetivos, porquanto é preciso conhecerem-se quais os problemas, para que, assim, se possa delinear quais transformações serão necessárias para a realização do diagnóstico social. A partir de quais objetivos se quer alcançar com a elaboração do diagnóstico social, é possível apreender o seu objeto, sendo que este é composto por uma realidade social e o sujeito que a está vivenciando, sendo que estes sujeitos irão fornecer os dados, para originarem informações para à construção do diagnóstico social.

Portanto, o diagnóstico social consiste no conhecimento da realidade local, a análise da mesma, tendo, como norte, os indicadores sociais, econômicos e demográficos, identificação e conhecimento das potencialidades existentes e da rede social. Desse modo, o diagnóstico social irá propiciar o conhecimento não somente dos sujeitos mas também da realidade que envolve os mesmos.

De acordo com Baptista (2000, p.40):

[...] o processo de reflexão sobre a realidade, desse modo, vai incorporando novos elementos, alcançando novas descobertas. É como se a realidade se fosse tornando mais rica, mais complexa e mais vida: retendo muito do que havia no começo e recriando no decorrer do percurso. Nesta perspectiva o estudo de situação se faz por aproximações sucessivas ao objeto: a progressão é feita em patamares, abrindo cada passo, novos horizontes.

Para tal conhecimento da realidade local, o diagnóstico social decorre da investigação e análise da realidade, sendo instrumento norteador e fundamental para a construção de propostas de intervenção no campo social, ou seja, identificam-se objetivos e potencialidades, estabelecendo prioridade e metas para execução da ação profissional.

Dessa maneira, o diagnóstico social, em especial, favorece o conhecimento de uma determinada realidade social, construindo indicadores sociais, proporcionando meios e caminhos para uma transformação social dos indivíduos e famílias.

Os indicadores sociais devem ser de confiabilidade, válidos e relevantes, de modo a abranger diferentes temáticas da realidade social. Afinal, para a construção do diagnóstico social, precisam obter um retrato detalhado e minucioso acerca da situação social vivenciada pelos indivíduos e famílias, para, posteriormente, implementar estratégias de ações e intervenções que proporcionem mudança da realidade social de um determinado local.

Desse modo, faz-se relevante enfatizar o conceito de indicador social, segundo Januzzi (2003, p.15):

[...] uma medida em geral quantitativa dotada de significado social substantivo, usado para substituir, quantificar ou operacionalizar um conceito social abstrato, de interesse teórico (para pesquisa acadêmica) ou programático (para formulação de políticas).

Segundo a citação, o indicador social é caracterizado por tudo aquilo que se podemos operacionalizar, quantificar e substituir, sendo recomendado para

pesquisas acadêmicas e para formulação, implementação e fomentação das políticas sociais, pois é um método que busca cientificar ou, até mesmo, informar sobre determinados aspectos relevantes da realidade social e suas transformações que estão em movimento constante.

Existem vários tipos de padrões de indicadores sociais, segundo Januzzi (2003, p.15), que podem ser simples ou compostos, revelem, quantitativamente, os dados ou, até mesmo, de forma descritiva. Enfim, optando por ser de fluxo, insumo ou produto, enfim, existe uma gama diversificada de indicadores sociais que possibilitam maior qualidade e objetividade durante o processo de levantamento desses indicadores.

No que tange às pesquisas acadêmicas, o indicador social é “o elo de ligação entre os modelos explicativos da Teoria Social e a evidência empírica dos fenômenos sociais observados.”. Mas, para a linha programática, “o indicador social é um instrumento operacional para monitoramento da realidade social, para fins de formulação e reformulação de políticas públicas” Januzzi (2003, p.15). Desse modo, o indicador social se altera de acordo com a necessidade, a fim de trazer resultados satisfatórios a cada situação.

Contudo o indicador social é um instrumento de avaliação da realidade social em movimento, podendo apresentar dados específicos de uma determinada população ou, então, a totalidade da mesma.

No que se refere à formulação das políticas públicas no Brasil, o indicador social se faz um instrumento de grande relevância, no que tange à efetivação das mesmas, pois é ele que irão subsidiar que essas políticas sejam propriamente bem estruturadas.

No processo de formulação e implementação das políticas sociais, é necessário que os indicadores sociais sejam devidamente específicos para cada demanda, pois irão subsidiar as atividades e os níveis de vida e bem-estar da população específica e, se necessário, de toda a população.

Nesse estágio, o indicador social irá atuar, no sentido de apresentar os avanços da população, bem como os retrocessos da mesma, a fim de possibilitar o direcionamento das políticas públicas e definir as prioridades identificadas durante o monitoramento da realidade social observada.

A disponibilidade de indicadores sociais para uso no diagnóstico da realidade social empírica, formulação de políticas, monitoramento das condições de vida da população, análise da mudança social está, pois, condicionada à oferta e às características das estatísticas públicas existentes. (JANNUZZI, 2003, p. 37)

No entanto, segundo o autor, a função exploratória do indicador social é de extrema relevância, pois é por meio desse procedimento investigativo que será possível desvelar e conhecer as inúmeras determinantes que envolvem a população alvo. Sendo assim, é relevante levantarem-se os indicadores sociais como forma de conhecer a realidade em que se vai intervir, bem como o seu movimento.

Dessa forma, a disponibilidade de um sistema amplo de indicadores sociais relevantes, válidos e confiáveis certamente potencializa as chances de sucesso do processo de formulação e implementação de políticas públicas, na medida em que permitem, em tese, diagnósticos sociais, monitoramento de ações e avaliações de resultados mais abrangentes e tecnicamente mais bem respaldados. (JANNUZZI, 2003, p.32)

Portanto, se o indicador social apresentar uma base eficaz e segura, é provável que no processo de gestão das políticas públicas ou, até mesmo, de planejamentos, haja efetividade e coerência nos resultados, considerando-se os outros elementos que são importantes para o processo.

Para que o indicador social traga essa base, é necessário que, no primeiro momento, a equipe técnica tenha a percepção do problema a ser pesquisado, a fim de delinear as particularidades, para que, no processo de gestão dos programas, serviços e projetos, os indicadores sociais apontem, de forma avaliativa e com coerência, a decisão da implementação das políticas públicas, contendo eficácia, eficiência e efetividade no presente processo.

Sendo assim, a realização do diagnóstico social e a construção de indicadores sociais são ferramentas indispensáveis para o processo da Vigilância Social, identificando, publicizando e oferecendo serviços de qualidade, propiciando aos indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade e risco social proteção integral, contribuindo, ainda, para o processo de gestão social nas suas três dimensões: propositivas, executivas e avaliativas.

3.3 Processo de Gestão: Dimensões Propositivas, Executivas e Avaliativas

Para se compreender o processo de gestão social, é necessário apreender e descrever, de forma breve, as três dimensões desse processo, sendo elas propositiva, executiva e avaliativa. A dimensão da avaliação será destacada com maior ênfase, no decorrer do exposto.

Quando se remete ao princípio de gestão, esta se falando de dirigir, planejar, administrar e controlar alguma coisa seja ela no setor público, privado, ou, até mesmo, gestar o cotidiano da casa e da família. Desse modo, a gestão consiste em fazer escolhas, para atingir os resultados. O termo gestão sempre esteve intimamente ligado à administração, mas, nos dias atuais, tem-se pensado na gestão social, pois não se pode pensar em gestão sem o envolvimento das pessoas.

Quando falamos em gestão social, estamos nos referindo à gestão das ações sociais públicas. A gestão social é, em realidade, a gestão das demandas e necessidades dos cidadãos. A política social, os programas sociais, os projetos são canais e respostas a estas necessidades e demandas. (Carvalho, 2002 p.16).

Ao refletimos sobre a gestão social, pode-se dizer que o foco está em se desenvolver um modelo de gestão, para produzir respostas às demandas dos indivíduos e famílias.

A gestão social está presente nas políticas sociais, pois estas são canais de repostas para os problemas sociais e essas repostas, historicamente, sempre são disponibilizadas pelo setor público mas, com o termo gestão social, é sugerido que estes canais de repostas vão além do Estado, podendo dar repostas às demandas via sociedade civil, mas não em substituição ao papel do Estado. Nesse sentido, Carvalho (2002, p.19) ressalta que “As prioridades contempladas pelas políticas públicas são decididas pelo Estado, mas nascem da sociedade civil. Por isto mesmo, estão em permanente disputa”.

A gestão social apresenta três dimensões, sendo que a propositiva é a fase em que será realizado o planejamento, a executiva mediante a qual serão implementadas as ações planejadas e a avaliativa que irá mensurar os resultados.

Nessas dimensões, o gestor deve ter, claro, o seu objeto de intervenção, qual a natureza da sua instituição e, a partir daí, propor alterações,

estabelecer metas a serem cumpridas, sendo que estas metas devem ser quantitativas e qualitativas, pois não basta os usuários estarem inseridos na saúde, educação, nos projetos sociais, nos programas e serviços. Faz-se indispensável saber se existe qualidade nesses serviços prestados. Sendo assim, são necessários procedimentos metodológicos, para que se possam atingir os resultados.

O objeto de intervenção deve ser pensado continuamente, pois muitas vezes ele pode ser alterado, devido ao contexto em que está inserido. A gestão depende do conhecimento, da estratégia política e, acima de tudo, de um propósito claro da gestão proposta.

Nesse processo de construção, tendo, por objetivo, a explicitação e a superação da dinâmica do objeto, o planejamento vai apreendendo suas diferentes dimensões e detectando espaços de intervenção que irão permitir uma ação mais efetiva sobre a problemática e, a partir dessa problematização, sobre as questões que o determinam. (BAPTISTA, 2000, p.32)

Para se pensar em planejamento das ações de uma determinada realidade social, é necessário, antes, fazer-se um diagnóstico social¹⁴, levando em conta que toda demanda tem suas particularidades e, para se pensar em gestão, é imprescindível saber quais as reais vulnerabilidades e riscos sociais vivenciados pelos indivíduos e famílias.

No processo de gestão, o que ocorre são aproximações sucessivas dos sujeitos e das demandas. No primeiro contato com a demanda vivenciada por determinados sujeitos, têm-se questões objetivas, mas, a partir do diagnóstico social e da análise dos indicadores sociais, tem-se, em vista, questões subjetivas. Dessa forma, é apreendido que o diagnóstico não é construído no imediato, mas, sim, é processual, sendo indispensável que este seja elaborado de forma interdisciplinar e com a participação dos sujeitos no processo de construção do diagnóstico social.

O conhecimento do objeto começa a partir de uma análise crítica sobre as relações que constituem o objeto, levando em consideração os valores, a moral, a cultura não somente dos sujeitos mas também do território onde os mesmos estão inseridos, sendo necessária uma apreensão das instituições. As quais as ações serão desenvolvidas, pois não basta pensar em transformar, uma determinada

¹⁴ Assunto tratado, anteriormente, nesse capítulo.

realidade, sem antes avaliar quais os limites, as possibilidades para que as mudanças sejam realmente duradoras e permanentes.

É preciso ir além da apreensão imediata dos dados e desvelar o objeto, sua acepção, suas convergências e situá-los na conjuntura sócio-histórica.

No processo de implementação das alternativas de intervenção, faz-se relevante preparar a equipe técnica, a instituição e as outras organizações que irão atuar na rede de serviços, os usuários do serviço e a alocação de recursos, financeiros, humanos e materiais. Em algumas situações, essa fase da implementação poderá durar algum tempo, dependerá a equipe técnica estar capacitada para desenvolver a ação e de os recursos estarem sendo pensados desde o princípio do planejamento, e, ainda de a instituição estar preparada para mudanças estruturais e conjunturais, para atender a demanda e proporcionar mudanças para os indivíduos e famílias.

Posteriormente à fase de implementação, a ação deve-se tornar efetiva, implantando o que foi proposto no planejamento, sendo esta a ação mais difícil de ser realizada, pois implantar não significa somente colocar em prática, mas, sim, pensar em outros fatores que irão influenciar nessa fase.

É relevante ressaltar-se que a implantação deve ocorrer de forma gradativa, pois esta deve ter um período para sua adaptação, sendo que as decisões deverão ser tomadas em equipe e a implantação irá modificar ações já existentes.

A ação irá depender da formulação dos projetos, planos e programas, sendo que estes se definem da seguinte forma¹⁵: o plano é a formulação de referencial teórico e político, dotado de grandes estratégias e diretrizes que permitirão a elaboração dos programas, que se configuram em um aprofundamento do plano, detalhando as diretrizes por setor e políticas, integrando um conjunto de projetos que buscam o mesmo objetivo. E o projeto é a unidade mais específica e delimitada dentro da lógica do planejamento, é a unidade mais operativa de ação, o instrumento mais próximo da execução do projeto.

¹⁵ Anotações da aula de Gestão Social III, ministrada pela professora Juliene Aglio de Oliveira nas Faculdades Integradas "Antônio Eufrásio de Toledo" em Presidente Prudente no ano de 2011..

Após a implantação, gradualmente a execução vai estabelecendo, suas rotinas de trabalho vão se concretizando e os resultados da ação planejada se evidenciando. Nesta fase, todos os trabalhos e seus efeitos deverão ser acompanhados pelos gestores, buscando-se seu controle, sua avaliação e, principalmente, sua revisão, por meio de mecanismos específicos. (BAPTISTA, 2000, p.107)

No momento do controle, é necessário verificar-se os instrumentos instituídos para o monitoramento das ações desenvolvidas estão de acordo com o objetivo do planejamento, pois os procedimentos metodológicos utilizados devem atingir os resultados iniciais, ou, ainda, apontar resultados inesperados. O controle proporcionará subsídios para a avaliação e a definição de novas ações, realizando uma comparação entre o que foi programado e o que está sendo aplicado, e deve ser um processo contínuo e dinâmico.

As instituições, os sujeitos e a equipe têm que ter, claro, quais foram as respostas construídas para as necessidades sociais apresentadas no princípio do planejamento, para que assim se possa avaliar os impactos que essas mudanças causaram nos sujeitos que estão inseridos no processo de planejamento.

Dessa forma, não se pode pensar em ações com eficiência, eficácia e efetividade, sem levar, em conta, o planejamento das ações a serem desenvolvidas em qualquer campo de trabalho da área social.

Assim, para se apreenderem as três dimensões da gestão social, se faz-se relevante destacar a dimensão da avaliação, sendo que esta possui suas especificidades, para que assim seja possível mensurar as ações que foram planejadas e, posteriormente, executadas em uma determinada realidade social e se estão atingindo os resultados esperados.

3.3.1 Avaliação no processo de gestão: suas contribuições para a vigilância social

É importante destacar-se, logo de início, que o grupo compreende que o monitoramento é constituído em uma das fases da avaliação, pois os conceitos de monitoramento e avaliação, apesar de suas especificidades, são condicionados, pois avaliar se os objetivos e metas de um projeto, programa, serviço ou organização estão sendo alcançados, exige um monitoramento constante. E esses são

fundamentais para a realização da função de Vigilância Social, pois possibilitam um “olhar” vigilante na realidade vivenciada pelos sujeitos em situação de vulnerabilidade e risco social.

Desse modo, compreende-se que a avaliação se constitui como ferramenta de gerenciamento indispensável para a atuação profissional, visto que possibilita vislumbrar melhores caminhos e também pode proporcionar, quando aplicado corretamente, uma melhoria na eficiência, na eficácia e na efetividade das ações propostas pela organização. Dessa forma, faz-se necessária a apreensão individual de cada avaliação, para que possa entendê-las em conjunto.

Assim, é válido destacar-se, antes de apresentar os conceitos de avaliação que esse processo realizará o acompanhamento sistemático das ações durante o processo, mensurando e registrando as atividades executadas, os recursos utilizados, o tempo dispendido em cada fase e os resultados alcançados, conforme Baptista (2000, p.109).

Neste sentido, o monitoramento contribui com a Vigilância Social, pois favorece que o planejamento das ações sejam repensados continuamente, verificado se as ações do mesmo estão de acordo com as vulnerabilidade e os riscos sociais vivenciados por famílias, indivíduos.

É pertinente destacar-se, ainda, que, na função de Vigilância Social na fase de monitoramento, verificará o padrão de serviços existentes, se esses estão sendo realizados de acordo com as necessidades sociais vivenciadas, observando, assim, se os serviços prestados estão adequados às necessidades de proteção social dos diversos usuários da Política de Assistência Social.

Para a Secretaria Nacional de Assistência Social – SNAS e a Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação – SAGI, a concepção de avaliação “tem o propósito de subsidiar o gestor com informações mais aprofundadas e detalhadas sobre o funcionamento dos serviços, benefícios e programas (levantadas nas pesquisas de avaliação)”.

A avaliação está presente em todo o processo de planejamento e, portanto, é dialética. Nesse processo, são avaliadas a eficiência, a eficácia e a efetividade das ações realizadas. Contudo é necessária a compreensão de ambas.

Desse modo, a avaliação da eficiência, segundo Baptista (2000, p. 117), “incide diretamente sobre a ação desenvolvida. Tem por objetivo reestruturar a ação, para obter, com o menor custo e com o menor esforço, melhores resultados”.

Conforme citação, a eficiência no processo de planejamento é de extrema importância, pois corresponde à união dos menores custos para a produção dos melhores resultados. Tem a relação entre os recursos empregados e os resultados que foram obtidos por meio desses recursos, avaliando, com isto, a qualidade das ações e dos serviços desempenhados.

Já a avaliação da eficácia, segundo Baptista (2000, p.118), deve ser “[...] analisada a partir do estudo da adequação, da ação para o alcance dos objetivos e das metas previstos no planejamento e do grau em que os mesmos foram alcançados [...] estabelecendo em que medida os objetivos propostos foram alcançados e quais as razões dos êxitos e dos fracassos”.

A avaliação da eficácia atribui-se a atingir os resultados de maneira eficaz e também o processo em que os êxitos ou fracassos dos objetivos foram atingidos, entendendo os efeitos diretos e indiretos dessa ação.

Ainda, segundo Baptista (2000, p.119), a avaliação da efetividade corresponde:

[...] ao estudo do impacto do planejado sobre a situação, a adequação dos objetivos definidos para o atendimento da problemática objeto da intervenção, ou melhor, ao estudo dos efetivos da ação sobre a questão objeto do planejamento.

Dessa feita, segundo Baptista (2000, p.120), na perspectiva da avaliação da efetividade, entende-se que esta questionará a proposta, os objetivos e a ação desenvolvida, confrontando as propostas com o contexto total da realidade objeto de intervenção. É importante esclarecer-se que uma ação pode ter sido eficiente e eficaz, mas não significa que também foi efetiva, pois a efetividade corresponde à produção de efeitos, sendo estes positivos ou negativos e, às vezes, a ação foi somente eficaz e eficiente, não produzindo mudanças.

Segundo a Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS) e Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação (SAGI), (2010, p.5), o monitoramento e a avaliação não são uma forma de fiscalizar ou punir algo que não está sendo realizado ou que está sendo realizado da forma incorreta, e, sim, de conhecer os espaços onde as ações estão sendo ou serão desempenhadas, para que, assim, possam construir respostas sustentáveis.

Dessa forma, é essencial a compreensão de que a avaliação não é uma forma criada pela gestão social, para fiscalizar nem, tampouco, punir, mas sim, de possibilitar ações construtivas direcionadas à necessidade e ao foco da organização.

Entende-se que a avaliação é uma condição de extrema importância, para realizar a função de Vigilância Social, pois possibilita a verificação de incidências de novos riscos e vulnerabilidades sociais, ou seja, as violações de direitos, a fragilização ou o rompimento dos vínculos familiares.

Ressalta-se, ainda, que a avaliação é um elemento essencial, para que a função de Vigilância Social seja executada com êxito, uma vez que possibilita a atualização das informações por meio de uma ação de acompanhamento constante, de forma que contribua com a gestão das ações dos serviços socioassistenciais. Desse modo, no próximo item, será discutida a necessidade da Vigilância Social no enfrentamento a violência de gênero.

4 A FUNÇÃO DE VIGILÂNCIA SOCIAL COMO FERRAMENTA NA GESTÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO À MULHER VÍTIMA DE VIOLÊNCIA EM PRESIDENTE PRUDENTE

A função de Vigilância Social ainda não é uma prática muito comum, sendo necessário construir-se e sistematizar-se informações acerca das vulnerabilidades e dos riscos sociais vivenciados pelos indivíduos e famílias de um determinado território ou serviço, prevenindo que novas situações de violação de direitos aconteçam.

Dessa forma, este capítulo apresentará a conjuntura que envolve a mulher vítima de violência, e a necessidade da Vigilância Social para o enfrentamento da questão.

Para compreender-se a violência de forma crítica, faz-se necessário, antes de tudo, desvelar as ações e fatores que as constituem. Contudo a violência não se trata de um fenômeno unívoco, abrange e atinge causas diversas, que, na maioria das vezes, não são capazes de ser percebidas na imediatez, pois a violência deriva de um processo sócio-histórico, gerador das mais diversificadas formas de violência.

Este capítulo ainda abordará a necessidade da efetivação da função da Vigilância Social no CREAS – Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à mulher vítima de violência. De tal modo o objetivo do serviço é atender famílias e indivíduos que vivenciam violações de direitos, como é o caso das mulheres, vítimas de violência, que estão em situação de risco social. Para que, realmente, a demanda seja atendida na totalidade, é necessária a construção e a mediação de ferramentas de informações, para acompanhar a dinâmica da realidade em que o sujeito está inserido.

4.1 Aspectos Conceituais da Violência

Para que se possa conceituar o fenômeno violência, faz-se necessário compreender o significado de seu termo, segundo o qual Pinheiro e Almeida (2003, s/p), a palavra violência vem do termo latino “violentia”, que significa força, bravura,

caráter violento, ou seja, está relacionado ao uso abusivo de poder para coagir o outro por meio de ameaças, maus tratos, agressões físicas ou verbais. Porém a violência é um fato social, pois sempre esteve presente na vida em sociedade, não se reduz à criminalidade e agressões físicas, mas, sim, se materializa de diferentes formas, está sempre pautada em uma relação de poder.

Violência, em seu significado mais frequente, quer dizer uso da força física, psicológica ou intelectual, para obrigar outra pessoa a fazer algo que não está com vontade; é constranger, é tolher a liberdade, é incomodar, é impedir a outra pessoa de manifestar seu desejo e sua vontade, sob pena de viver gravemente ameaçado ou, até mesmo, espancado, lesionado ou morto. É um meio de coagir, de submeter outrem ao seu domínio, é uma violação dos direitos essenciais do ser humano. (TELES e MELO, 2003, p. 15)

Sendo assim, a violência não se trata de um fenômeno unívoco, abrange e atinge causas diversas, que, na maioria, das vezes não são capazes de ser percebidas na imediatividade, pois a violência é decorrente de um processo sócio-histórico. O que legitima a violência é a inferioridade¹⁶, que está posta na sociedade ou em fragmentos dessa, está presente nas vítimas, as quais são submissas aos vitimizadores, desencadeando um processo de poder de uma pessoa sobre a outra, legitimando dessa forma a violência.

A violência se manifesta no seio da sociedade, ou seja, na sua estrutura, em que, de certa forma, se é violentado, cotidianamente, pelo próprio sistema vigente, que é punitivo, exclui, segrega, viola direitos, como Peres esclarece a seguir:

A estrutura política e os sistemas econômico e social aumentam a vulnerabilidade dos países à violência. Desigualdade e exclusão sociais, desemprego, regime político e eficácia das instituições governamentais e de segurança pública são alguns dos fatores que, do ponto de vista macroestrutural, favorecem o desenvolvimento da violência. O modo como esses determinantes são atualizados e expressos no cotidiano exemplificam os fatores conjunturais: aumento da criminalidade urbana, da delinquência

¹⁶ Segundo o site Wikipédia, o termo inferioridade envolve uma relação de dominação e subordinação. O **complexo de inferioridade**, nos campos da psicologia e da psicanálise, é um sentimento de que se é inferior a outrem, de alguma forma. Tal sentimento pode emergir de uma inferioridade imaginada por parte da pessoa afligida. É frequentemente inconsciente e pensa-se que leva os indivíduos atingidos à super compensação, o que resulta em realizações espetaculares, comportamento antissocial, ou ambos. Diferentemente de um sentimento normal de inferioridade, que pode atuar como um incentivo para o progresso pessoal, um complexo de inferioridade é um estágio avançado de desalento, frequentemente resultando numa fuga das dificuldades.

juvenil, do crime organizado e da prostituição infantil, entre outros, São favorecidos por contextos marcados pela desigualdade social e impunidade e, por sua vez, favorecem a escala da violência em contextos específicos. Recentemente vem sendo dada importância aos fatores culturais e individuais que atuam como determinantes do comportamento violento, tais como atitudes, comportamentos e normas, padrões de relação familiar e de gênero, uso de drogas e álcool, entre outros. (PERES, 2002, p. 54).

Dessa forma, compreende-se que a violência é uma expressão da questão social, pois a discrepância da sociedade aumenta a relação de poder de uma pessoa sobre a outra, contribuindo nas mazelas oriundas desse processo, refletindo não somente nos fatores econômicos mas também no social e cultural, pois a violência, como citado anteriormente, não se trata de um fenômeno de uma causa única.

A miséria, o desemprego, a falta de rendimentos, a falta de informação, o não acesso à educação aparecem com mais frequência, como causas da violência. As inseguranças diárias pelas quais passam os moradores impedem a projeção de expectativas de vida, mesmo em curto prazo, podendo ser fonte de violência. As novas formas de “trabalho”, como as atividades ilícitas, são apresentadas, também, como motivadoras de outras violências [...]. (LOLIS, 2004, p.11).

De acordo com a citação da autora, compreende-se que a violência estrutural reflete-se no cotidiano dos indivíduos e famílias, não sendo, muitas vezes, apreendida pelos mesmos, pois o desemprego, a fome, o não acesso aos bens socialmente produzidos são fatores que contribuem para a violência, sendo relevante destacar-se que a violência está presente em todas as classes sociais. O indivíduo ao se tornar um vitimizador, possivelmente ele tem-se sido vítima, desencadeando um ciclo de produção e reprodução de violência.

Essas principais formas de violência se manifestam na vida de crianças, adolescentes, idosos e entre as mulheres, sendo essa última conhecida como violência de gênero, tema que será abordado a seguir, dando ênfase a como a mesma foi constituída, como se manifesta na vida das mulheres, por fim, enfatizando os principais avanços nas legislações para as mulheres e as principais formas de enfrentamento da violência de gênero.

4.2 A Violência Contra a Mulher e suas Manifestações

Tratando-se, especificamente, da mulher, pode-se salientar que os fatores desencadeados pela violência se expressam, cotidianamente, nas relações estabelecidas entre a mesma e o agressor, resultando na violência de gênero.

A questão de gênero está relacionada ao papel da mulher na sociedade, sendo uma questão cultural, social e econômica, com percepções nas desigualdades entre homens e mulheres, relacionando, assim, a dimensão de homem no poder, colocando as mulheres em situação inferior nas diferentes áreas.

De acordo com Azevedo (1985, p. 58), o gênero é construído socialmente, não sendo um dado biológico.

Vemos, assim, a importância da compreensão dessas diferenças. O sexo é biológico e distingue o macho e a fêmea da espécie. Na espécie humana, o sexo classifica as pessoas em homens e mulheres. O gênero, no entanto, é cultural, pressupõe assumir e desempenhar papéis e funções nas relações com outras pessoas. Então, ser masculino e feminino não é consequência de ter nascido menino ou menina, mas de ter assumido essa condição na sociedade.

Gênero é uma questão sócio-histórica, é qualquer distinção que existe entre os indivíduos, e não somente entre homens e mulheres. A questão de gênero é uma relação de poder, marcada pela dominação e subordinação, pela hierarquia e desigualdade social, econômica e política, estabelecida no respectivo contexto social em que vítimas e vitimizadores estão inseridos.

Nesse sentido, a violência de gênero como expressão da questão social, é uma demanda crescente na realidade social, tornando-se, assim, frequente no âmbito familiar, sendo necessário compreender-se que essa violência desencadeia diversos fatores de riscos, tais como o fator cultural, social, econômico, psicológico, sexual, físico, idiossincrático, dentre outros.

As relações sociais de gênero, classe, etnia já estão postas na sociedade, sendo reproduzidas no cotidiano familiar e materializando-se, novamente, na sociedade, tornando um ciclo contínuo de produção e reprodução das desigualdades sociais. Compreende-se, assim, que a violência contra a mulher é decorrente do todo esse processo histórico da sociedade capitalista, considerando-a fruto da relação entre os dominantes e os dominados.

Como mencionado anteriormente, a relação de poder se reflete na vida em sociedade, desencadeando, desse modo, a violência. E, entre os tipos de violência contra a mulher, as mais comuns são a doméstica e intrafamiliar, as quais são difíceis de ser enfrentadas, pois ocorrem nas relações de afetividade, sendo que a convivência entre os indivíduos é um fator relevante, para desencadear a violência, tornando-a contínua.

Segundo Saffioti (2004, p.85):

A Violência doméstica apresenta características específicas. Uma das mais relevantes é sua rotinização, [...] o que contribui, tremendamente, para a co-dependência e o estabelecimento da relação fixada. Rigorosamente, a relação violenta se constitui em verdadeira prisão. Nesse sentido, o próprio gênero acaba por se revelar uma camisa de força: o homem deve agredir, porque o macho deve dominar a qualquer custo; e a mulher deve suportar agressões de toda ordem, porque seu destino assim o determina.

De acordo com a referida autora, apreende-se que a violência doméstica é difícil de ser identificada, pois a mesma ocorre em âmbito privado, devido a existirem, na sociedade, resquícios e paradigmas de preconceitos de os indivíduos que não fazem parte do contexto familiar interferirem nessa relação, como em “briga de marido e mulher, não se mete a colher, apanha, porque gosta”. São pensamentos que contribuem, para que a violência se torne naturalizada e o âmbito doméstico, que deveria ser o lócus de proteção, se torna um espaço de violação de direitos.

Esta relação de dominação e subordinação está relacionada à forte presença do poder patriarcal¹⁷ na sociedade brasileira, marcada pela hierarquia em que aos homens era atribuído o poder soberano, com domínio total sobre suas esposas e filhos, determinando normas e condutas, que se reproduziu de geração em geração, naturalizando, desse modo, a submissão da mulher ao homem nos aspectos sociais econômicos e culturais.

Nesse contexto, Camargo (2003, p.15) afirma que a violência intrafamiliar não ocorre somente no âmbito doméstico:

A violência intrafamiliar é toda ação ou omissão que prejudique o bem-estar, a integridade física, psicológica ou a liberdade e o direito ao

¹⁷A autora Saffioti (2004, p.118-122) define o conceito de patriarcalismo a um regime da dominação e exploração das mulheres pelos homens.

desenvolvimento do outro membro da família. Pode ser cometida, dentro ou fora de casa, por algum membro da família, incluindo pessoas que passam a assumir função parental e, ainda que sem laços de consaguinidade, e em relação de poder à outra.

Para apreender a violência intrafamiliar, devem-se considerar os diversos arranjos familiares existentes na atualidade, pois, anteriormente, a mesma era constituída pela família nuclear, sendo esses compostos por pai, mães e filhos. E hoje se constata que a família vem adquirindo novos contornos. Dessa forma, deve-se salientar que a violência intrafamiliar não é a que ocorre somente entre a família nuclear, mas, sim, com indivíduos que apresentem laços de afetividade.

Entre as formas mais comuns de violência contra as mulheres, pode-se citar a física, a psicológica e a sexual, conforme determina Olart e Llosa (2000, p. 50):

Violência física: inclui qualquer ação ou omissão, com o intuito de produzir lesão corporal ou dor a outra pessoa. Os agressores podem infligir esta lesão com seus próprios corpos ou com algum objeto, empurrões, puxões de cabelo, beliscões, apertos, torceduras, bofetadas, socos, chutes, pancadas com objetos, batidas contra a parede, queimaduras ou ataques com objetos contundentes, perfurantes ou cortantes, ou com armas de fogo, tudo isso são formas de violência física, obviamente, alguns tipos são mais prejudiciais do que outros.

Violência psicológica: inclui qualquer ação ou omissão, com o intuito de produzir dano psicológico ou dor emocional a outra pessoa, incluindo ansiedade emocional, insegurança, incapacidade, desespero, culpa, frustração ou fracasso, medo, humilhação, falta de liberdade ou independência e perda da autoestima. Tal comportamento pode assumir, de forma crítica destrutiva, insultos, chantagem emocional, zombaria e ridículo, ameaças de abandono ou abuso, proibição de sair, para trabalhar ou, ter contato com outras pessoas, confinamento no lar, vigilância, perseguição constante ou frequente, restrição despropositada ao acesso e à administração da propriedade conjunta, negação de comida ou repouso, ameaças de assumir a guarda dos filhos ou machucá-los, destruição de objetos pertencentes à pessoa, ou falhar em prover as necessidades básicas da família, quando existem condições para tal.

Violência sexual: inclui qualquer ato no qual uma pessoa que se encontra em posição de poder exige que outra pessoa pratique atividades sexuais contra a vontade, por meio de ameaças, chantagem ou força física. Isto inclui não somente o coito, mas também o sexo oral ou anal. A violência sexual pode incluir também submeter alguém à exibição de órgãos sexuais, tocar ou acariciar alguém contra a sua vontade, forçar alguém olhar material pornográfico, exigir que alguém lhe toque a genitália, ou forçar alguém a ter contato sexual com um terceiro. A violência sexual pode também incluir: proibir que a mulher use anticoncepcional, exigir que ela engravide ou que faça um aborto contra a vontade, ou expô-la

De acordo com a autora, a violência física contra a mulher pode deixar marcas profundas ou superficiais, sendo facilmente reconhecida. No que tange à

violência psicológica, faz-se necessário destacá-la, pois a mesma pode acarretar sérios transtornos mentais para a vítima, envolvendo ações de omissão, insultos, ameaças, injúrias, sendo que, nesse tipo de violência, as vítimas sentem-se oprimidas, mas, em algumas vezes, não reconhecem este tipo de ação como violência.

Já a violência sexual é aquela cujo agressor sujeita a vítima a cometer atos sexuais contra sua vontade, mas deve-se ponderar que a sociedade atual não considera a relação sexual violenta, quando praticada dentro do casamento, pois se entende que essa relação faz parte dos deveres matrimoniais.

É válido ressaltar-se que, além das violências destacadas acima, existe, ainda, a violência patrimonial, que, segundo as autoras Telles e Melo (2003, p.22), “[...]é causada pela dilapidação de bens materiais ou não de uma pessoa e provoca danos, perdas, destruição, retenção de objetos [...] entre outros. E a violência moral constitui-se, quando os valores, costumes e a moralidade, ou seja, sua integridade é violada.

As violências física, sexual, emocional e moral não ocorrem isoladamente. Qualquer que seja a forma assumida pela agressão, a violência emocional está sempre presente. Certamente se pode afirmar o mesmo para a moral. O que se mostra de difícil utilização é o conceito de violência como ruptura de diferentes tipos de integridade: física, sexual, emocional e moral.(SAFFIOTI, 2004, p.75)

Dessa forma, a mulher, no decorrer do processo histórico, vem sofrendo violações de direitos, por ser do sexo feminino e também pela subordinação e exclusão do mundo produtivo. Logo, tem sido alvo de diversas violências, visto que as relações de poder se apresentam com relevante intensidade na relação homem e mulher.

No entanto deve-se ponderar que o contexto social da mulher brasileira se tem alterado ao longo do processo histórico, de forma positiva, mesmo considerando que sua trajetória tem sido marcada por submissões e desigualdades sociais. Sendo assim, houve um significativo avanço nas leis e políticas públicas para as mulheres, principalmente no que se refere às mulheres, vítimas de violência.

4.3 Construindo a Igualdade de Gênero: Possibilidades para o Enfrentamento à Violência contra a Mulher

A mulher vem conquistando seu espaço por meio das lutas e reivindicações da própria classe e também pelas políticas específicas para a mulher¹⁸, contudo, mesmo a mulher se apropriando desses espaços, a violência de gênero ocorre constantemente.

No Brasil, a violência de gênero é considerada crime e violação dos Direitos Humanos¹⁹, os quais estão garantidos pela CF/88, a qual define, no art. 5 – inciso III, que: “ninguém será submetido à tortura nem a tratamento desumano ou degradante”. Desse modo, o que se configura na perspectiva da mulher é que a mesma não deveria ser submetida a tratamentos e atos violentos, porém a realidade é muito diferente, pois, no Brasil, a cada quinze segundos²⁰, uma mulher é agredida e o âmbito familiar que deveria ser o espaço de proteção se torna espaço para a violação de direitos.

A violência é uma das mais graves formas de discriminação em razão de sexo/gênero. Constitui violação dos direitos humanos e das liberdades essenciais, atingindo a cidadania das mulheres, impedindo-as de tomar decisões de maneira autônoma e livre, de ir e vir, de expressar opiniões e desejos, de viver em paz em suas comunidades; direitos inalienáveis do ser humano. (TELES e MELO, 2003, p. 23)

A mulher, quando vítima de violência, passa a viver de forma reduzida, pois as ameaças, o medo, a insegurança, vivenciadas em seu cotidiano refletem em suas relações familiares e sociais, torna-se vítima de preconceitos e exclusão.

¹⁸ A Secretaria de Políticas para as Mulheres estabelece políticas públicas que contribuem para a melhoria da vida de todas as brasileiras e que reafirmam o compromisso do Governo Federal com as mulheres do país. “<http://www.sepm.gov.br/sobre>”.

¹⁹ Os Direitos humanos se constituem em um conjunto de leis, as quais garantem ao ser humano ter uma vida digna, sem sofrer discriminações, são direitos fundamentais de todos os cidadãos.

²⁰ De acordo com o Projeto “Prudente construindo a igualdade de gênero”, que é uma iniciativa da Prefeitura Municipal de Presidente Prudente, da Secretária de Assistência Social e do Centro de Referência Especializado de Assistência Social, sendo co-financiado pelo Governo Federal por meio da Secretária de Políticas para as Mulheres, a incidência de violência contra as mulheres no Brasil é cometida a cada 15 segundos, em que 23% das mulheres brasileiras são vítimas de violência doméstica, sendo esta a principal causa de morte e deficiência entre as mulheres de 16 a 44 anos e mais de 40% das ações violentas provocam lesões corporais graves, como queimaduras, espancamentos, estrangulamentos, entre outras formas de covardia contra as mulheres.

Assim, ressalta-se a necessidade de combater a violência de gênero no Brasil e um dos caminhos para essa ação são as políticas públicas específicas para as mulheres, as quais têm como objetivo assegurar o direito à vida e ao bem-estar da mulher, onde sejam criados e propostos à implantação e implementação de programas e serviços, com o intuito de prevenir a violência em suas diversas faces.

Salienta-se, ainda, que seja de fundamental importância propor ações de enfrentamento destinadas aos agressores, via justiça, possibilitando a criação de serviços especializados onde o agressor construa novos valores com base na igualdade de gênero.

Desse modo, é relevante destacar-se a criação da Lei 11.340 de 07 de agosto de 2006 - Lei Maria da Penha²¹, considerada como um dos mais importantes documentos legais que tratam do enfrentamento à violência contra mulher.

O artigo 1º da referida Lei define que:

Esta Lei cria mecanismos, para coibir e prevenir a violência doméstica e familiar contra a mulher, nos termos do § 8º do art. 226 da Constituição Federal, da Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Violência contra a Mulher, da Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher e de outros tratados internacionais ratificados pela República Federativa do Brasil; dispõe sobre a criação dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher; e estabelece medidas de assistência e proteção às mulheres em situação de violência doméstica e familiar.

Esta Lei surge, com a finalidade de garantir que a mulher seja assegurada no seu direito à vida e que sejam criados mecanismos que auxiliem na prevenção e no acompanhamento dos diversos tipos de violências a que a mulher está submetida.

Desse modo, o Art. 2º. ressalta:

Toda mulher, independentemente de classe, raça, etnia, orientação sexual, renda, cultura, nível educacional, idade e religião, goza dos direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sendo-lhe asseguradas as oportunidades e facilidades para viver sem violência, preservar sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual e social.

²¹ Segundo o site redebrasilatual, a Lei recebeu este nome em tributo à Maria da Penha Maia Fernandes, espancada de forma brutal e violenta, diariamente, pelo marido durante seis anos de casamento. Ela também sofreu por duas vezes tentativa de assassinato. A primeira ocorreu com arma de fogo e ela terminou paraplégica. Na segunda, foi por eletrocussão e afogamento.

A referida lei prevê que seja prestada assistência à mulher cuja situação se encontra atrelada à violência, conforme o Art. 9º:

A assistência à mulher em situação de violência doméstica e familiar será prestada de forma articulada e conforme os princípios e as diretrizes previstos na Lei Orgânica da Assistência Social, no Sistema Único de Saúde, no Sistema Único de Segurança Pública, entre outras normas e políticas públicas de proteção, e emergencialmente, quando for o caso.

A Lei Maria da Penha perpassa pela prestação somente de assistência às mulheres, prevê, ainda, que sejam executadas medidas protetivas, quando as mulheres estão em situação de risco de vida, que a protejam do agressor, porém a mesma é requerida mediante o processo judicial, órgão que irá analisar as particularidades e riscos em que a vítima se encontra.

Art. 28º. É garantido a toda mulher, vítima de violência doméstica e familiar, o acesso aos serviços de Defensoria Pública ou de Assistência Judiciária Gratuita, nos termos da lei, em sede policial ou judicial, mediante atendimento específico e humanizado.

Dessa forma, a mulher será assegurada e protegida nos diversos órgãos públicos que forem conferidos, sendo lhe prestada assistência jurídica, social e psicológica, segundo a sua conjuntura social.

É fundamental citar-se o Pacto Nacional de Enfrentamento à Violência contra a Mulher, cujas ações foram e estão sendo executadas de 2008 a 2011, criado pela iniciativa do Governo Federal, para coibir e prevenir os diversos tipos de violência contra a mulher e que vem somar-se à Lei Maria da Penha, no que tange o enfrentamento da violência.

O objetivo proposto no Pacto Nacional de Enfrentamento à Violência contra a Mulher é:

Reduzir os índices de violência contra as mulheres; Promover uma mudança cultural a partir da disseminação de atitudes igualitárias e valores éticos de irrestrito respeito às diversidades de gênero e de valorização da paz; Garantir e proteger os direitos das mulheres em situação de violência, considerando as questões raciais, étnicas, geracionais, de orientação sexual, de deficiência e de inserção social, econômica e regional. (2007,p.09)

Conforme citação, o presente pacto atuará na garantia e proteção dos direitos relativos à mulher, disseminando, entre as classes, culturas igualitárias, o

respeito à diversidade e a questão de gênero, a fim de que os índices equivalentes às violências contra as mulheres sejam reduzidos.

Em 2008, com o intuito de garantir os direitos relativos à categoria feminina, foi instituído o II Plano Nacional de Políticas Públicas para as Mulheres²², que nasce como:

[...] resultado da mobilização de quase 200 mil brasileiras que participaram, em todo o País, das Conferências Municipais e Estaduais, e elegeram 2.700 delegadas à II Conferência Nacional de Políticas para as Mulheres (II CNPM), realizada em agosto de 2007. O II PNPM expressa a vontade política do Governo Federal em reverter o padrão de desigualdade entre homens e mulheres em nosso País. (2008,p.07)

O II Plano Nacional de Políticas Públicas para as Mulheres rege-se pelos princípios da igualdade, diversidade, equidade, autonomia das mulheres, universalidade, justiça social e a transparência nas ações do Estado, tendo, como parceiros e agentes do controle social, a sociedade civil.

O referido plano é uma luta da sociedade principalmente das mulheres que ocupam espaços de decisões, ressaltando a necessidade de os indivíduos e famílias se apropriarem dos espaços decisórios principalmente nesse momento em que está sendo construído o III Plano Nacional de Políticas Públicas para as Mulheres.

Contudo é importante finalizar que a Lei Maria da Penha, Planos e Pacto citados acima nascem a partir de lutas e conquistas das próprias mulheres, que assistindo e compreendendo a sua própria trajetória de vida, marcada pela submissão e pelas desigualdades sociais trabalharam em conjunto, a fim de que fossem vistas como cidadãs de direitos, independente de raça, gênero e etnia, podendo assim, usufruir o que lhe cabe como mulher e cidadã nos termos da lei.

Nesse sentido, no próximo item, ir-se-á aprender sobre o CREAS, sendo este mais um espaço, mediante o qual as mulheres possam ter seus direitos garantidos, contribuindo para o rompimento das situações de vulnerabilidade e risco social que estão vivenciando.

²² Segundo a Secretaria de Políticas para as Mulheres, O II Plano Nacional de Políticas Públicas para as Mulheres - PNPM, aprovado na 2º Conferência Nacional de Políticas Públicas para as Mulheres - CNPM, já que o ponto II do temário da 3º CNPM é a definição de prioridades de políticas para o próximo período, tendo, como base, a avaliação, atualização e aprimoramento das ações e políticas propostas no II PNPM.

4.4 CREAS: Espaço de Proteção e Garantia de Direitos Sociais

As desigualdades sociais inerentes ao sistema vigente na contemporaneidade acarretam uma variedade de desproteções aos indivíduos e famílias que violam seus direitos e sua condição de cidadão. Dessa forma, a PNAS/04, com base nos princípios do SUAS, propõe um conjunto de serviços socioassistenciais cujo foco é a proteção social não contributiva, por meio da garantia de um conjunto de seguranças sociais destinadas a todos os indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade e risco social.

A proteção social de assistência social se materializa pela garantia de um conjunto de seguranças sociais aos cidadãos (as), para a redução de riscos e vulnerabilidades sociais e se efetiva por um conjunto integrado de projetos, programas, serviços e benefícios articulados em rede constituída com base no território e ofertados pelos diferentes órgãos federativos, em gestão direta ou por entidades e organizações de assistência social vinculadas ao SUAS. (MUNIZ et al, 2007, p.38)

Dentre os serviços propostos pela proteção social da PNAS/04, destaca-se nesse estudo, as ações desenvolvidas pela unidade de serviço público – CREAS-, cujo foco é direcionado para indivíduos e famílias em situação de risco social.

Os riscos sociais são expressos pelas diversas violências manifestadas na vida de crianças, idosos, famílias, mulher, dentre outros sujeitos, que vivenciam situações de periculosidade diante do medo da perda de sua vida, da privação de liberdade, da negligência, dos maus tratos, do desafeto, do isolamento, dentre outras situações.

Diante desse universo de violências, o CREAS é um dos principais serviços que tem o papel de promover a articulação das ações que possibilitam o rompimento dos ciclos de ocorrência das violências, bem como o fortalecimento dos indivíduos e famílias atendidos no serviço.

Sendo assim, o CREAS tem como objetivo reparar os danos causados por diversas situações de violação de direitos mas também potencializar os indivíduos e famílias para que estes possam superar a situação a qual se encontram. O trabalho nesse serviço não pode ser focado somente no indivíduo, mas na situação em que ele se encontra. Quando se trabalha somente no individual,

é percebida uma situação funcional, e quando trabalha na totalidade que envolve os indivíduos, não são apreendidas somente as necessidades, mas também as suas potencialidades.

O serviço ofertado no CREAS deve ser desenvolvido de forma diferenciada do serviço do Centro de Referência da Assistência Social (CRAS), pois este irá trabalhar com abordagens em prol da coletividade. E o CREAS, tem a princípio, abordagens individuais, sendo que as situações são mais complexas e difíceis de ser abordadas em grupos. Somente quando os indivíduos estão mais fortalecidos é que poderá ser realizada uma abordagem grupal.

O grande desafio do CREAS é que os indivíduos e famílias rompam com as situações de violação de direitos a que estão vivenciando, pois, quando ocorre esse rompimento, continuamente ele se potencializa como indivíduo social e passa a buscar sua autonomia e participação social.

4.4.1 Serviço de atendimento à mulher, vítima de violência do município de Presidente Prudente

No município de Presidente Prudente, existem dois CREAS, sendo um responsável por desenvolver a proteção e o atendimento especializado a adolescentes em medida socioeducativa; e o outro composto por três serviços socioassistenciais especializados, direcionado à proteção e atendimento à mulher, vítima de violência; a proteção e o atendimento à criança e ao adolescente, vítimas, de violência e a proteção e o atendimento ao idoso, vítima de violência.

Para este estudo tratar-se-á especificamente do serviço de proteção e atendimento especializado à mulher, vítima de violência doméstica e intrafamiliar, uma vez que o objetivo é discutir a Vigilância Social no campo da violência contra a mulher.

O referido serviço constitui-se de um espaço de acolhimento e acompanhamento psicossocial e jurídico da mulher em situação de violência doméstica e intrafamiliar, que proporcione o atendimento e o acolhimento necessário à superação da situação de violência ocorrida, contribuindo para o fortalecimento da mulher e o resgate da sua cidadania.

Considerando relevante o processo de constituição do CREAS – Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Mulher Vítima de Violência Doméstica e Intrafamiliar-, salienta-se de forma breve, que, anteriormente, a origem desse serviço ocorreu no município de Presidente Prudente, com as ações do Centro de Referência de Atendimento à Mulher Vítima de Violência Doméstica e Intrafamiliar (CRAM).

De acordo com o Projeto do CRAM o mesmo se define (2007, p.05):

O CRAM – Centro de Referência de Atendimento à Mulher Vítima de Violência Doméstica e Familiar, implantado em junho de 2006, foi um marco para a política de atendimento à mulher no município de Presidente Prudente, sendo este um espaço estratégico que oferece à mulher o acesso a uma rede de atendimento qualificado e especializado no combate à violência doméstica, com ações articuladas e intervenções diretas na problemática apresentada. Nesse espaço, são realizados atendimentos sociais, psicológicos, jurídicos e também oficinas sócioeducativas, objetivando proporcionar à mulher a oportunidade de repensar e refletir a sua situação enquanto cidadã de direitos, reunindo, assim, recursos públicos e comunitários em um esforço comum para prevenir, atender e erradicar a violência doméstica e familiar contra a mulher no município de Presidente Prudente.

O atendimento do CRAM prevaleceu no município, até o ano de 2009, sendo que, com a reestruturação do município, para sua adequação às normas operacionais estabelecidas pelo SUAS, houve a necessidade da criação do CREAS.

Desse modo, o atendimento à mulher, vítima de violência doméstica e intrafamiliar, passou a ser exercido no CREAS. Outra questão que ajudou nessa mudança foi devido ao município não ter, ainda, uma secretaria específica para o atendimento à mulher. Dessa forma, a equipe do CRAM, juntamente com o órgão gestor entendeu que seria melhor vincular o atendimento à mulher ao CREAS.

Outro motivo, para que ocorresse a mudança de CRAM para CREAS, foi o financiamento das ações a serem desenvolvidas para o enfrentamento à violência de gênero, uma vez que a Secretaria de Políticas para Mulheres (SPM) não financia o atendimento mensal e continuado, pois esta financia somente projetos e programas com períodos pré-determinados. Já o MDS, que destina parte dos seus recursos ao CREAS, faz o financiamento continuado.

Portanto, o CREAS do município de Presidente Prudente tem uma equipe especializada para o atendimento à mulher, vítima de violência doméstica e intrafamiliar, e esse serviço deve exercer o papel de articulador dos serviços

governamentais e não-governamentais, que integram a rede de atendimento às mulheres em situação de vulnerabilidade e risco social, em função da violência de gênero.

O serviço especializado à mulher, vítima de violência, tem, como objetivo principal, o empoderamento²³ feminino, buscando o fortalecimento da mulher, para que ela consiga romper com a situação de violência.

A equipe do CREAS – Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher Vítima de Violência Doméstica e Intrafamiliar-, é composta por duas Assistentes Sociais, sendo que uma exerce a função de Coordenadora, uma Orientadora Jurídica, e, uma Psicóloga e uma Estagiária do Serviço Social. E a equipe de apoio é composta por uma Escriturária, um Vigia Diurno, uma Auxiliar de Serviços Gerais e uma Cozinheira.

Considerando a importância dessa equipe no atendimento à mulher, vítima de violência, ressalta-se que esta possui atribuições específicas para a eficácia das ações, principalmente no que se refere ao desvelamento do objeto de intervenção, pois possibilita a tomada de decisões e construção de estratégias frente ao objetivo de proteção social à mulher, vítima de violência, bem como ao enfrentamento e rompimento do ciclo de violência.

Salienta-se, ademais, que as ações desenvolvidas por essa equipe devem ultrapassar o imediatismo e a pontualidade, intervindo, assim, por meio de ações planejadas e programadas, conforme o objeto desvelado. Essas ações devem proporcionar às mulheres o rompimento da violência e o protagonismo feminino.

Compreende-se que é imprescindível o envolvimento do serviço com a função de Vigilância Social, considerando-a primordial na gestão dos serviços e, concomitantemente, para o cotidiano profissional, pois esta proporcionará subsídios para o planejamento das ações propostas pela equipe técnica. Ressalta-se, ainda,

²³ O empoderamento, deve ocorrer dentro das instituições, sendo que, por meio dessas, os sujeitos devem buscar subsídios com outros sujeitos que vivenciam os mesmos conflitos, para que as forças sejam unidas a um só fim, como ocorrem com as mulheres que sofrem violência doméstica e intrafamiliar e são atendidas no CREAS - Serviço de Proteção Especializado de Atendimento à Mulher Vítima de violência Doméstica e Intrafamiliar. Os profissionais que atuam nesta instituição utilizam os espaços que a instituição oferece, para publicizar informações para as mulheres atendidas, para que estas encontrem meios, para romper com a violência. É válido ressaltar-se que o serviço realiza um grupo denominado “Empoderadas”, que tem, como objetivo, o empoderamento feminino.

que o CREAS deve ser subsidiado pelo órgão gestor, responsável pela Vigilância Social, que tem o papel primordial na execução dessa função.

4.5 A Vigilância Social no Enfrentamento à Violência de Gênero

Considerando que a Vigilância Social é uma das ferramentas necessárias para o enfrentamento à violência de gênero, debater-se-á suas possibilidades no serviço de proteção e atendimento especializado à mulher vítima de violência doméstica e intrafamiliar, pois, como mencionado no capítulo anterior, a função de Vigilância Social consiste em reconhecer e acompanhar as situações de vulnerabilidade e risco social, propiciando o planejamento de ações preventivas, bem como ações que visem à interrupção de produção e reprodução de situações de violência.

Dessa forma, destaca-se duas palavras-chave para a função de Vigilância Social, sendo essas “reconhecer e monitorar”. Reconhecer tem o objetivo de desvelar a realidade e identificar as situações de vulnerabilidades e riscos sociais vivenciados pelas vítimas de violência de gênero, apreendendo, de forma crítica, as condições reais dessas mulheres, ou seja, reconhecendo quais são seus valores, anseios, suas angústias, crenças, suas relações familiares e sociais no território; enfim, as especificidades de cada mulher, que permitirão analisar, de forma mais aprofundada, os fenômenos sociais vivenciado pelas mesmas.

A palavra monitorar está relacionada ao monitoramento das ações que devem ser realizadas por meio do acompanhamento constante e sistemático. Como já tratado no capítulo terceiro, ressalta-se que o monitoramento é considerado como uma das fases da avaliação no processo de gestão e este proporcionará subsídios para a avaliação e as definições de novas ações, comparando o que foi programado e o que está sendo aplicado. Sendo assim, este é um processo contínuo e dinâmico.

Ressalta-se que se deve reconhecer, também, os serviços que compõem a rede de apoio, os quais atendem às mulheres, vítimas de violência doméstica e intrafamiliar em Presidente Prudente, pois, com esse reconhecimento, se faz possível uma padronização dos serviços prestados, para que assim, o ciclo

de violência seja rompido e proporcione à mulher e sua família uma melhor qualidade de vida.

Conforme a Secretaria Nacional de Assistência Social e Departamento de Gestão do SUAS – Coordenação Geral dos Serviços de Vigilância Social

Nesse sentido, é pertinente afirmar que a efetiva materialização da Vigilância Social, no sentido que lhe atribui a PNAS, ocorre, quando a gestão, o planejamento e a execução dos serviços são orientados por uma perspectiva de produção e utilização de informações objetivas acerca da realidade social, que permite qualificar, tecnicamente, a tomada de decisões, sem, contudo, negar a importância do conteúdo político e social das escolhas e ações realizadas pelos gestores e profissionais. A Vigilância Social deve analisar, de um lado, as informações relativas às demandas, às incidências de violações e às necessidades de proteção da população, no que concerne à assistência social, e, de outro lado, as características e distribuição da rede socioassistencial instalada para a oferta de serviços. (BRASIL, MDS, 2011, p.05):

Para a tomada de decisão, a função de Vigilância Social é fundamental, como aponta a citação, qualifica-se, tecnicamente, o processo de trabalho. Ou seja, a intervenção parte do pressuposto de se reconhecer a realidade, para, posteriormente, intervir. É neste sentido que este estudo compreende a Vigilância Social essencial para os serviços de proteção social, aqui, especificamente, o serviço de proteção e atendimento especializado à mulher, vítima de violência.

Contudo é necessário ressaltar-se que, além das abordagens sociais, a função de Vigilância Social consiste, ainda, em abordagens políticas, permitindo aos gestores tomarem decisões técnicas, políticas e sociais. Essas tomadas de decisões, principalmente as políticas, não podem ser focalistas e segmentadas, para que, assim, as ações de enfrentamento da violência de gênero não sejam reducionistas, fragmentando os direitos sociais das mulheres e suas famílias.

Os profissionais que atuam nos serviços de proteção e atendimento especializado à mulher, vítima de violência doméstica e intrafamiliar, devem ter um direcionamento político e social, para que a tomada de decisões seja efetivada por meio de uma visão da totalidade da violência vivenciada pelas mulheres, compreendendo as suas relações individuais, coletivas e familiares.

Nesse intuito, considera-se que a função de Vigilância Social é uma importante ferramenta de prevenção e defesa dos direitos sociais, no que tange ao enfrentamento da violência de gênero em Presidente Prudente. Essa função

possibilitará ao serviço de proteção e atendimento especializado à mulher, vítima de violência doméstica e intrafamiliar uma articulação contínua com os serviços da rede de apoio, produzindo informações, para que estes avaliem as ações, gerando novos conhecimentos acerca da realidade dessas mulheres.

Para que o serviço alcance os objetivos propostos na função de Vigilância Social, o planejamento tem que ser construído a partir da sistematização dos dados, da elaboração e da análise dos indicadores, para conhecer quais os riscos e as vulnerabilidades sociais vivenciados pelas mulheres, vítimas de violência, para que assim se possam propor ações voltadas para a realidade social das mulheres e sua família.

O CREAS - Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher Vítima de Violência Doméstica e Intrafamiliar - irá realizar a gestão das informações, tanto dos cadastros das mulheres quanto das informações referentes à rede de apoio, pois, somente assim, será possível avaliarem-se as ações que estão sendo desenvolvidas e se os serviços estão sendo prestados com qualidade, identificando, dessa forma, se houve a padronização dos mesmos.

Considerando o banco de dados como um meio fundamental para a Vigilância Social, porém não único, ressalta-se Veloso (2011, p.25), que intensifica a importância do conhecimento e do uso da Tecnologia da Informação (TI).

[...] lidar com uma grande quantidade de dados, extraindo deles informações preciosas para o trabalho, que, por sua vez, possibilitam a avaliação e a construção de novas propostas de intervenção. Considera-se a capacidade de gerir, controlar e distribuir a informação, um aspecto de grande importância para o trabalho, já que, além de subsidiar a tomada de decisões e otimizar a condução dos processos de gestão, pode potencializar o exercício profissional, principalmente no que se refere à sistematização da prática e ao desenvolvimento da postura investigativa inerente ao exercício profissional, sobretudo no que se refere ao conhecimento das formas contemporâneas de configuração e expressão do objeto da atuação profissional.

Contudo as tecnologias da informação permitirão à equipe do serviço a construção de novas propostas de intervenção, pois esse instrumento trará informações rápidas e em grande escala, propiciando ações qualitativas, no que tange ao enfrentamento da questão de gênero, pois são os serviços socioassistenciais que irão dar subsídios com informações precisas, para que o órgão gestor execute a vigilância social com efetividade, garantindo, dessa forma, melhoria no acesso aos direitos sociais dos indivíduos e famílias.

Com a necessidade de que a TI seja inserida no processo de trabalho, o CREAS - Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher Vítima de Violência Doméstica e Intrafamiliar-, em seu cotidiano de trabalho, percebeu a importância do uso das ferramentas tecnológicas, para que as ações sejam ágeis e eficazes. Dessa forma, pensou-se em sistematizar os registros referentes às mulheres atendidas no serviço, com o intuito de construir indicadores sociais, elaborando-se, assim, um banco de dados para o serviço, o qual será apresentado no decorrer da análise dos dados.

Desse modo, apresentar-se-á, no item seguinte, a pesquisa realizada no CREAS - Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher Vítima de Violência Doméstica e Intrafamiliar-, por meio das entrevistas realizadas com os profissionais do referido serviço e do órgão gestor, apresentando, ainda, o perfil da mulher atendida nesse serviço, realizando contribuições, a fim de possibilitar a efetivação da Vigilância Social.

5 SERVIÇO DE PROTEÇÃO E ATENDIMENTO ESPECIALIZADO À MULHER VÍTIMA DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR: As Possibilidades da Função Vigilância Social.

Nesse capítulo, será apresentada a análise da pesquisa realizada no CREAS - Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Mulher Vítima de Violência Doméstica e Intrafamiliar-, com intuito de identificar, se ocorre, no serviço, a execução da função de Vigilância Social. Sendo assim, primeiramente será abordada a metodologia utilizada para a realização da pesquisa, com o intuito de mencionar como ocorreu o processo da mesma.

Posteriormente serão enfatizadas às entrevistas realizadas com os profissionais do CREAS - Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Mulher Vítima de Violência Doméstica e Intrafamiliar-, e do órgão gestor da Assistência Social do município de Presidente Prudente, com a finalidade de identificar como ocorre a intervenção profissional no serviço, qual a percepção desses profissionais em relação à função de Vigilância Social e à importância que essa função tem para que ocorra o enfrentamento da violência de gênero.

Por fim, será apresentada a análise das informações obtidas por meio do banco de dados²⁴ do CREAS - Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Mulher Vítima de Violência Doméstica e Intrafamiliar-, com o intuito de evidenciar como essas informações são indispensáveis à execução da função de Vigilância Social.

5.1 Metodologia da Pesquisa

A pesquisa tem por objetivo enfatizar a importância da Vigilância Social no trabalho realizado no CREAS – Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher Vítima de Violência Doméstica e Intrafamiliar de Presidente Prudente-,

²⁴ No decorrer dos anos de 2010 e 2011 foi instalado um banco de dados no serviço, para iniciar um processo de sistematização de dados sobre as mulheres atendidas. No entanto essa foi uma iniciativa da equipe de referência desse serviço.

como forma de possibilitar a construção de estratégias para o enfrentamento da violência de gênero.

De acordo com Chizzotti (2003, p. 16):

A pesquisa sobre um problema determinado depende das fontes de informação sobre o mesmo. As informações podem provir de observações, de reflexões pessoais, de pessoas que adquiriram experiências pelo estudo ou participação em eventos, ou, ainda, do acervo de conhecimento reunidos em bibliotecas, centros de documentação bibliográfica ou qualquer registro que contenha dados. A utilização adequada dessas fontes de informação auxilia o pesquisador na delimitação clara do próprio projeto, esclarece aspectos obscuros da pesquisa e o orienta na busca da fundamentação e dos meios de resolver um problema.

Compreende-se, assim, que o processo que envolve a pesquisa é de grande relevância, pois a mesma possibilitará a criação de elementos que propiciem a busca de respostas confiáveis para os problemas sociais que são levantados, inicialmente, pelos pesquisadores.

O problema enfatizado, na referida pesquisa, é analisar-se a função de Vigilância Social no CREAS – Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher Vítima de Violência Doméstica e Intrafamiliar-, ocorre no serviço, bem como identificar os meios necessários à efetivação dessa função.

O universo pesquisado corresponde ao CREAS - Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher Vítima de Violência Doméstica e Intrafamiliar-, sendo este um serviço da Secretaria Municipal de Assistência Social da Prefeitura Municipal de Presidente Prudente.

A escolha dessa pesquisa originou-se a partir de indagações de três integrantes do grupo, as quais são bolsistas do Grupo de Iniciação Científica das Faculdades Integradas Antônio Eufrásio de Toledo, grupo que realizou uma pesquisa no respectivo serviço, com o objetivo de desvelar as faces da violência de gênero no CREAS - Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher Vítima de Violência Doméstica e Intrafamiliar-.

Dessa forma, o grupo optou-se por pesquisar as possibilidades e limites para a execução da função de vigilância social, devido à complexidade que envolve o enfrentamento da violência de gênero, pois a pesquisa realizada pelo grupo de iniciação científica demonstrou que, com o processo de trabalho já existente e com os meios utilizados pelo serviço, se torna possível executar a referida função.

A pesquisa utilizada para a realização desse trabalho foi fundamentada no método dialético, que “consiste na arte de discutir e da argumentação dialogada, defendendo sua ideia a partir da negação dos argumentos contrários” Filho e Santos, (1998, p.55).

Para elaboração da pesquisa, utilizaram-se referências bibliográficas²⁵ e documentais²⁶, as quais forneceram subsídios para a construção de novos conhecimentos a partir de artigos, livros, legislações já existentes e documentos, ou seja, diversas publicações pertinentes ao objeto deste estudo.

Além da pesquisa bibliográfica e documental, realizou-se, também, a pesquisa de campo, esta de cunho quantitativo e qualitativo, realizada por meio de instrumentais de coleta de dados, dentre eles a entrevista semiestruturada, aplicada por meio de um roteiro de questões norteadoras fundamentadas nos objetivos desta pesquisa.

Quantitativas: preveem a mensuração de variáveis preestabelecidas, procurando verificar e explicar sua influência sobre as outras variáveis, mediante a análise da frequência de incidências e de correlações estatísticas. O pesquisador descreve, explica e prediz;
Qualitativas: fundamentam-se em dados coligidos nas interações interpessoais, na co-participação das situações dos informantes, analisadas a partir da significação que estes dão aos seus atos. O pesquisador participa, compreende e interpreta. (CHIZZOTTI, 2003, p. 52)

Conforme asseverou o autor acima, as pesquisas são caracterizadas pelos tipos de dados que são extraídos durante as entrevistas ou questionários e, dessa forma, é identificada a natureza dos dados, sendo possível perceber-se a mesma é qualitativa, quantitativa ou ambas, o que é bem provável. Desse modo, o autor expõe que a pesquisa quantitativa incide sobre relações estatísticas, sendo que a qualitativa compreende a participação do pesquisador e sua posterior interpretação dos dados.

²⁵ A pesquisa bibliográfica abrange toda bibliografia, posto que, de acordo com Lakatos e Marcone (2005, p. 185) “[...] a pesquisa bibliográfica não é mera repetição do que já foi dito ou escrito sobre certo assunto, mas propicia o exame de um tema sob novo enfoque ou abordagem, chegando a conclusões inovadoras”.

²⁶ A pesquisa documental é parte integrante de qualquer pesquisa sistemática e precede ou acompanha os trabalhos de campo. Ela pode ser um aspecto dominante em trabalhos que visam a amostrar a situação atual de um assunto determinado ou intentam traçar a evolução histórica do problema. [...] A pesquisa documental é, pois, uma etapa importante para se reunirem os conhecimentos produzidos e elegeer os instrumentos necessários ao estudo do problema relevante e atual, sem incidir em questões já resolvidas ou trilhar percursos já realizados. (CHIZZOTTI, 2003, p.19)

Sendo assim, para a realização da pesquisa de campo, foi mantido o contato inicial com a coordenadora do serviço e a mesma prontificou-se a fornecer as informações pertinentes à pesquisa, visto que uma das integrantes do grupo passou a realizar estágio supervisionado com a mesma no início do ano de 2011, o que possibilitou familiarizar-se com o processo de trabalho do respectivo serviço.

As quatro profissionais envolvidas na pesquisa referem-se a três profissionais que estão diretamente inseridas no CREAS - Serviço de Atendimento à Mulher Vítima de Violência Doméstica e Intrafamiliar-, com funções diferenciadas da outra profissional que exerce a função de gestora da Política de Assistência Social e que não tem relação direta no atendimento, mas é responsável pela gestão da Política de Assistência Social.

A pesquisa de campo foi realizada, com a finalidade de conhecer as ações desenvolvidas pela equipe de referência no serviço e observar a existência de sistemas de informação que atendessem aos princípios da função de Vigilância Social, além de conhecer e analisar, criticamente, o órgão gestor, que é o principal responsável pela realização dessa função e tem executado a mesma no município de Presidente Prudente, em consonância com a PNAS/04.

A entrevista é o procedimento mais usual no trabalho de campo. Por meio dela, o pesquisador busca obter informes contidos na fala dos atores sociais. Ela não significa uma conversa despreziosa e neutra, uma vez que se insere como meio de coleta dos fatos relatados pelos atores, enquanto sujeito-objeto da pesquisa que vivenciam uma determinada realidade que está sendo focalizada (MINAYO, 1994, p.57).

As entrevistas realizadas com estas profissionais ocorreram nos meses de agosto e setembro de 2011 e, foram posteriormente, transcritas na íntegra, o que possibilitou uma lealdade na análise dos dados, com base nas entrevistas.

Por meio da realização das entrevistas, os dados obtidos foram divididos em três categorias: a primeira analisada foi sobre a intervenção profissional no CREAS – Serviço Proteção e Atendimento Especializado à Mulher Vítima de Violência Doméstica e Intrafamiliar-.

A segunda a ser analisada foi acerca da percepção que os profissionais do CREAS – Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher Vítima de Violência Doméstica e Intrafamiliar-, e o Gestor da Política de Assistência Social têm em relação à função de Vigilância Social.

E por fim, a terceira categoria que analisou qual a importância para as profissionais entrevistadas da efetivação da Vigilância Social no enfrentamento da violência de gênero no município de Presidente Prudente.

Além destas entrevistas, foram utilizadas, também, informações coletadas e sistematizadas por meio do banco de dados existente no serviço, as quais foram selecionadas, apresentadas em gráficos e analisadas no decorrer desse capítulo.

O referido banco de dados contém 334 cadastros das mulheres atendidas, nos anos de 2009 e 2010, pelas técnicas do CREAS – Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher Vítima de Violência Doméstica e Intrafamiliar-. As categorias analisadas foram a identificação da mulher, as questões que envolvem o agressor e o histórico da violência sofrida pela vítima.

O diagnóstico social levantado a partir do banco de dados se tornam indispensáveis para o levantamento dos indicadores sociais, aproximando, assim, o pesquisador do objeto pesquisado, sendo que o banco de dados é um dos instrumentos necessários para a concretização da função de Vigilância Social no serviço. Por este motivo, torna-se necessária a identificação das informações contidas no banco de dados acerca da mulher, para que sejam compreendidas as interfaces da violência contra a mesma.

Nesta perspectiva, serão apresentadas, a seguir, as informações coletadas por meio das entrevistas com os profissionais do CREAS – Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher Vítima de Violência Doméstica e Intrafamiliar e do órgão gestor da Política de Assistência Social.

5.2 Intervenção Profissional frente à Violência Contra a Mulher no CREAS – Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Mulher Vítima de Violência Doméstica e Intrafamiliar de Presidente Prudente

A categoria a ser analisada, nesse item, visa à intervenção dos profissionais atuantes no CREAS – Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher Vítima de Violência-, com o intuito de identificar se os meios utilizados na ação profissional se aproximam dos elementos indispensáveis à execução da função de Vigilância Social.

Importante salientar-se que as entrevistas serão apresentadas, respeitando a função dos profissionais, sendo que duas estão diretamente relacionadas ao atendimento à mulher, uma na gestão do serviço e a outra com a gestão da Política de Assistência Social.

Considerando que a coleta de informações sobre a violência vivenciada pelas mulheres atendidas no serviço requer um vínculo de segurança e de confiabilidade entre profissional e usuária, investiga-se, com as profissionais A e B, como é realizada a acolhida inicial no serviço, na qual foi apresentado a escuta qualificada como a primeira ação desenvolvida, ou seja, possibilitar um ambiente livre e seguro para os relatos.

A primeira coisa é tentar fazer esta contensão, tentar fazer uma escuta qualificada da situação, ouvir, o primeiro atendimento é ouvir, deixar aquela sensação de que ela pode voltar e que aqui ela vai encontrar ajuda e o caminho, para superar a violência. (PROFISSIONAL A).

[...] esse primeiro momento a gente deixa mais livre, sem muitos questionamentos, mais, para entender o que está acontecendo e alguns direcionamentos, para avaliar os riscos, que podem estar correndo e os dados de identificação os mais básicos possíveis... elas chegam bastante inseguras, não sabem, exatamente, o que colocar e de que forma, o que elas estão buscando, elas falam: estou aqui, mas não sei, ao certo, o de que eu preciso, preciso de uma ajuda para mudar a situação, mas não sei como [...] (PROFISSIONAL B).

Com os relatos das profissionais, pode-se perceber que as mesmas possuem um procedimento metodológico, para realizar as abordagens individuais com as mulheres, pois esse instrumento metodológico é uma construção teórica realizada por meio do conhecimento, mediante o qual irão unir os saberes entre as áreas atuantes no CREAS, ou seja, a Psicologia, o Serviço Social e a Advocacia. A equipe técnica executa suas ações com a mesma finalidade de que, em princípio, é a superação da violência, e, no decorrer dos atendimentos, a possibilidade do empoderamento feminino.

Tais objetivos só são possíveis por meio da escuta qualificada e um acompanhamento contínuo, não somente com a mulher mas também com a família, propiciando a construção dos vínculos entre profissional e usuário, identificando, assim, quais as reais vulnerabilidades e risco sociais em que essas mulheres se encontram.

Busca-se, compreender igualmente como ocorrem os atendimentos desenvolvidos pelas profissionais, observando, desse modo, os procedimentos metodológicos que a equipe utiliza no serviço.

Quando a mulher vem para o atendimento fazemos a escuta, e começamos a pensar e levantar o diagnóstico da situação. E agora nós começamos a fazer o Plano Individual de Atendimento (PIA) e, dentro do PIA, a gente vai traçando as ações de acordo com a complexidade de cada situação. (PROFISSIONAL A)

No primeiro atendimento, marcamos um retorno, para completar os dados e aprofundar, mais, as informações [...] nesse segundo atendimento, começamos a construir um plano de atendimento com elas e, às vezes, percebemos a necessidade de marcar outros atendimentos com outros membros da família. Então, vão sendo agendados de acordo com as características da situação". (PROFISSIONAL B)

Identifica-se, novamente, na fala das profissionais, o uso de instrumentais metodológicos, como o Plano Individual de Atendimento- PIA, o qual é construído com a mulher, de forma individualizada, sendo possível ter uma aproximação da realidade vivenciada por essas mulheres, identificando seus objetivos, angústias, valores, anseios, suas relações sociais e econômicas e, assim, construir respostas para as demandas da mulher e de sua família.

Entende-se, que por meio das abordagens com a mulher, se faz necessário que os profissionais desvelem os fatos que se apresentam na imediatez, pois é preciso desocultar a realidade por meio de aproximações sucessivas. Dessa forma, é possível negar o imediato e direcionar o olhar para as múltiplas determinações que a mulher está vivenciando.

O CREAS – Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher Vítima de Violência Doméstica e Intrafamiliar-, é constituído por possibilidades e limites em relação ao enfrentamento da demanda. Assim, faz-se necessário que a equipe profissional esteja fortalecida e empenhada em enfrentar os desafios existentes, construindo, junto com as mulheres, alternativas, para romper com a situação de violência.

Percebe-se que os profissionais estão preparados para atender a complexidade que envolve a demanda da mulher, vítima de violência, mas o serviço tem alguns limites que dificultam as abordagens realizadas com a mulher.

[...] uma das dificuldades é o retorno da mulher e outra dificuldade é que, hoje, a demanda é muito grande e a equipe é mínima. Então como se a gente não tivesse perna para alcançar as mulheres, a gente até tenta, mais...Eu acho que as dificuldades são isso, não ter equipe (PROFISSIONAL A)

Conforme a profissional A relata, mesmo o serviço sendo composto por um assistente social, um psicólogo, um orientador jurídico e um coordenador, a equipe ainda é insuficiente diante da demanda apresentada no município.

Sobre esta questão, menciona-se a NOB/SUAS/RH/06, que define a quantidade de profissionais para os CREAS, sendo este referente à capacidade de atendimento de 50 indivíduos e famílias²⁷, como demonstra a tabela abaixo:

TABELA 2 – Número de profissionais para o CREAS, conforme estabelecido pela NOB/SUAS/RH/06.

Profissionais	Quantidade
Coordenador	01 (Um)
Assistente Social	01 (Um)
Psicóloga	01 (Um)
Orientador Jurídico	01 (Um)
Profissionais de nível superior ou médio para abordagem dos usuários	02 (Dois)
Auxiliar administrativo	01 (Um)

Fonte: NOB/SUAS/RH, 2006. Tabela elaborada pelas autoras 2011.

Entretanto considera-se que, apesar de o número de profissionais do CREAS – Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher Vítima de Violência Doméstica e Intrafamiliar-, estar, proporcionalmente, de acordo com a NOB/SUAS/RH/06, compreende-se que o número de profissionais é insuficiente, devido à complexidade que envolve a demanda atendida pelo serviço

Observa-se, também, que, no serviço, o número de profissionais do ensino médio ou superior é inexistente, para realizar as abordagens iniciais, como destacado no referencial teórico em relação à equipe do serviço.

Porém a contratação de novos profissionais não depende da equipe que atua no serviço, mas, sim, do órgão gestor da Política de Assistência Social,

²⁷ O CREAS – Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher Vítima de Violência Doméstica e Intrafamiliar-, atende cerca de 50 a 60 mulheres no decorrer do mês. Dado informado por uma das autoras desse trabalho, a qual realiza estágio supervisionado no serviço.

entretanto a equipe deve apresentar posicionamento político acerca do seu limite no exercício profissional e das dificuldades encontradas no cotidiano.

Outro fator relevante, para se tornar provável a contratação de novos profissionais, é a construção dos indicadores de impacto, que irão gerar informações, mensurando os resultados obtidos, os quais devem proporcionar visibilidade da demanda em sua totalidade. Isto é possível com a utilização de ferramentas tecnológicas, que sistematizará as informações sobre a demanda atendida.

No entanto, mesmo tendo dificuldades na composição de equipe, o que prejudica o atendimento, as profissionais relatam que, diante do projeto ético-político profissional, conseguem encontrar possibilidades para a intervenção profissional, como demonstram nas entrevistas abaixo.

Olha [...] acho que é o empoderamento dessa mulher. A partir do momento que ela consegue sair do isolamento e passa a ser preparada para ser um ser politizado assim, ela já consegue transformar a vida dela.
(PROFISSIONAL A)

[...] o fortalecimento do vínculo familiar, às vezes o vínculo com a comunidade, com os próprios vizinhos [...] A gente não fecha isso ou aquilo né, você abre a tudo que é possível quando avalia a situação né.
(PROFISSIONAL B).

Observa-se que, a partir do conhecimento que as profissionais têm da realidade vivenciada pelas mulheres, algumas possibilidades para o enfrentamento da violência de gênero são levantadas nos atendimentos e nas intervenções realizadas com a mesma. Esse conhecimento é um dos caminhos, para que ocorra, com êxito, a Vigilância Social no serviço.

Compreende-se que, para a realização das intervenções profissionais, o conhecimento é um dos elementos indispensáveis para a ação profissional, propiciando aos mesmos uma reflexão crítica da realidade, identificando as demandas, reconhecendo novas prioridades, para que o campo de intervenção possa ser ampliado.

O próximo elemento que se irá enfatizar, a partir das entrevistas, é o planejamento das ações desenvolvidas no CREAS - Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher Vitima de Violência Doméstica e Intrafamiliar-.

De acordo com a profissional A “A gente planeja, mais, as abordagens coletivas, agora os atendimentos a gente acaba planejando de acordo com cada situação”. A profissional B relata, ainda, que “tem algumas situações que não tem como planejar, porque precisa ter a intervenção imediata”.

Considerando a entrevista da profissional C, que atua diretamente na gestão do serviço, esta ressalta, sobre o planejamento das ações anuais:

Nós temos um planejamento anual, a gente planeja até as atividades que vai fazer, a metodologia [...] Então, anualmente, a gente tenta planejar... Esse planejamento dentro do serviço ele tem que ser muito flexível.
(PROFISSIONAL C).

Entende-se, dessa forma, que, mesmo nas intervenções imediatas, o planejamento já está sendo executado, momento em que os profissionais se apropriam de procedimentos metodológicos que possibilitam as definições do processo de planejamento.

Contudo destaca-se que a profissional C possui melhor apreensão desse processo, compreendendo que o mesmo deve ser contínuo e flexível, pois, “[...]o planejamento é a ferramenta, para pensar e agir dentro de uma sistemática analítica própria, estudando as situações, prevendo seus limites e suas possibilidades, propondo-se objetivos, definindo-se estratégias.” Baptista (2000, p.14).

Desse modo, entende-se que os profissionais possuem um direcionamento técnico-operativo, realizando a execução do planejamento, reunindo o processo de trabalho em um mesmo espaço sócioocupacional, onde possibilita que o mesmo esteja em permanente construção, pois a dinâmica do serviço faz com que o planejamento seja uma reflexão contínua.

5.3 Percepção dos Profissionais acerca da Vigilância Social

Considerando que a Vigilância Social é uma das funções da Política de Assistência Social que requer debates sobre seu conceito, sua fundamentação e sua operacionalidade, e pela insuficiência de teoria sobre a mesma, considera-se

importante investigar como essa função tem sido percebida e compreendida pelos profissionais da área da Política de Assistência Social.

Dessa maneira, nesta categoria será analisada a percepção que os profissionais do CREAS – Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher Vítima de Violência Doméstica e Intrafamiliar-, e o Gestor da Política de Assistência Social têm em relação à função de Vigilância Social.

Essa percepção fica clara de acordo com os relatos das profissionais:

Olha eu sou uma pessoa que conheço pouco sobre isso, o entendimento que eu tenho é a perspectiva que a gente possa gerar ferramentas no território que nos permitam identificar como é que os processos vão se dando[...]acho que a Vigilância Social é um conjunto de ferramentas técnicas, um olhar técnico apurado, fundamentado e melhorado[...]esse olhar técnico precisa ser cada vez mais intersetorial. (PROFISSIONAL D)

[...] poder trabalhar em cima de dados reais sistematizados, indicando realmente qual o caminho a seguir. (PROFISSIONAL C)

[...] a vigilância acho que deve ser uma gestão maior [...] porque a gente fala de superação daquilo que chegou, mas o que não chegou. (PROFISSIONAL A)

Esses levantamentos de dados, do perfil dos usuários, é importante saber em quais territórios acontecem, o cruzamento dos dados e também quanto tempo leva se tem tido resultado, para a gente poder olhar para o macro. (PROFISSIONAL B)

Nota-se que é apreendido pelos profissionais entrevistados que o ponto de partida para a execução da Vigilância Social é a sistematização de dados, porém é válido ressaltar que a mesma não deve ser reduzida somente à sistematização e informatização dos mesmos mas também apreender, por meio dessas informações, os aspectos multidimensionais em relação às situações de vulnerabilidade e risco sociais presentes no município, para que assim se possa pensar em ações, projetos e programas que possibilitem o enfretamento da violência de gênero.

Assim sendo, a Vigilância Social procura conhecer a realidade social vivenciada por indivíduos e famílias, no sentido de desvelar as situações de vulnerabilidades e riscos sociais, ou seja, um conjunto de ações preventivas e também de intervenção no campo social.

Para que a Vigilância Social ocorra, é indispensável o levantamento dos indicadores sociais dos indivíduos e famílias, os quais serão analisados, gerando, informações suficientes para a construção de ações a serem

desenvolvidas nos serviços da Política de Assistência Social, favorecendo a constituição de ações preventivas e que novas situações que vulnerabilizam e trazem riscos que sejam detectadas.

O órgão gestor da Política de Assistência Social é o responsável por organizar a execução da Vigilância Social no município, de forma que abrange toda a rede socioassistencial, com destaque nos CRAS e CREAS. Neste sentido, este órgão deve promover meios, para que os profissionais sejam capacitados a contribuir com a sistematização dos dados, assim, com a leitura desses dados, no sentido de compreender a realidade social apresentada e propor estratégias e planejamentos para a superação da problemática atendida.

Dessa forma, a Vigilância Social constitui-se como uma importante ferramenta para o planejamento, coordenação e operacionalização dos Serviços Socioassistenciais, aqui, no caso, o serviço de proteção e atendimento especializado à mulher vítima de violência doméstica e intrafamiliar, pois define os indicadores para um planejamento eficaz e adequado.

Nesta perspectiva, investiga-se nas entrevistas com a profissional responsável pela gestão da Política de Assistência Social, se a Vigilância Social é realizada e de que forma esta sendo executada nos serviços socioassistenciais do município.

“[...] nós não temos uma coisa formatada sobre a vigilância social, não existe uma intencionalidade clara, isto está vindo aos poucos, precisa ser mais apurado, formatado mesmo como um serviço específico”.
(PROFISSIONAL D)

Como se podem observar, na fala da profissional, a Vigilância Social está em processo de planejamento e, por isto, não ocorre no município, pois, mesmo tendo a intenção de realizar a referida função, ainda há alguns entraves, como uma equipe destinada à execução dessa função, a falta de compreensão dos profissionais atuantes nessa área e um planejamento que possibilite um trabalho articulado entre o serviço e o órgão gestor, pois, de acordo com a profissional C, “não existe, ainda, uma integração entre o serviço de atenção à mulher e o órgão gestor”.

Compreende-se que a articulação entre o órgão gestor e os serviços socioassistenciais é um elemento essencial e desafiador, para que ocorra a função de Vigilância Social no município, pois é necessário que o serviço identifique as

necessidades dos indivíduos e famílias, fornecendo ao órgão gestor informações, para que o mesmo faça a sistematização das precarizações dessa população.

Com os dados sistematizados, o órgão gestor deve disponibilizar uma devolutiva para o CREAS – Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher Vítima de Violência Doméstica e Intrafamiliar-, no intuito de que, juntos, construam um planejamento das ações que serão desenvolvidas de forma condizente com as vulnerabilidades e os riscos sociais vivenciadas por indivíduos e famílias.

A realização da vigilância social também possibilitará a avaliação dessas situações, no sentido de indicar a necessidade de expansão dos serviços, bem como seus impactos e sua eficácia.

Observa-se, ainda, que a primeira percepção dos profissionais sobre a Vigilância Social está relacionada com a implantação das ferramentas tecnológicas.

“[...] é executado, mas entendo assim que não da forma que deveria ser, porque nós não estamos ainda informatizados, então, todo levantamento dos dados é manual” (PROFISSIONAL C)

É importante salientar-se que a Vigilância Social é um processo que envolve o conhecimento e o reconhecimento das vulnerabilidades e riscos sociais, não devendo ser assim realizada de forma fragmentada, contudo é apreendido, a partir do relato do profissional C, que se faz somente o levantamento das situações de violação de direitos no serviço, porém compreende-se que este é o ponto de partida para a execução da referida função.

Contudo esses dados devem ser analisados de forma crítica, para que se possa constituir o diagnóstico social e, conseqüentemente, a construção de indicadores sociais, os quais irão subsidiar as ações desenvolvidas no CREAS-Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher Vítima de Violência Doméstica e Intrafamiliar-.

Apesar de a função de Vigilância Social estar instituída desde 2004, na PNAS/04, por meio de estudos compreende-se que esta função se encontra em processo de implementação no serviço. Entretanto é imprescindível que o órgão gestor oportunize aos profissionais da assistência social novos conhecimentos e habilidades em relação à função de Vigilância Social, para que esta seja executada com êxito, no que tange ao enfrentamento da violência de gênero.

Vale ressaltar-se, que tais impasses são decorrentes da trajetória da efetivação da PNAS, pois a política de assistência social foi marcada pelo assistencialismo, benesse e de cunho conservador, tornando-a inferior em relação às outras políticas. Dessa forma, faz-se necessário que os trabalhadores do SUAS deem visibilidade ao trabalho desenvolvido com os indivíduos e famílias em seus espaços sócioocupacionais.

5.4 Importância da Vigilância Social para os Profissionais

Nessa categoria, será discutida a importância da Vigilância Social para os profissionais, esta compreendida como uma ferramenta essencial para o enfrentamento da violência de gênero em Presidente Prudente. Assim sendo, objetivou-se apreender quais as possibilidades que os profissionais identificam para o enfrentamento da demanda por meio da função de vigilância social.

Segundo a profissional D, a troca de informações, por meio do diálogo entre a proteção social básica e especial, é essencial:

Eu entendo que é muito importante o dialogo entre as duas proteções, pois na medida em que a gente vai afinando o olhar, vai tendo controle e a equipe vai se apropriando disso, isso vai sendo socializado, contribuindo muito para você perceber os elementos. (PROFISSIONAL D)

Diante do relato exposto acima, é possível perceber-se que o profissional considera a Vigilância Social como um canal de diálogo entre os profissionais que atuam com indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade e risco social. Desse modo, considera-se que essa articulação irá proporcionar ações concretas para a efetivação da proteção e prevenção dessas situações, propiciando uma visão ampliada acerca da violência de gênero.

É fundamental, porque acho que a vigilância ela vai dar o recorte necessário pra violência, a violência não é uma massa cinzenta, ela tem particularidades, que só a efetivação da vigilância que vai nos ajudar, vai direcionar principalmente no território, as potencialidades do território, até se as pessoas têm os serviços públicos e que tipo de orientação, que tipo de profissional que eles têm no território, tudo isso caracteriza a intervenção, então nós temos que entender a cidade a partir do território, das potencialidades, das vulnerabilidades, porque são muitos diferentes. Então

acho que só através da efetivação da vigilância que a gente vai conseguir ter esse retrato do município, respeitando esses recortes inclusive questões de gênero, de raça que influenciam na condição da mulher. (PROFISSIONAL C)

A fala da profissional acima destaca a necessidade de se apreenderem as particularidades das mulheres que foram vítimas de violência doméstica e intrafamiliar, compreendendo a totalidade em que a mulher está inserida, ou seja, a sua vivência familiar e comunitária e quais os serviços a que a mesma tem acesso no território, pois são esses serviços que irão fornecer subsídio, para que a mesma rompa com o ciclo de violência.

Dessa forma, é válido ressaltar-se que acessar um determinado serviço, seja ele público ou privado, não quer dizer que a mulher já está inclusa no mesmo, mas é importante mensurar-se em que condição a mesma se encontra e ainda saber a qualidade do serviço que está sendo ofertado para a mulher.

Sendo assim, destaca-se a importância e necessidade da efetivação da função de Vigilância Social no enfrentamento à violência de gênero, pois, além de identificar os riscos e as vulnerabilidades sociais vivenciadas pelas mulheres, irá, ainda, padronizar os serviços, para que os mesmos sejam ofertados de forma igualitária. Dessa maneira, ressalta-se que, essa apreensão só é possível a partir da construção de indicadores sociais por meio do diagnóstico social.

[...] nós vamos atingir um público muito maior, do que a gente consegue atingir nos procedimentos do dia-dia, de atendimento cotidiano, você vai conseguir mudar questões de uma sociedade, você vai conseguir mudar a educação, porque você vendo os dados de que as crianças aprendem dessa forma, de quantas crianças vivenciam isso, você vai conseguir atingir o foco. (PROFISSIONAL B)

Como pode observar, a compreensão que o profissional B tem acerca da efetivação da função de Vigilância Social no serviço é que a mesma poderá abranger não somente as mulheres que são atendidas no serviço mas também que é possível trabalhar as questões de gênero em todos os espaços, como escolas, comunidades, igreja, entre outros.

Diante disso, pode-se analisar que essa concepção é que a Vigilância Social trará dados concretos, saindo da concepção empírica que a sociedade possui de que a mulher tem que “apanhar”, pois a função de Vigilância Social irá trazer as particularidades da situação desumana a que a mulher é submetida, quando vítima de violência.

Eu acho que é poder planejar, a violência ela consegue trazer dados concretos pra que você planeje com maior efetividade as coisas, dá pra você concretizar coisas em cima do real, acho que a vigilância possibilita isso, e até mensurar os dados e você poder trabalhar no território com eles, com os dados que você tem, acho que a vigilância é isso, é esse retorno pra sociedade mesmo, o problema está ali e a gente precisa ter uma resposta efetiva. (PROFISSIONAL A)

Como afirma o profissional acima, a Vigilância Social irá proporcionar, para o enfrentamento da violência de gênero no município, um planejamento baseado em fatos concretos, pois não se pode pensar em ações com eficiência, eficácia e efetividade, sem levar em conta o planejamento das ações a serem desenvolvidas em qualquer campo sócioocupacional.

Com o processo de Vigilância Social estabelecido no serviço, o profissional poderá trabalhar não somente com a mulher mas também com a família, propiciando ações que se refletem no próprio território em que estes residem, pois o território é construído e reconstruído pelas experiências dos sujeitos que ali habitam, identificando a rede de serviços existentes, articulando-se, assim, com esses serviços, a fim de estabelecer a padronização dos mesmos, com o intuito de que a mulher, vítima de violência seja atendida em sua totalidade

Sendo assim, compreende-se que o banco de dados é uma ferramenta imprescindível para a execução da função de Vigilância Social, pois esta possibilitará obterem-se informações precisas em relação à mulher, vítima de violência.

5.5 As Ferramentas Tecnológicas à Serviço da Vigilância Social

O referido item abordará a análise dos dados sobre a mulher, vítima de violência atendida pelo CREAS - Serviço de Atendimento Especializado a Mulher Vítima de Violência Doméstica e Intrafamiliar-, sendo que a análise proporcionará respaldos para a execução da função de Vigilância Social, pois, irá reconhecer as vulnerabilidades e riscos sociais e os padrões de serviços ofertados às mulheres que estão em situação de violência doméstica e intrafamiliar em Presidente Prudente.

Desse modo, firmou-se parceria com as “Faculdades Integradas Antônio Eufrásio de Toledo”, sendo que esta desenvolve um Programa de Iniciação Científica com os alunos da graduação e pós-graduação, sendo estes bolsistas e voluntários, coordenados por professores da instituição. O Programa de Iniciação Científica, tem como tema central, “As Relações Sociais Contemporâneas” e, como linha de pesquisa, “Estado, Sociedade e Desenvolvimento”. A pesquisa desenvolvida no CREAS foi vinculada ao grupo de Iniciação Científica do curso de Serviço Social, cujo o tema da pesquisa, no ano de 2011 era “Fases da Violência contra a Mulher em Presidente Prudente”, coordenado pela professora Juliene Aglio de Oliveira.

Deve-se destacar que o referido banco de dados foi elaborado pela professora Juliene Aglio de Oliveira, com o auxílio do professor Eli Cândido Junior, sendo que as informações foram preenchidas por alunas bolsistas e voluntárias do grupo de Iniciação Científica.

Para desenvolver, o Sistema de Informações Geográficas (SIG), os professores elaboraram algumas questões:

- Quais são os assuntos de interesse, sobre os quais vocês precisam armazenar as informações?
- Quais são as informações que precisam armazenar para obter-se os resultados esperados?
- Qual é, e, como é, a relação que existe entre os vários assuntos do banco de dados?

Respondidas essas perguntas, pode-se, definir, as tabelas, os dados que cada uma delas deverão conter, os formulários que eram necessários para a entrada de dados, os relatórios necessários e, quais tabelas, relacionam-se, entre si.

TABELA 3 - Informações existentes no banco de dados

Identificação da vítima	Dados sobre trabalho/ Educação	Informações Sobre Habitação	Saúde	Histórico da Violência	Identificação do agressor	Composição Familiar
Nome	Local	Casa	Convênio Médico	Queixa Principal	Nome	Nome
Data de nasci.	Tempo de Serviço	Apartamento	Papanicolau	Doméstica	Data de nasci.	Parentesco
Idade	Função	Outros	DST Informações	Familiar	Idade	Data nasci.
Raça	Salário	Própria	UBS	Sexual	Sexo	Sexo
Sexo	Contato	Cedida	Frequenta o Médico	Moral/patrimonial	Raça	Estado civil
Endereço	Recebe benefício	Financiada		Tempo da Violência	Profissão	Escolaridade
Bairro	Qual?	Alugada		BO	Vínculo afetivo	Ocupação
CEP	Série escolar	Urbana		Qtd. BO	Deficiência	Renda
Telefone	Cursando	Rural		Abrigamento	Uso de Drogas	
Profissão	Escola	Numero de Cômodos		Onde?		
Religião	Período	Tipo de Construção		Uso de Drogas		
Naturalidade	Cursos			Quais?		
Estado Civil	Quais Cursos?			IML		
Situação Atual				Assistência Médica		

Tem Deficiência					
Nome do Pai					
Nome da Mãe					
Pais falecidos					
Encaminhamento					
Identificação RG					
CPF					
Endereço abrigo					
Contato					

Fonte: Relatório, Faces da Violência. Elaborado por bolsistas do grupo de Iniciação Científica.

Com a implantação do banco de dados no CREAS, faz-se possível sistematizar todas as informações em relação às mulheres atendidas por este serviço, sendo este um dos meios necessários para a execução da Vigilância Social.

A Vigilância Social deve, necessariamente, organizar-se para prover informações, análises e indicadores referentes aos riscos e eventos diretamente relacionados às competências da política de Assistência Social; entretanto é extremamente importante reunir informações e análises relativas aos “riscos sociais” (inclusive sócioambientais) em sentido amplo, visto que estes tendem a se remeter a situações de vulnerabilidade que desencadeiam efeitos sobre a necessidade/demanda por assistência social, ainda que o enfrentamento ou prevenção das causas não esteja na esfera de competência dessa política. (Secretaria Nacional de Assistência Social e Departamento de Gestão do SUAS. Coordenação Geral dos Serviços de Vigilância Social, 2011, p.2).

No que se refere à sistematização dos dados, que promoverá informações referentes à questão da violência de gênero doméstica e intrafamiliar, esta apresentará as vulnerabilidades e riscos sociais, como a questão do desemprego, trabalho precarizado, falta de equipamentos públicos, para atender essa especificidade, questões habitacionais e educacionais. Dessa forma, a Vigilância Social não irá apreender somente acerca da violência de gênero mas, sim,

proporcionará o enfrentamento dessa questão e das demais violações que a mulher vem vivenciando.

Vale lembrar que, o banco de dados, é um dos instrumentos, para, a efetivação do sistema de informação. Pode-se, no cotidiano profissional, utilizar-se de outros instrumentos para coleta de dados, como, por exemplo: questionários, entrevistas, depoimentos, grupo focal, observação informal, testes, debates, fichas de pesquisa, cadastros, inscrições, dentre outros.

Com a função de Vigilância Social sendo materializada no serviço, torna-se possível, a partir das informações, realizarem-se a gestão, o planejamento das ações no serviço e, posteriormente, avaliando-as, a fim de apreender se essas ações estão sendo executadas com êxito, com o intuito de romper com o ciclo de violência.

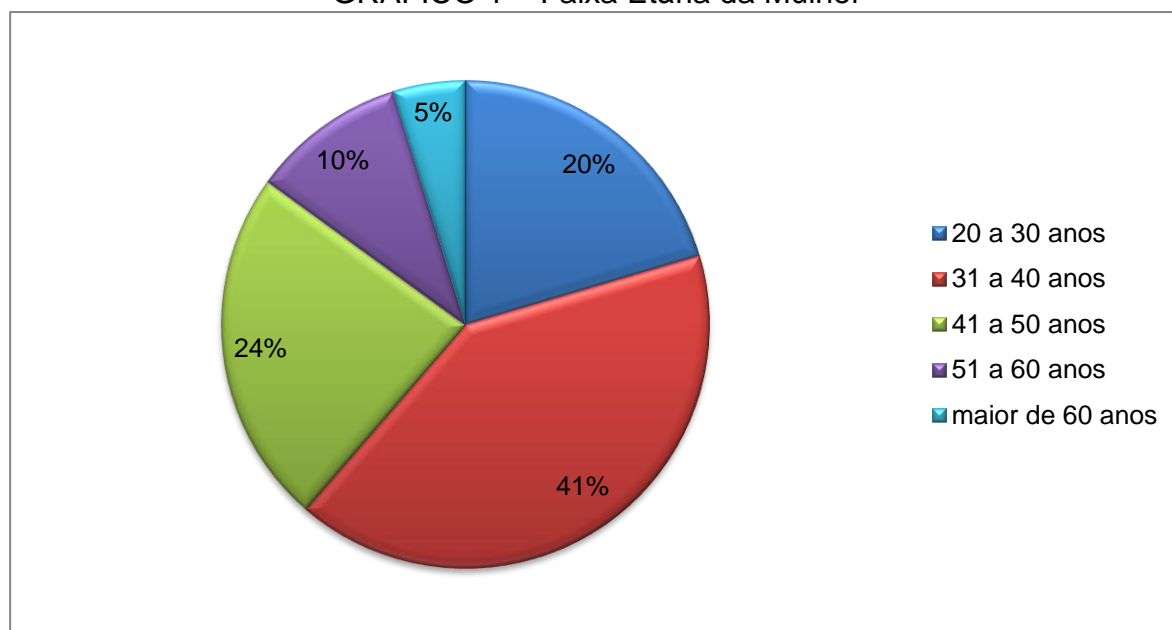
Com a análise dos dados, deve ser considerado que o banco possui algumas informações em branco, pois algumas mulheres que foram atendidas no serviço não aderem às ações desenvolvidas pelo serviço por diversos fatores, não retornando, assim, para os próximos atendimentos.

Destaca-se, que as ferramentas tecnológicas não têm um fim em si. Não basta, a tecnologia, para que ocorra a Vigilância Social. Ela é um instrumental técnico-operativo e, sua elaboração e, sua utilização, devem ser respaldadas em um projeto profissional.

O uso da tecnologia para produção de informações exige, necessariamente, um contato, com a realidade social e, também, a articulação com as políticas sociais e, a atualização teórica e, principalmente, a compreensão do compromisso com os indivíduos e famílias, que vivenciam situações de risco social.

Os dados que serão apresentados, inicialmente, dizem respeito, à mulher vítima de violência, atendida pelo CREAS- Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher Vítima de Violência Doméstica e Familiar-, sendo que a tabela de identificação conta com inúmeras informações, como mostra a tabela dois. Assim sendo, os dados apresentados, foram selecionados, pois são considerados de maior relevância para o grupo.

GRÁFICO 1 – Faixa Etária da Mulher



Fonte: Banco de dados do CREAS. Gráfico elaborado pelas autoras 2011.

No que se refere ao gráfico acima, pode-se perceber que a mulher, quando é vítima de violência, independe da sua idade, pois esta abrange todas as faixas etárias. Nota-se, que somando as idades de 20 a 40 anos, se tem um percentual elevado de 61%, devendo-se considerar que as demais mulheres de outras faixas etárias se apresentam em um percentual menor por conta do processo cultural no qual está inserida.

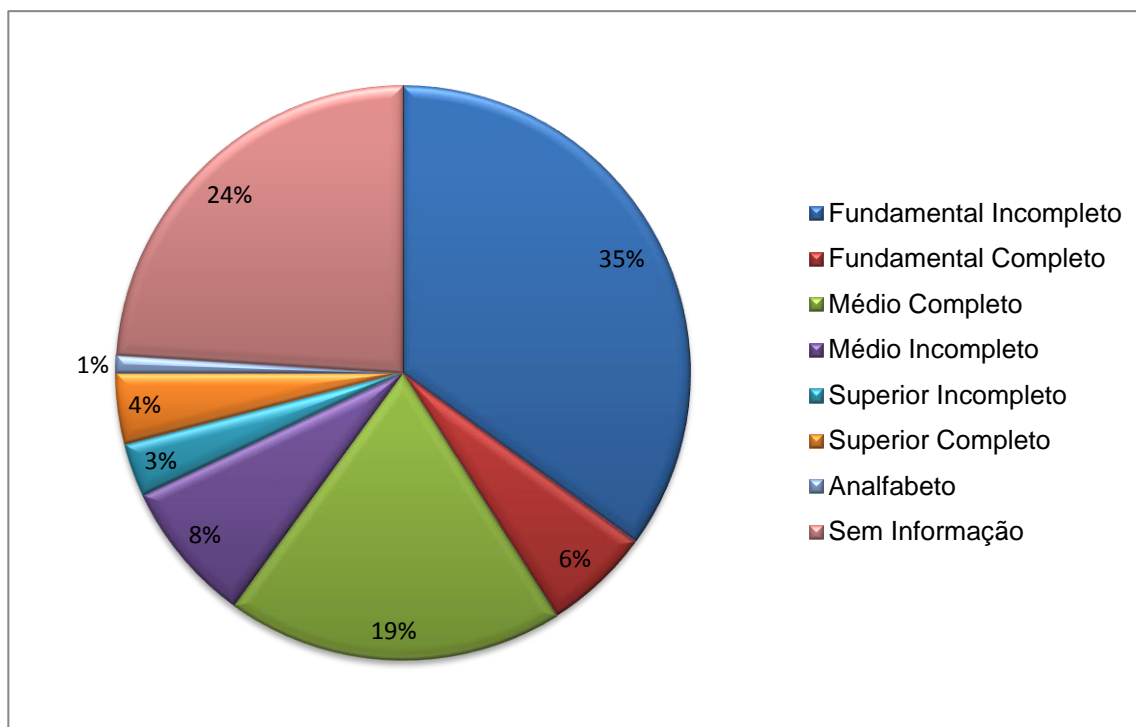
O processo cultural, que está arraigado na vivência da mulher com mais de 40 anos, diz respeito aos valores construídos historicamente, referentes ao casamento e que se remetem ao “casamento para toda a vida”, onde a mesma realiza o papel de “boa esposa”, dentre outros. Porém é relevante ressaltar-se que esses valores também estão implícitos nas mulheres mais jovens, mas, devido aos avanços das políticas públicas, das leis específicas, a mulher, vítima de violência e a publicização dos meios de comunicação e as mulheres contemporâneas têm mais conhecimento das informações sobre a violência de gênero.

Deve-se destacar que o percentual de 61% remete, também, a outra situação, pois estas mulheres, além de ser jovens, estão em idade produtiva, sendo necessário identificar-se, posteriormente, a escolaridade e, se as mesmas estão inseridas no mercado de trabalho, para terem dados concretos acerca da relação da mulher com sua situação empregatícia.

Assim sendo, com a execução da função de Vigilância Social, torna-se possível realizar aproximações sucessivas da realidade social na qual a mulher está

inserida, visando a proporcionar não somente os dados dessa realidade mas também uma leitura crítica, para que se possa pensar em ações que irão além das que o serviço proporciona.

GRÁFICO 2 – Escolaridade da Mulher



Fonte: Banco de dados do CREAS. Gráfico elaborado pelas autoras 2011.

Evidencia-se, no gráfico acima, que, entre as mulheres, vítimas de violência, o ensino fundamental incompleto se apresenta com 35%, dado este, que quando relacionado à faixa etária das mulheres, demonstra que, apesar de a maioria ser jovens, é baixo o seu grau de escolaridade, o que refletirá na sua situação empregatícia.

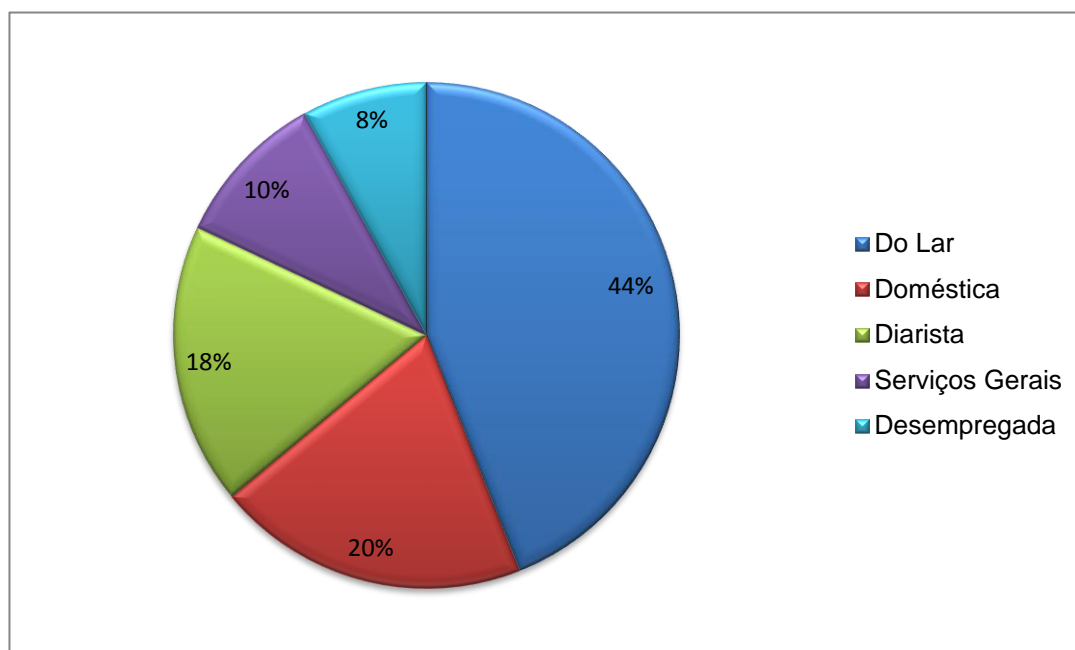
O ensino precarizado e a necessidade de sair da escola, para ingressar no mercado de trabalho, são situações presentes no cotidiano das mulheres que estão em situação de violência doméstica e familiar.

Dessa forma, para que a mulher rompa com o ciclo de violência que está vivenciando, faz-se necessário articular a rede de apoio²⁸, especificamente com

²⁸ Hoje, no Município de Presidente Prudente, existe uma rede específica para a mulher, denominada Rede Mulher, a qual tem os seguintes atores: CREAS, Ministério Público, Vigilância Sanitária, CONSEG's, Secretaria de Assistência Social (SAS), Defensoria Pública, Delegacia de Defesa da Mulher e Polícia Militar.

a política de educação, para que a mesma proporcione o retorno desta à escola. Esse retorno não proporcionará somente sua inserção no mercado de trabalho mas também, por meio do conhecimento e do convívio com outras pessoas, propiciará o fortalecimento dessa, a fim de que encontre subsídios, para romper com a violência.

GRÁFICO 3 – Profissão da Mulher



Fonte: Banco de dados do CREAS. Gráfico elaborado pelas autoras 2011.

Com referência ao gráfico três, identifica-se que a maioria das profissões executadas por estas mulheres, são precárias e informais, sendo este um dado que dificulta o rompimento com a violência, pois, na maior parte delas, 44% são do lar, ou seja, possuem uma dependência econômica em relação ao seu agressor.

Como citado no gráfico acima, o retorno da mulher à escola lhe trará além das questões já evidenciadas, uma melhor colocação no mercado de trabalho, a fim de que ela vislumbre possibilidades, para sair da situação de precarização do trabalho. E o CREAS deve proporcionar a inclusão dessa mulher em serviços relativos a sua qualificação para o trabalho.

As profissões referenciadas no gráfico acima são as apresentadas, com maior frequência, no banco de dados. Analisa-se assim, que, devido a essas profissões, as mulheres são vulneráveis não apenas à questão da violência mas também às questões sociais e econômicas. Porém é válido ressaltar-se que a

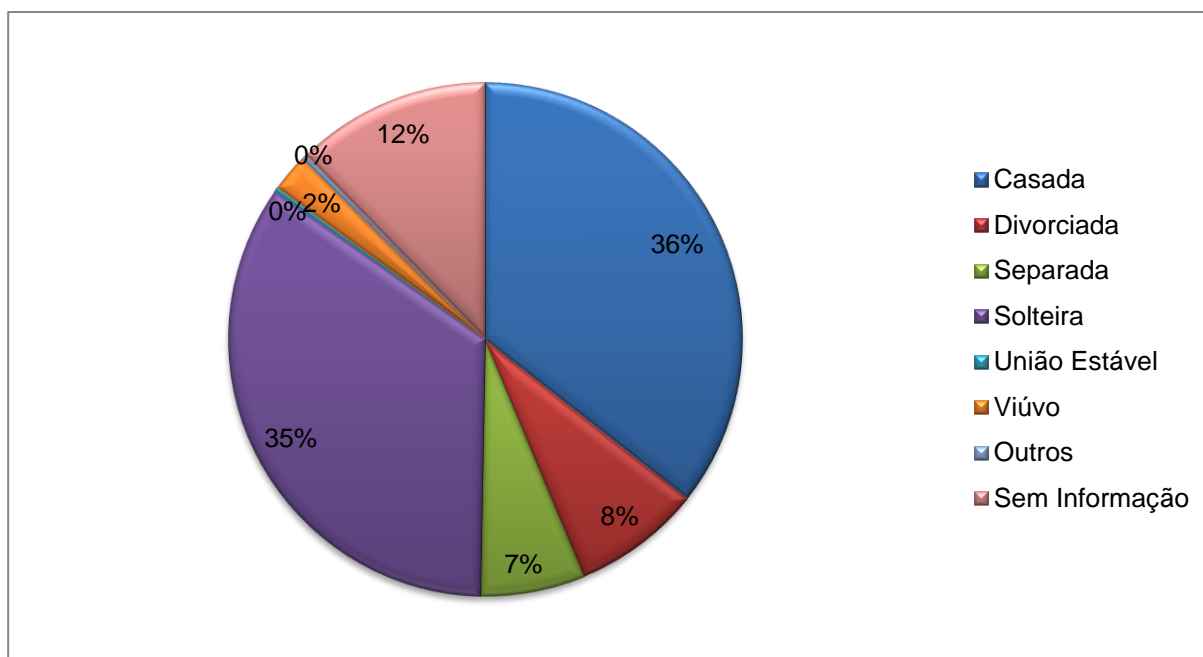
violência doméstica está inserida em todas as classes, independente da situação econômica e social, como mostra a tabela abaixo.

TABELA 4 – Demais Profissões da Mulher

Profissões	
Aposentada	Auxiliar de Enfermagem
Auxiliar de Produção	Balconista
Babá	Costureira
Cabeleireira	Dama de Companhia
Cozinheira	Garçonete
Manicure	Estudante
Vendedora	Professora

Fonte: Banco de dados do CREAS. Tabela elaborada pelas autoras 2011.

GRÁFICO 4 – Estado Civil

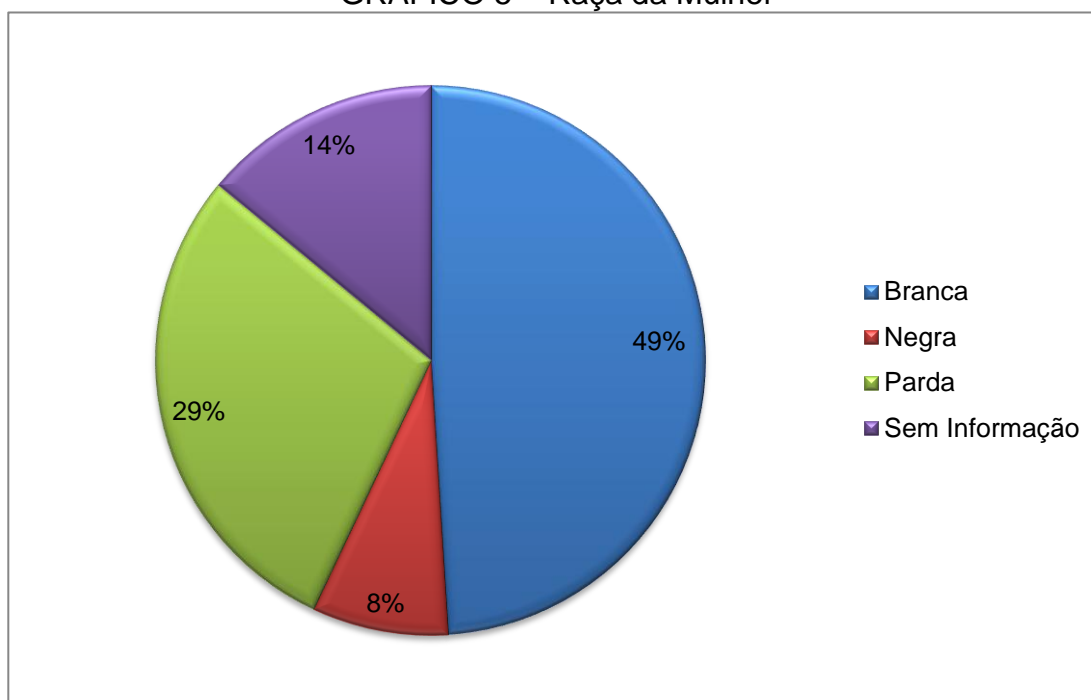


Fonte: Banco de dados do CREAS. Gráfico elaborado pelas autoras 2011.

O gráfico acima demonstra o estado civil das mulheres, vítimas de violência dentre as quais, em sua maioria, 36% são casadas. Mas deve-se destacar outro dado relevante que corresponde a 35% dessas mulheres, que são solteiras e apenas 8% são divorciadas.

Assim sendo, é possível diagnosticar-se, a partir dos indicadores, que a violência sofrida por elas, não as leva à separação, pois as mesmas querem romper com a violência, e não com os vínculos que possuem com os seus agressores²⁹.

GRÁFICO 5 – Raça da Mulher



Fonte: Banco de dados do CREAS. Gráfico elaborado pelas autoras 2011.

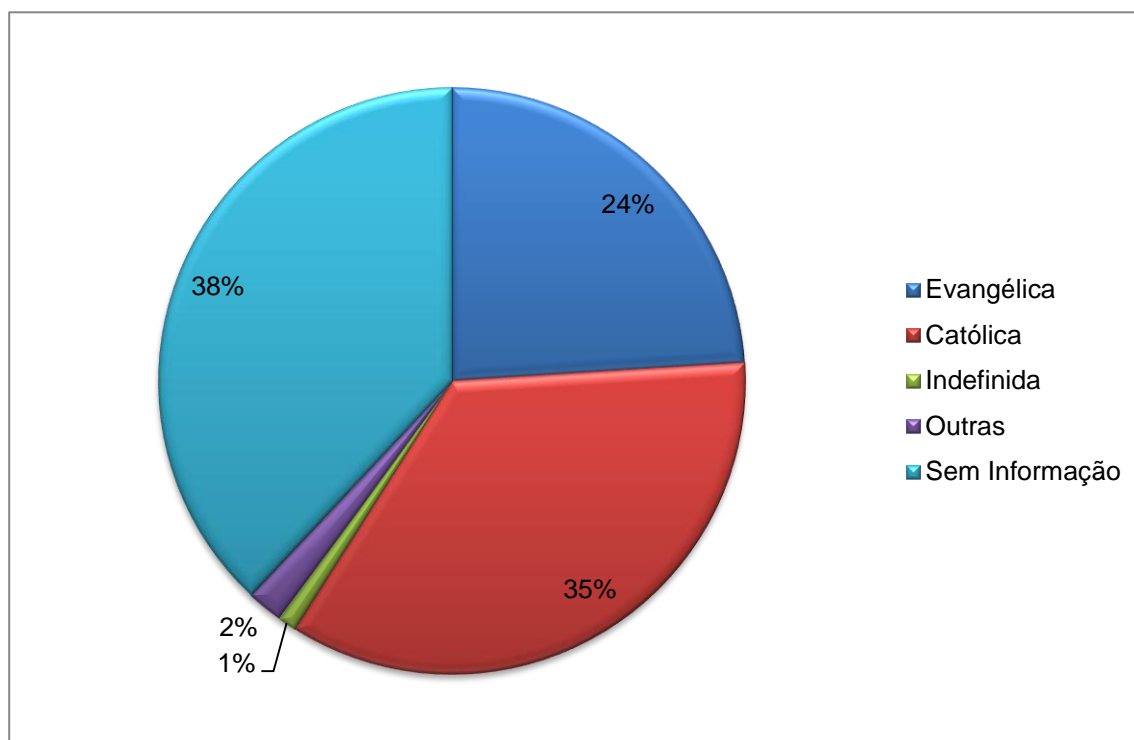
No que diz respeito à raça, os indicadores se apresentam da seguinte forma: 49% das mulheres, vítimas de violência declaram ser brancas; 8% são negras; 29% são pardas. Deve-se analisar que, devido às discriminações que ocorrem com os negros no Brasil, as pessoas não se declaram negras ou, ainda, essa discriminação já está impregnada nessas pessoas e nem elas se veem como negras. Dessa forma, muitas mulheres se declaram pardas e brancas.

Desse modo, o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) passou a considerar, nos dias atuais, somente as raças, branca, negra, amarela e indígena.

Ressalta-se que, com a efetivação da função de Vigilância Social no serviço, se faz plausível relacionar os indicadores referentes à raça das mulheres atendidas no serviço com os dados do IBGE, podendo, assim, comparar a questão relacionado à raça, no que tange ao município, em relação ao Brasil, afirmando a questão cultural que envolve a cor da pele.

²⁹ Tema que será referenciado no perfil do agressor.

GRÁFICO 6 – Religião da Mulher

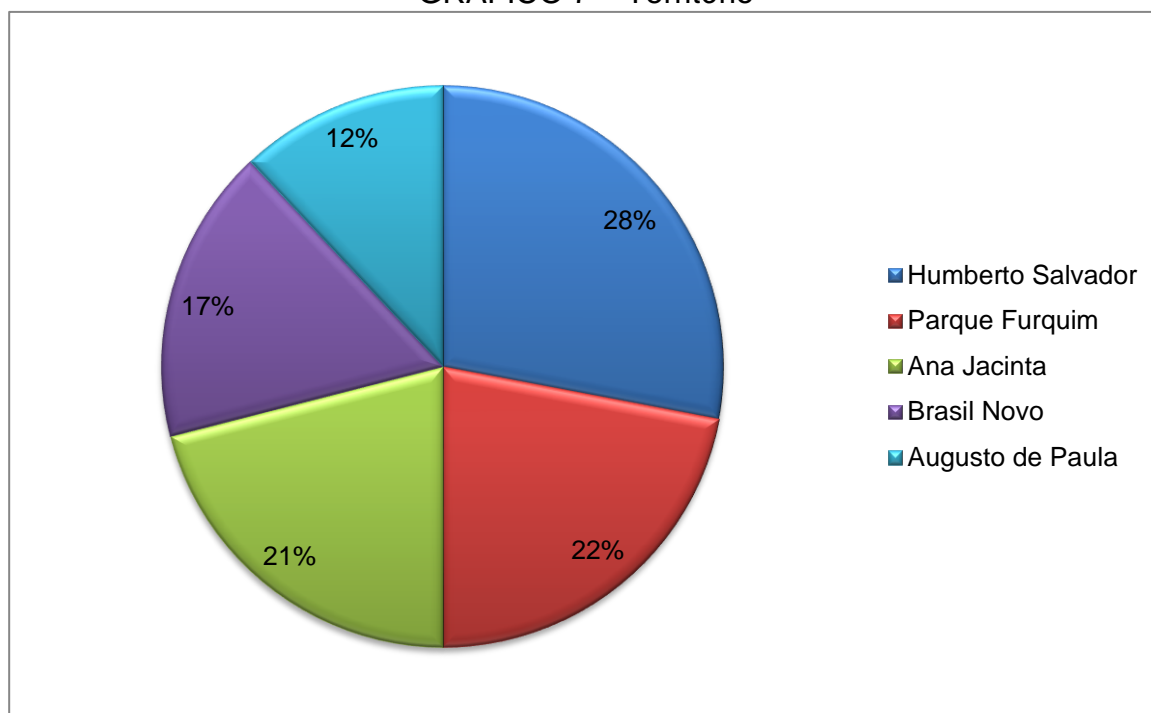


Fonte: Banco de dados do CREAS. Gráfico elaborado pelas autoras 2011.

Os indicadores sociais representados no gráfico acima destacam uma intensa relação das mulheres, vítimas de violência com a religião, sendo que 35% delas são católicas, 24%, evangélicas e, 2% são de outras religiões, como espírita, budista e apenas 1% não tem uma religião definida.

Observa-se que a maior parte das mulheres, vítimas de violência, estão vinculadas a uma religião, fator que pode influenciar, para que a mesma se submeta à violência, devido ao conservadorismo e às doutrinas que as religiões expressam, pois muitas mulheres buscam, apenas por meio da fé, romper com a violência, porém se faz necessário que elas encontrem outras formas de enfrentamento, como o acesso às leis e aos serviços especializados.

GRÁFICO 7 – Território



Fonte: Banco de dados do CREAS. Gráfico elaborado pelas autoras 2011.

Ressaltam-se, no gráfico acima, os cinco bairros com maior ocorrência de violência contra a mulher, levando em consideração que esses são os bairros com maior índice de vulnerabilidade e risco social de Presidente Prudente.

Constata-se, que o território com maior índice de violência doméstica e intrafamiliar é o Humberto Salvador, somando 28%. Posteriormente, está o Parque Furquim, com 22%, e o Ana Jacinta, com 21%, bairro que não contam com serviços da Assistência Social. É relevante destacar-se que o Augusto de Paula, com 12%, e o Humberto Salvador possuem a mesma abrangência dos serviços, somando-se, assim, o território ao índice de 40% das mulheres, vítimas de violência.

Dessa forma, com a execução da função de Vigilância Social no município³⁰ será possível identificarem-se as situações de violência com maior facilidade, possibilitando, dessa feita, uma amplitude dos serviços socioassistenciais. Porém a violência contra a mulher abrange todo o município, como demonstra a tabela a seguir.

³⁰ Deve se levar em conta que a função de Vigilância Social não deve ser executada somente pelo CREAS – Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher Vítima de Violência Doméstica e Intrafamiliar.

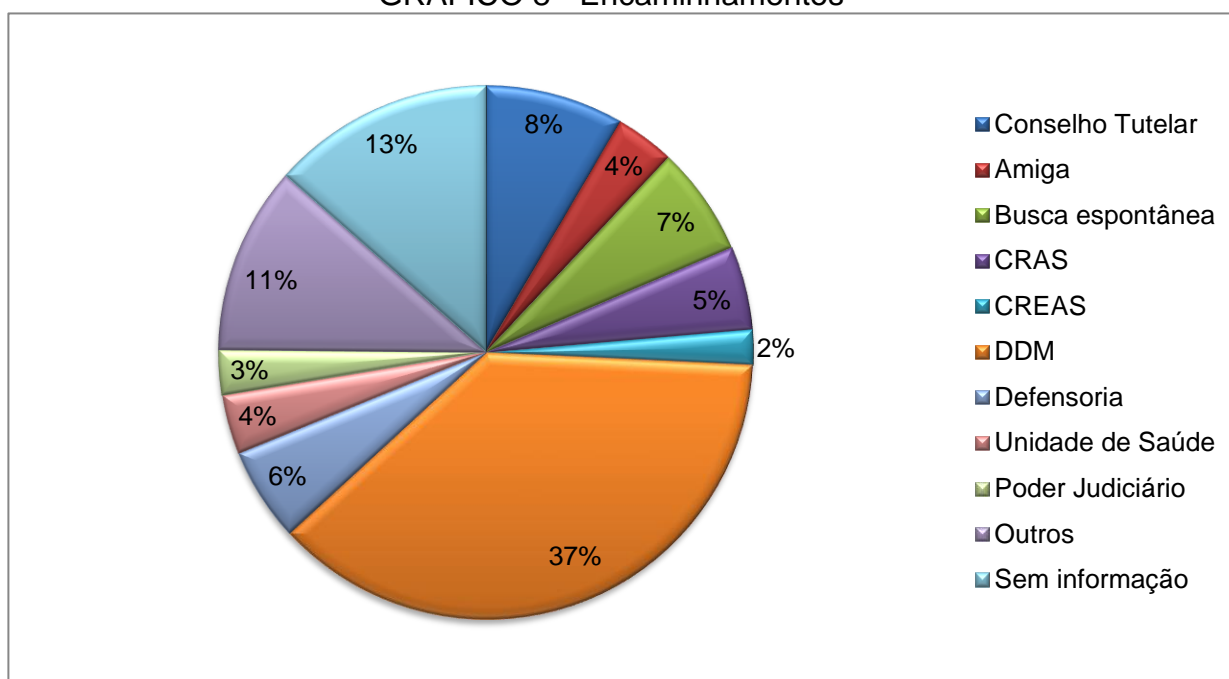
Assim, com a função de Vigilância Social sendo executada por todos os serviços da PNAS/04, é possível compreender-se que existem algumas vulnerabilidades sociais que são próprias do território, mas que são expressas de formas diferenciadas pelos indivíduos e famílias, assim como cada território expressa suas potencialidades.

TABELA 5 – Demais Territórios

Territórios	
Parque Alexandrina	Parque Alvorada
Jardim Bela Vista	Jardim Brasília
Jardim Cambuci	Jardim Eldorado
Vila Formosa	Jardim Guanabara
Jardim Itatiaia	Parque José Rota
Vila Líder	Montalvão
Monte Alto	Jardim Morada Do Sol
Parque Primavera	Jardim Santa Helena
Jardim Santa Mônica	São Judas
Jardim Sumaré	Jardim Vale do Sol
Watal Ishibashi	

Fonte: Banco de dados do CREAS. Tabela elaborada pelas autoras 2011.

GRÁFICO 8 - Encaminhamentos



Fonte: Banco de dados do CREAS. Gráfico elaborado pelas autoras 2011.

Os encaminhamentos referenciados no gráfico acima compreendem aos serviços que realizaram encaminhamentos para o CREAS, sendo que esses diagnosticaram situações de violência de gênero doméstica e familiar, sendo o serviço mais expressivo a DDM, que realizou 37%, pois esse serviço é específico para atender a essa demanda, donde a facilidade de a vítima relatar a situação de violência.

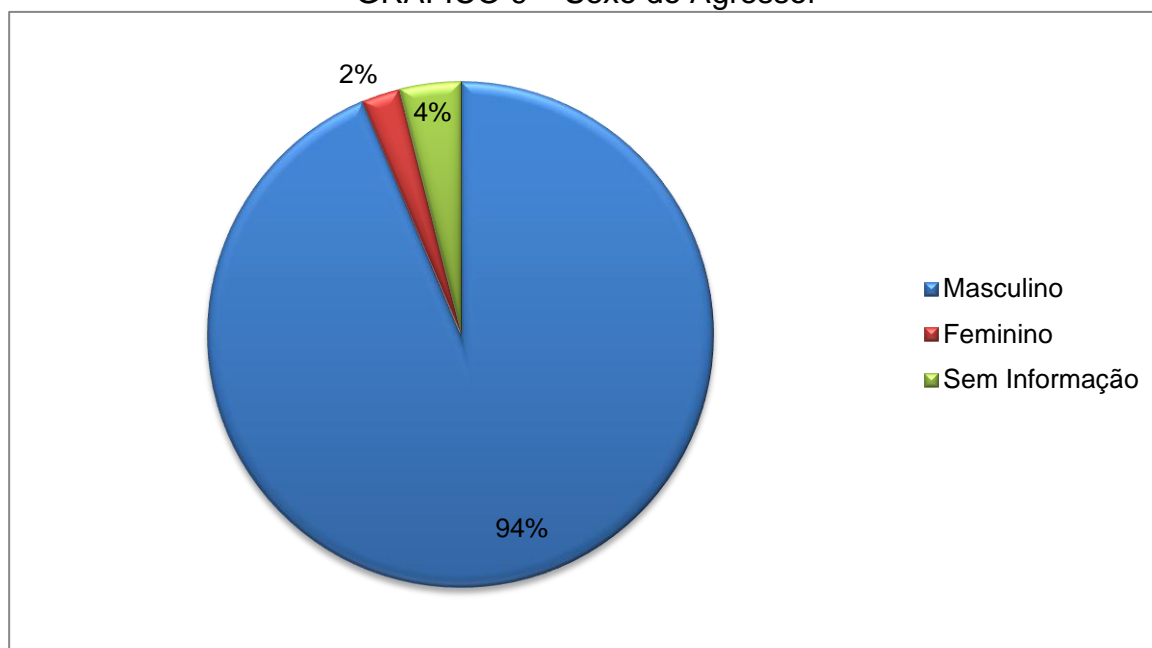
Considera-se que os outros serviços têm maior dificuldade em identificar a situação de violência, pois devem realizar aproximações sucessivas, desocultando, desse modo, a realidade da vítima.

Outro indicador que o grupo considera relevante são os encaminhamentos realizados pelo CRAS, somando 5%, observa-se, assim, que este equipamento realiza poucos encaminhamentos, denotando a inexistência da função de Vigilância Social no respectivo serviço, pois, se essa função fosse efetivada no território, seria possível identificarem-se as situações que vulnerabilizam, acarretando riscos sociais e, em decorrência, a violência de gênero.

Os dados referentes aos gráficos expostos abaixo dizem respeito ao agressor da mulher, vítima de violência atendida pelo CREAS – Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher Vítima de Violência Doméstica e Intrafamiliar.

Para que a execução da função de Vigilância Social ocorra na totalidade, é necessário que se apresentem as informações referentes ao agressor, sendo possível identificarem-se os serviços que podem atender o mesmo, possibilitando que o agressor também seja acompanhado pela rede de serviços, pois, como será apresentado nos gráficos abaixo, esses indivíduos também expressam situações de vulnerabilidade e risco social.

GRÁFICO 9 – Sexo do Agressor



Fonte: Banco de dados do CREAS. Gráfico elaborado pelas autoras 2011.

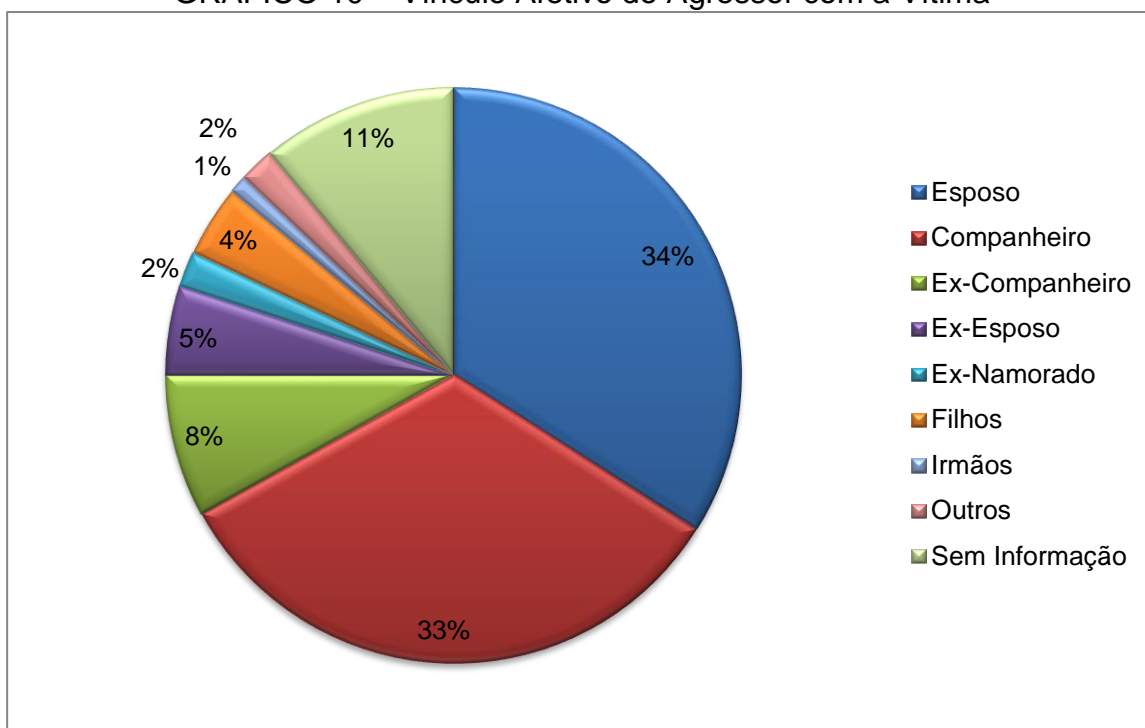
Segundo gráfico acima, é possível perceber que o sexo predominante do agressor é masculino, assim, pode-se apreender a relação de gênero que está implícita na violência, pois existe a relação de poder do homem sobre a mulher, e a submissão da mesma, devido às variações culturais.

Entretanto deve-se levar em conta que os 2% que se apresentam do sexo feminino estão relacionados às filhas, sobrinhas, netas e irmãs das mulheres, vítimas de violência. Sendo assim, a violência de gênero não está acoplada somente à relação entre homem e mulher. Esses dados serão ressaltados no gráfico a seguir.

Com a efetivação da função de Vigilância Social no serviço, é possível pensar-se em ações, para inserir o agressor no processo de rompimento da violência, pois, com a identificação da predominância do sexo masculino, é válido salientar-se que a mulher não quer romper com o agressor, e, sim, com a violência.

Desse modo, as ações devem ser publicizadas, para que a rede de apoio realize uma articulação, a fim de que as ações que envolvem o agressor sejam padronizadas, propiciando o rompimento do ciclo de violência.

GRÁFICO 10 – Vínculo Afetivo do Agressor com a Vítima

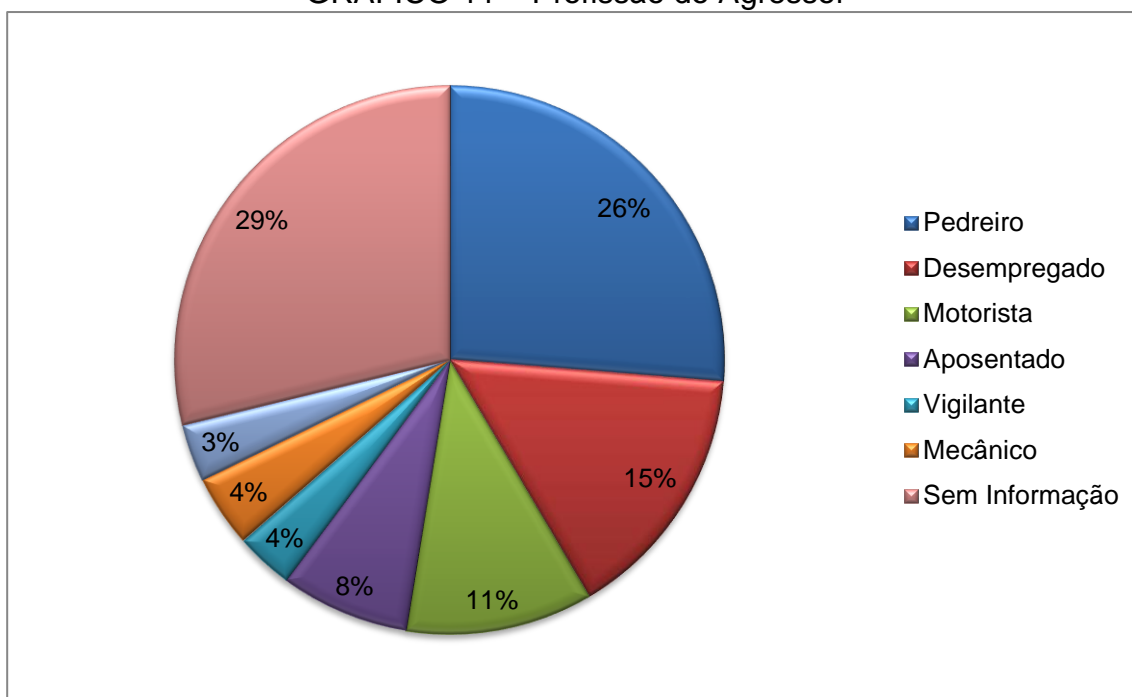


Fonte: Banco de dados do CREAS. Gráfico elaborado pelas autoras 2011.

Ao se analisarem os dados que apontam o vínculo do agressor com a vítima, identifica-se que a maioria é composta de esposos e companheiros, somando 67%, demonstrando que a violência ocorre no próprio âmbito familiar e principalmente nas relações afetivas.

Observa-se uma forte presença do ex-companheiro, ex-esposo e ex-namorado, pois, em algumas situações, a mulher rompe o vínculo com o agressor, mas continua sendo vitimizada pelo mesmo. O rompimento do vínculo pode contribuir, para que o agressor se torne mais violento, por não aceitar a separação, desencadeando um ciclo contínuo de violências.

GRÁFICO 11 – Profissão do Agressor



Fonte: Banco de dados do CREAS. Gráfico elaborado pelas autoras 2011.

Ao se analisar o gráfico onze, é possível perceber-se que a profissão de pedreiro é a mais evidente, com 26%; posteriormente, a situação de desempregado, com 15%, ressaltando assim, a precarização do trabalho.

Dessa forma, a precarização do trabalho pode ser um dos componentes que contribue para o ato violento, pois provavelmente este agressor tenha sido vítima da violência estrutural³¹.

É relevante frisar-se que esses dados só podem ser diagnosticados, com propriedade, com a execução da Vigilância Social, pois esta proporcionará o desvelamento das vulnerabilidades sociais, como as questões relacionadas à precarização do trabalho e o desemprego, elaborando ações que possibilitem uma melhor colocação no mercado de trabalho.

Destaca-se, ainda, que é importante entender que apenas uma melhor colocação no mercado de trabalho não eximirá o ato violento, pois, muitas vezes, o mesmo é cometido devido às variações culturais e, dessa forma, há a necessidade de serem pensadas novas propostas de trabalho com o agressor.

³¹ A violência estrutural foi abordada no capítulo II.

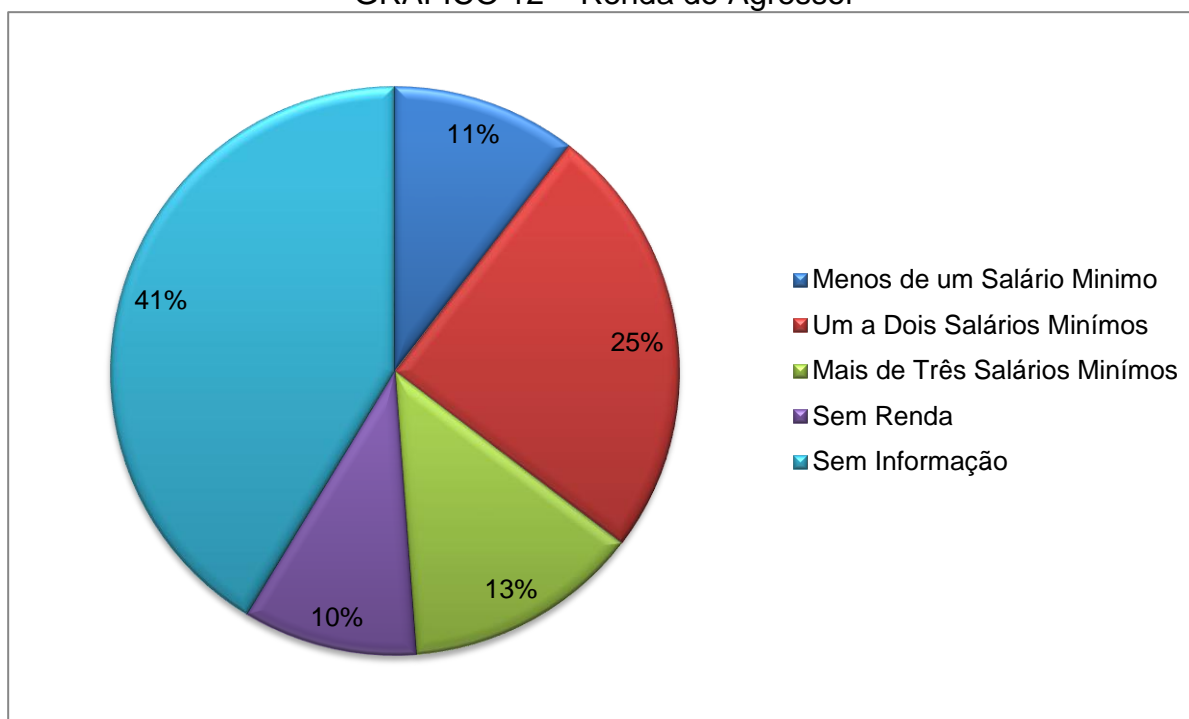
Também é importante ressaltar-se que a violência não ocorre somente nas classes subalternas, mas sim em todas as classes sociais, independente da situação socioeconômica, conforme a tabela a seguir.

TABELA 6 – Demais Profissões do Agressor

Profissões	
Autônomo	Auxiliar Geral
Auxiliar Administrativo	Administrador
Balconista	Catador de Materiais de Reciclagens
Celeiro	Comerciante
Eletricista	Estudante
Empresário	Assessor
Marceneiro	Mecânico
Pintor	Vendedor

Fonte: Banco de dados do CREAS. Elaborado pelas autoras 2011.

GRÁFICO 12 – Renda do Agressor



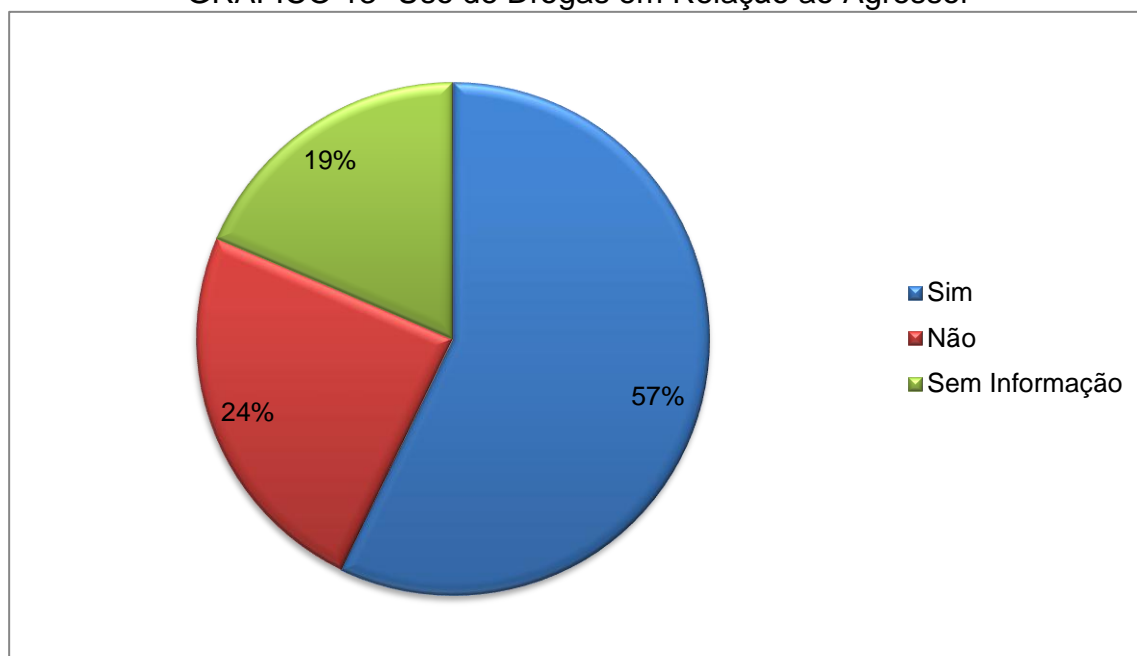
Fonte: Banco de dados do CREAS. Gráfico elaborado pelas autoras 2011.

Com referência ao gráfico acima, nota-se que a maior parte dos agressores possuem uma renda de um a dois salários mínimos, somando 25%. E 13% dos agressores têm renda de três salários mínimos, enquanto 11% sobrevivem

com menos de um salário mínimo ao mês, sendo que 10% não possuem renda. A renda dos agressores está relacionada às profissões exercidas pelos mesmos, enfatizando a desqualificação da mão de obra e o trabalho informal.

É válido destacar-se que 41% das mulheres, durante o atendimento, não informaram sobre a renda do agressor, pois, relacionando-se os dados com a questão do vínculo da vítima com o agressor, esses demonstram um percentual relevante em relação ao ex-companheiro, ex-esposo e ex-namorado. Sendo assim, possivelmente, a mesma não tinha conhecimento da renda.

GRÁFICO 13- Uso de Drogas em Relação ao Agressor



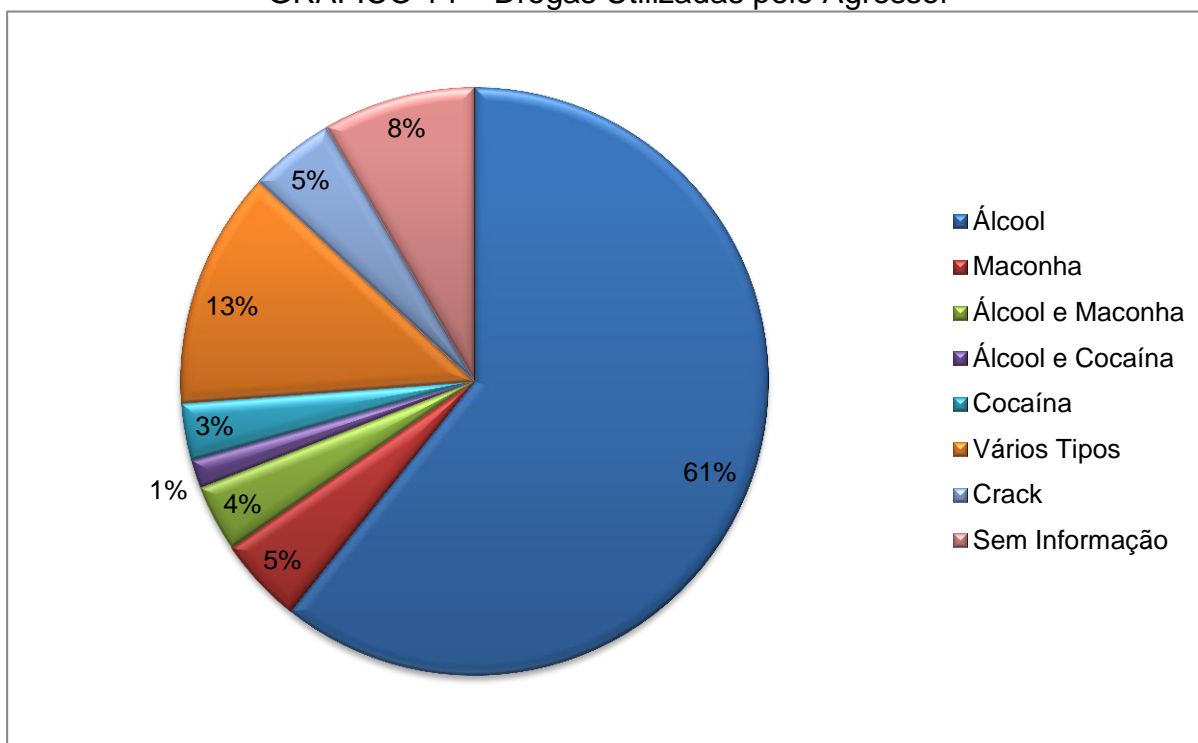
Fonte: Banco de dados do CREAS. Gráfico elaborado pelas autoras 2011.

O gráfico treze apresenta apontamentos relevantes, no que tange ao uso de drogas pelo agressor, caracterizado por 57%. Considera-se que o uso de droga pode ser um componente, para que ocorra a violência, mas esse não é unívoco, pois existem outros fatores, já mencionados, que acarretam, também, a violência.

Contudo os conflitos sociais se tornam mais evidentes, quando atrelados ao consumo de drogas. Dessa maneira, enfatiza-se que a problemática que envolve as drogas não pode ser enfrentadas apenas no âmbito da Assistência Social, pois além de um problema social, é, também, um problema de saúde pública, necessitando, portanto, da articulação da rede de apoio.

O gráfico abaixo evidenciará os tipos de drogas consumidas pelo agressor.

GRÁFICO 14 – Drogas Utilizadas pelo Agressor



Fonte: Banco de dados do CREAS. Gráfico elaborado pelas autoras 2011.

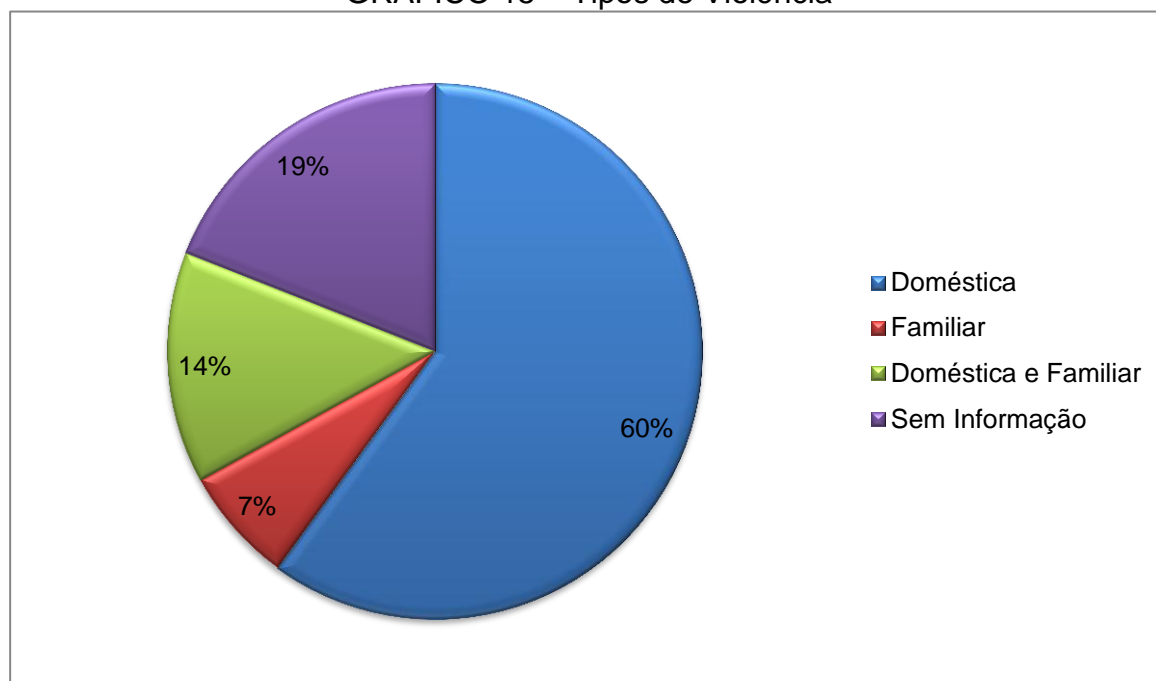
Entre as drogas utilizadas pelos agressores, é perceptível constatar-se que o álcool faz parte do cotidiano de 61%, pois, por ser uma droga lícita e por seu baixo valor de venda, se torna mais acessível. O uso de drogas está associado a comportamentos que desencadeiam a violência, porém fatores culturais possuem maior predominância nos atos violentos.

Outro dado relevante é que 13% dos agressores fazem ou fizeram o uso de vários tipos de drogas, levando em consideração que, na contemporaneidade, o acesso às drogas se tem tornado mais assíduo e o tráfico de drogas está cada vez mais organizado, tornando-se, em contrapartida, o difícil enfrentamento dessa questão, necessitando de que os serviços estejam articulados, para padronizar os demais serviços e que estes sejam prestados com qualidade.

Diante dos dados levantados, em relação ao histórico da violência vivenciada pelas mulheres atendidas pelo CREAS - Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher Vítima de Violência Doméstica e Intrafamiliar de Presidente Prudente-, observa-se que a violência contra a mulher se concretiza

de múltiplas formas e que os tipos de violências mais reincidentes são representados pela violência física e psicológica³².

GRÁFICO 15 – Tipos de Violência



Fonte: Banco de dados do CREAS. Gráfico elaborado pelas autoras 2011.

No que se refere ao tipo de violência sofrida pelas mulheres, pode-se ressaltar a violência doméstica, com 60%, é a mais evidente, pois, como mencionado no gráfico nove a violência contra a mulher é praticada, com maior frequência, pelos esposos e companheiros, ou seja, são pessoas que residem no mesmo espaço que essas vítimas, estando elas mais vulneráveis a atos violentos.

Assim sendo, a violência familiar se apresenta com um índice de 7%, ou seja, não ocorrem no âmbito doméstico, mas, sim, com pessoas que possuem laços parentais, ressaltando que esses laços não dizem respeito somente a laços sanguíneos, mas também aos de afetividade e afinidade.

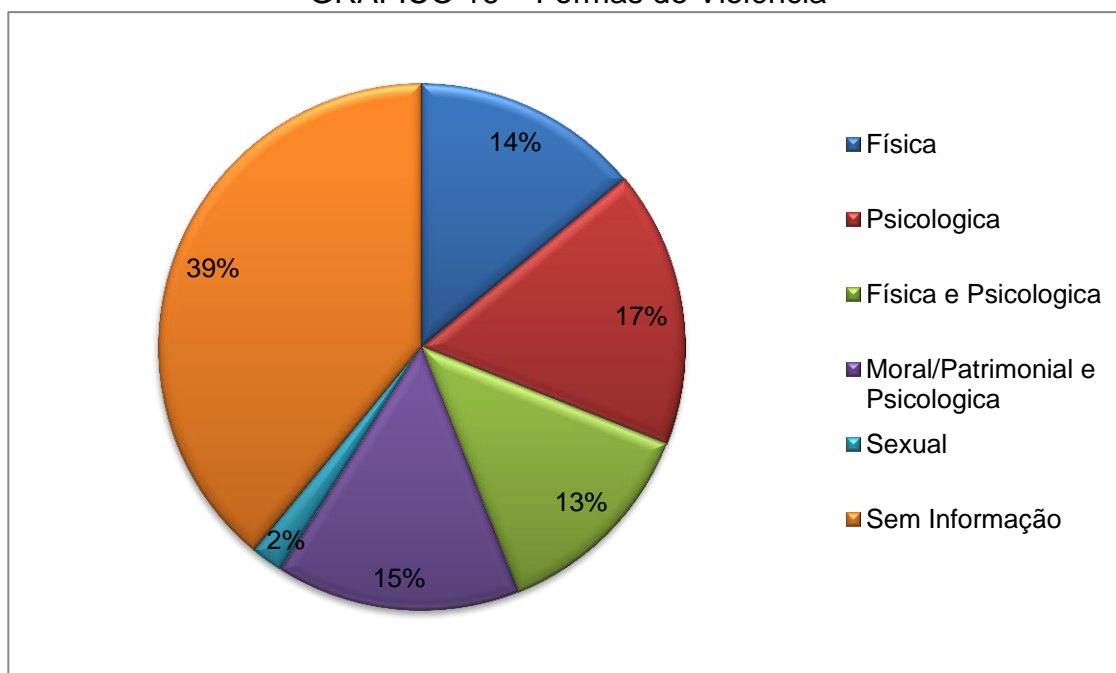
Considera que a violência familiar se apresenta com indicador baixo, em relação à violência doméstica, mas e que, mesmo assim, se deve ponderar que a violência de gênero está implícita na cultura, pois não é linear à relação conjugal, mas, sim, entre pais, filhos, irmãos, amigos, dentre outros

Entretanto não se deve deixar de considerar que 14% das violências contra a mulher são domésticas e intrafamiliar, sendo que esse índice está

³² Este assunto foi tratado no capítulo III.

relacionado aos ex-companheiros, posto que, apesar de não estarem vivendo no mesmo espaço que essas mulheres, ainda existe uma relação entre vítima e agressor. Observa-se inclusive que este indicador está relacionado às mulheres que são vítimas de violência dentro de suas casas e fora delas.

GRÁFICO 16 – Formas de Violência



Fonte: Banco de dados do CREAS. Gráfico elaborado pelas autoras 2011.

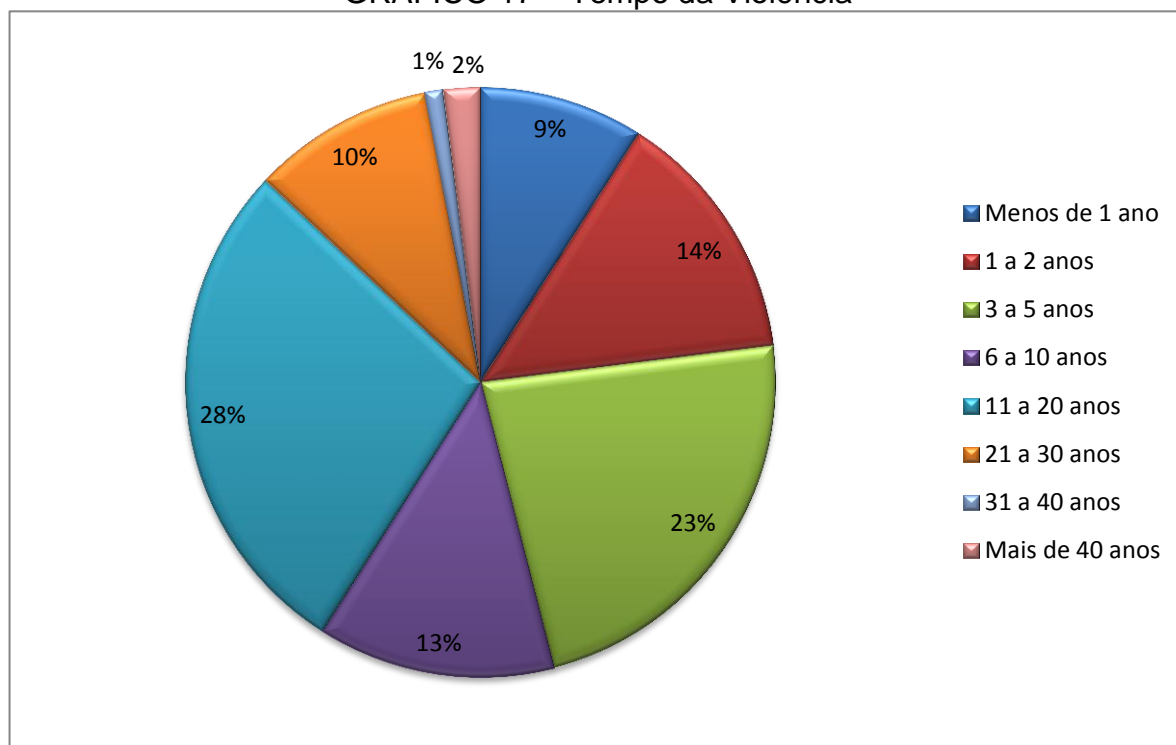
Os indicadores do gráfico expressam que a violência psicológica é a mais frequente, com um índice de 17%, sendo decorrente de ameaças, inseguranças, humilhações e privações de liberdade, influenciando no comportamento familiar e comunitário da mulher, pois a violência psicológica não deixa marcas aparentes, mas acarreta danos emocionais irreversíveis, principalmente, na saúde mental da mulher.

As violências morais, patrimoniais e psicológicas são apresentadas com um indicador de 15%, sendo que estas atingem a integridade da mulher, agravando-se gradativamente.

Já a violência física se apresenta com 14%, ponderando que, em alguns casos, não é aparente, porquanto a mulher apresenta uma resistência a relatar que foi vítima de violência física e que se sente envergonhada perante a sociedade civil, por achar que a violência física é a mais grave.

É válido destacar-se que, uma vez identificados, por meio da consolidação da Vigilância Social, esses tipos de violências, se pode pensar em ações planejadas, pautadas no conhecimento da realidade social vivenciada pela mulher, reconhecendo a rede de apoio, que contribuirá para a efetivação do enfrentamento às violações de direitos.

GRÁFICO 17 – Tempo da Violência



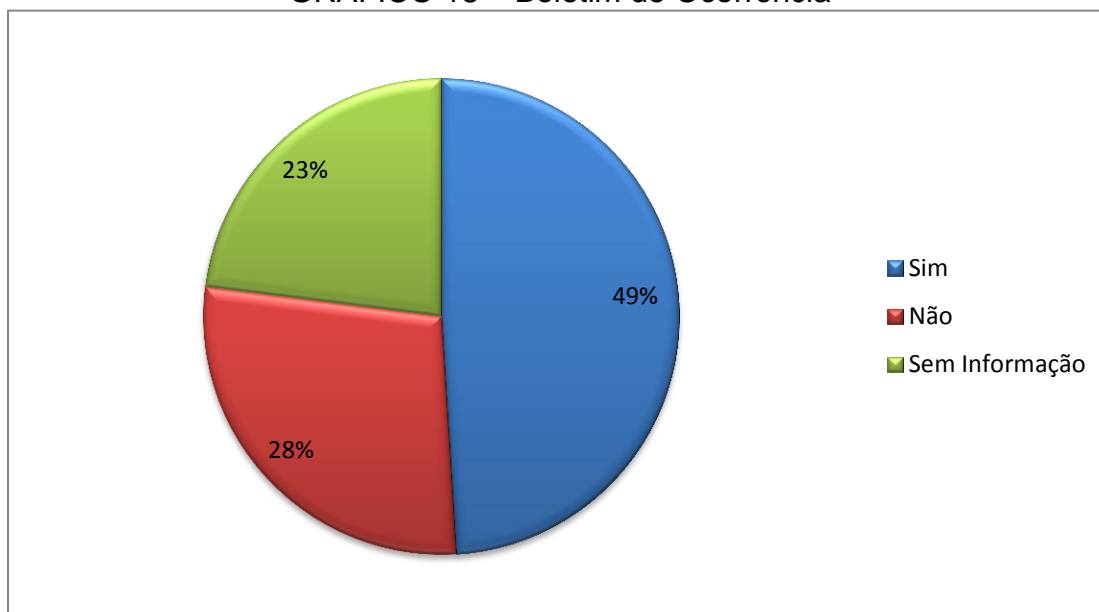
Fonte: Banco de dados do CREAS. Gráfico elaborado pelas autoras 2011.

De acordo com o gráfico acima observa-se que a mulher fica imersa em situações violentas, durante anos, pois 28% delas são vitimizadas, há mais de 10 anos, de acordo com esse indicador, apreendem-se dois fatores que dificultam o processo de rompimento da violência de gênero, pois estão relacionados à dependência que a mulher sente em relação a seu agressor, seja ela econômica ou emocional. Ou, ainda, a questão relacionada à faixa etária da mulher, pois a mesma pode estar sofrendo violência há mais de 10 anos, por conta da sua idade, conforme apresentado no gráfico um, em que 39% delas têm mais de 40 anos.

Dessa forma, deve-se destacar não somente o tempo de relacionamento com o agressor mas também as questões morais, os valores que estão implicados nessas vítimas, visto que estas foram educadas para o “casamento eterno”, sendo mais conservadoras, diferentes das mulheres mais jovens, mais

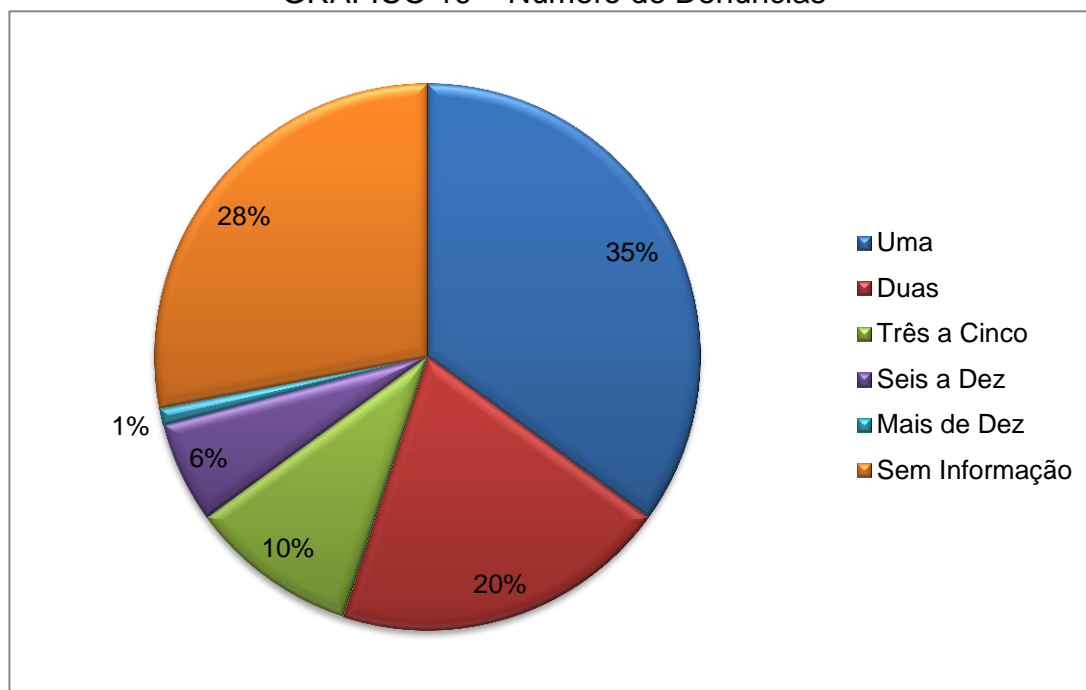
politizadas, adentrando o mercado de trabalho, ocasionando, em decorrência uma independência econômica, fatores estes que contribuem para o rompimento da violência.

GRÁFICO 18 – Boletim de Ocorrência



Fonte: Banco de dados do CREAS. Gráfico elaborado pelas autoras 2011.

GRÁFICO 19 – Número de Denúncias



Fonte: Banco de dados do CREAS. Gráfico elaborado pelas autoras 2011.

Nota-se que 49% das mulheres atendidas no CREAS- Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher Víctima de Violência Doméstica e Intrafamiliar-, realizaram o boletim de ocorrência (B.O), sendo este uma primeira iniciativa para o enfrentamento à violência, pois, como citado no capítulo terceiro, a violência de gênero é considerada crime, tendo uma legislação específica para punir o agressor e assegurá-la em sua integridade.

Contudo 28% dessas mulheres não registraram o B.O, levando-se em conta que este indicador está relacionado a diversos motivos, como: não querem prejudicar o agressor, por sentirem coagidas ou, ainda, por não terem o conhecimento da lei. Mas, quando atendidas por esse serviço, as mesmas são informadas e podem realizar a denúncia. Todavia ressalta-se que os profissionais que trabalham com esta demanda não podem interferir na decisão pessoal da mulher.

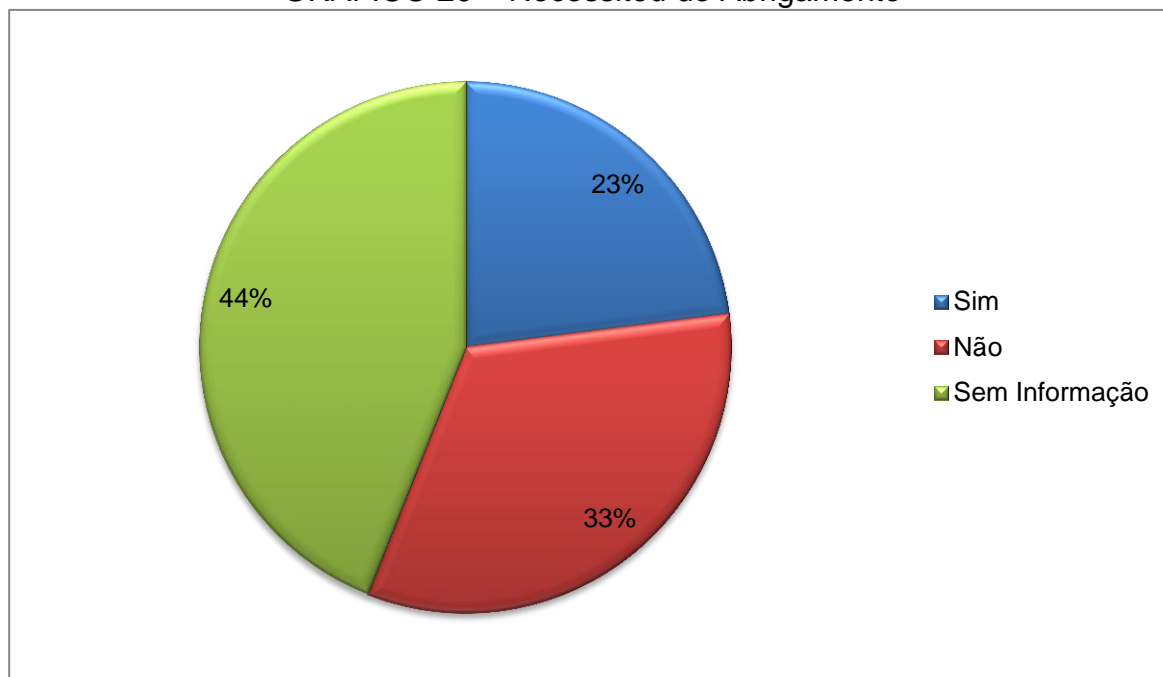
No que tange ao número de B.Os realizados pelas mulheres, observa-se que 35% delas registraram a denúncia uma vez. É válido ressaltar-se que a denúncia é um dos meios, para enfrentar a violência de gênero, pois, mesmo diante da lei, alguns dos agressores não se sentem intimidados.

Um ponto interessante a ser destacado corresponde ao número de denúncias realizadas mais de uma vez, somando 37%, indicador que varia de 2 a mais de 10 denúncias, dado que ressalta a necessidade de serviços especializados que atendam Essa demanda, pois, com os mesmos, é possível propiciar-se a vítima um melhor entendimento da violência sofrida, possibilitando subsídios para o seu rompimento.

Contudo mesmo o indicador mostrando que 49% das mulheres registram o B.O pelo menos uma vez, pode-se relatar que o serviço não tem acesso a informações relativas à representação do B.O, havendo, portanto, a necessidade da qualificação, para que sejam realizados instrumentais que possibilitem a padronização dos serviços.

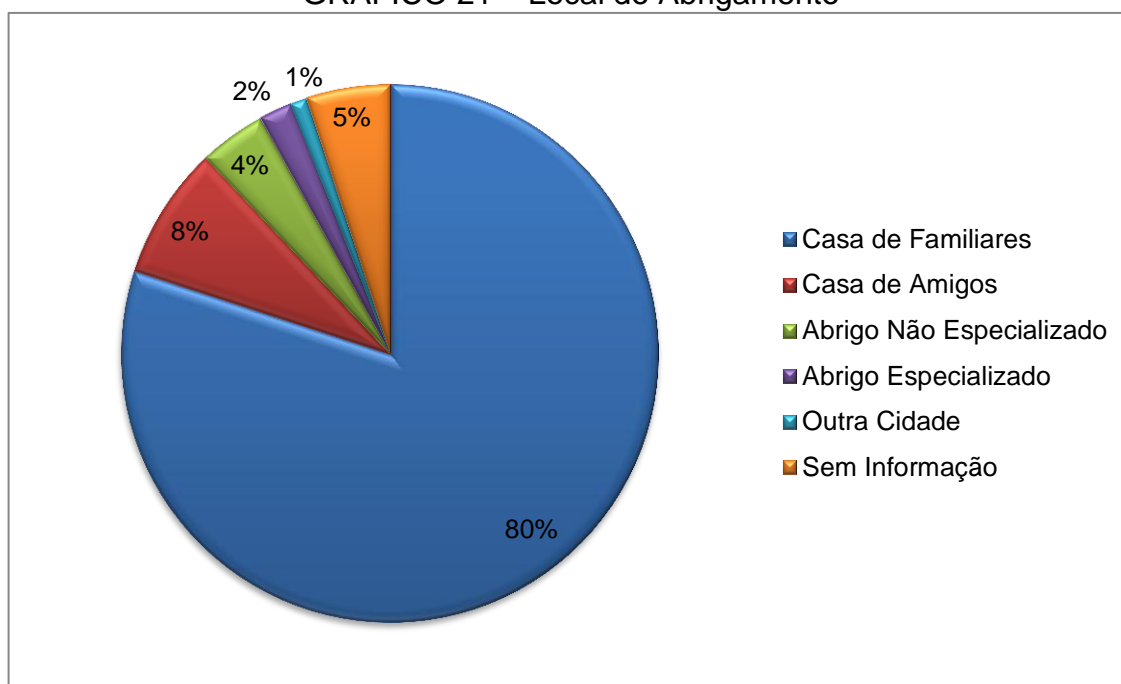
Nesse sentido essa informação é importante para o serviço e também para a rede de apoio, a fim de planejar as ações, avaliá-las, desenvolvê-las e mensurar os impactos causados na vida das mulheres atendidas pelo serviço.

GRÁFICO 20 – Necessitou de Abrigamento



Fonte: Banco de dados do CREAS. Gráfico elaborado pelas autoras 2011.

GRÁFICO 21 – Local do Abrigamento



Fonte: Banco de dados do CREAS. Gráfico elaborado pelas autoras 2011

Referindo-se à necessidade de abrigo à mulher, vítima de violência, os dados ressaltam que 23% foram abrigadas, sendo que esse abrigo é considerado um dos meios de proteção para a vítima, ocorrendo, dessa

forma, a necessidade de essas mulheres serem afastadas dos lares, porquanto em situações de extremo risco.

Entretanto, pelo fato de o município não ofertar um local específico para o abrigo dessas mulheres e seus filhos, apenas 2% foram realizados em locais especializados, sendo esses localizados fora do município. Mas 80% desses abrigamentos ocorreram em casas de familiares, ficando, em decorrência, a mulher desprotegida, pois esse local é de fácil acesso ao agressor.

Levando-se em conta, que quando os serviços públicos não contam com unidades específicas para o abrigo da mulher, os mesmos têm que fazer articulações com os serviços privados³³, a fim de que essas mulheres bem como o agressor, sejam atendidos em suas especificidades.

É necessário explicitar-se que a função de Vigilância Social proporcionará embates políticos, no que tange ao abrigo da mulher em situação de violência, pois, com esses dados, o CREAS poderá inserir a questão do abrigo nas agendas públicas, tornando possível a implantação desse equipamento no município ou região de Presidente Prudente.

³³ Os serviços privados também devem ser padronizados, para que haja ações de redução das violações de direitos e também de prevenção.

6 CONCLUSÃO

O presente trabalho teve como intuito enfatizar a necessidade da efetivação da função de Vigilância Social no enfrentamento à violência de gênero, em Presidente Prudente, a fim de problematizar a questão e evidenciar as possibilidades que contribuirão, para que a gestão do serviço tenha eficácia, efetividade e eficiência, proporcionando à mulher um rompimento do ciclo de violência que vem vivenciando.

Desse modo, para que o trabalho obtivesse legitimidade, realizou-se pesquisa bibliográfica, documental e eletrônica que possibilitou uma melhor compreensão acerca de livros publicados e documentos existentes. Assim sendo, diante dessas pesquisas, foi possível perceber-se a trajetória histórica da Assistência Social no Brasil, assim como os conceitos, princípios e eixos da função de Vigilância Social, sendo que é válido ressaltar-se que essa função é uma prática debatida nos dias atuais, mas cuja execução é pouco praticada no município.

As pesquisas referidas acima trouxeram, também, aproximações sobre o processo histórico da violência de gênero, possibilitando a compreensão de como são realizadas as abordagens individuais e coletivas com as mulheres, vítimas de violência, atendidas no CREAS, e quais os objetivos que este possui, permitindo a visualização de como esse serviço está materializado em Presidente Prudente.

Desse modo, a partir desses dois referenciais teóricos em relação à Política de Assistência Social, da função de Vigilância Social e do processo histórico da mulher, vítima de violência, abriu-se um leque de possibilidades para a construção da efetivação da função de Vigilância Social, para que, com a sua efetivação, o serviço encontre subsídios para o enfrentamento à violência de gênero.

Dessa forma, percebem-se, na referida pesquisa, algumas lacunas, já dispostas nesse trabalho, com algumas sugestões traçadas.

Primeiramente, considerou-se a necessidade da construção de equipamentos públicos para a busca do rompimento da violência de gênero, uma vez que a mulher vem sendo submetida, ao longo da história, a atos violentos, porquanto vítima de discriminação, sendo subordinada principalmente ao homem,

devido ao contexto em que a mesma sempre esteve inserida, tratando-se de um dado cultural relacionado à questão de gênero, e não de um dado biológico.

Também foi identificada por meio do estudo, a necessidade de se realizar a pesquisa de campo, sendo que esta foi realizada com os profissionais do CREAS e com o gestor da Assistência Social de Presidente Prudente, possibilitando uma aproximação do exercício profissional, a fim de se perceber se a função de Vigilância Social vem sendo executada no serviço e, se não, se o serviço possui meios para sua efetivação, a fim de que, assim, seja possível o enfrentamento à violência de gênero.

Diante da hipótese inicial, de que a Vigilância Social não ocorre no serviço, pode perceber-se, por meio das entrevistas com as profissionais, que essa função realmente não é executada pelo CREAS - Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher Vítima de Violência Doméstica e Intrafamiliar.

No entanto, por meio dos estudos percebe-se o grau de conhecimento e competência da equipe, pois, apesar de não ocorrer a Vigilância Social, os profissionais possuem habilidades para desempenharem a referida função.

É importante ressaltar-se que o serviço possui meios, para proporcionar a efetivação dessa função, como os procedimentos metodológicos utilizados pela equipe e, também, o banco de dados, pois, por meio desses procedimentos, é possível identificarem-se as vulnerabilidades e riscos sociais dessas mulheres. Por outro lado, nesse atual contexto de implantação do banco de dados, é possível identificarem-se às questões relacionadas ao cotidiano da mulher vítima de violência

É importante salientar-se que o órgão gestor ainda não possibilita meios, para o serviço efetivar a Vigilância Social, uma vez que a gestão dessa função deve ser de responsabilidade do órgão gestor.

Compreende-se que, com a implantação do banco de dados, se faz possível sistematizarem-se as informações, posto que estas fluem de forma ágil, proporcionando, em decorrência, um diagnóstico da realidade social dessa mulher e contribuindo para o planejamento das ações a serem desenvolvidas com a mesma, a fim de que sejam executadas de acordo com dados concretos, propiciando, inclusive, a mensuração dos resultados obtidos por meio da avaliação.

Mas deve-se destacar que, para que a Vigilância Social ocorra, é necessária uma articulação constante com o órgão gestor e com os serviços

socioassistenciais. Todavia, como citado acima, esse órgão não possui elementos, para responder às necessidades da materialização da função de Vigilância Social no serviço.

Entende-se que o órgão gestor deve receber, organizar e normatizar as informações dos diferentes serviços, tanto da PSB como da PSE, a fim de que, com essa gestão, oriente os serviços da rede de apoio, para que sejam padronizados. Desse modo, propõe-se que o órgão gestor determine uma equipe, para que esta seja responsável pela gestão da Vigilância Social, e que deve possuir conhecimentos e habilidades para tal coordenação.

Sendo assim, como apontado na análise dos profissionais, a equipe é insuficiente, devido à complexidade que envolve a demanda. E para a execução da Vigilância Social é de extrema importância que esta esteja capacitada para desenvolver essa função, bem como possuir o quadro de profissionais completos, ou seja, realizar novas contratações.

Assim, surge a necessidade da contratação de um profissional do ensino superior, formado em Serviço Social, para que, dessa maneira, o quadro de funcionários esteja completo no CREAS- Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher Víctima de Violência Doméstica e Intrafamiliar-, realizando com êxito, o monitoramento e avaliação do serviço, construindo indicadores que darão subsídios para que o órgão gestor realize a Vigilância Social no município.

Compreende-se que a contratação do Assistente Social é necessária, pois este profissional possui uma natureza interventiva, mediadora da realidade social, porquanto, diante das exigências postas a ele, busca compreender os fenômenos sociais. Considera-se assim, que esse profissional possui competências específicas, para desenvolver a função de Vigilância Social, sendo que sua prática profissional é pautada no desocultamento das expressões da questão social posta na realidade social.

Nesse sentido, deve ser contratado ainda, um profissional do ensino superior ou médio, conforme estabelecido na NOB/SUAS/RH/06, a fim de que este realize a abordagem inicial, identificando se a demanda apresentada no imediato é realmente violência de gênero e que este também coordene a digitalização dos registros pertinentes às mulheres atendidas pelo serviço.

Outro fator observado neste estudo é a necessidade e importância da articulação da rede de apoio, pois, como constatado, a rede que atende à mulher no

município de Presidente Prudente é insuficiente, posto que carente de outros órgãos que só serão identificados a partir da execução da Vigilância Social. E esse fator é determinado por um dos eixos da Vigilância Social, o qual é condizente com o eixo das vulnerabilidades e risco sociais.

Dessa forma, é relevante que o serviço estabeleça um diálogo com a rede de ensino, a fim de que possam pensar em possibilidades, para que a mulher retorne aos estudos. Isto, porque a análise dos gráficos identificou que a mulher atendida no CREAS - Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher Vítima de Violência Doméstica e Intrafamiliar-, possui baixa escolaridade, o que impede sua inserção no mercado de trabalho e sua independência econômica, dificultando o rompimento da violência.

Compreende-se que esta proposta será executada em longo prazo. Desse modo, faz-se importante a elaboração de benefícios eventuais no município destinados às mulheres, vítimas de violência, pois, com os benefícios existentes no município são insuficientes para contemplar a mulher que esta em situação de violência, sendo que os mesmos possuem prazos e critérios para atender as necessidades dos indivíduos

Destaca-se que os benefícios eventuais destinados as mulheres vitimas de violência devem atender suas necessidades emergenciais bem como de seus filhos. O período destinado deve ser avaliado pelo CREAS- Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher Vítima de Violência Doméstica e Intrafamiliar.

Salienta-se que as propostas elaboradas para propiciar á mulher o rompimento da violência devem ser de acordo com as demandas apresentadas por Elsa, pois, por meio das políticas publicas tem que ser possível que a mesma desenvolva sua capacidade protetiva.

Outro dado relevante a ser destacado é que o CRAS, como equipamento responsável, diretamente, pelos serviços que são ofertados aos indivíduos e famílias no território, realiza poucos encaminhamentos ao CREAS - Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher Vítima de Violência Doméstica e Intrafamiliar-, ou seja, este não realiza, inclusive, a Vigilância Social, pois, se a mesma fosse executada, seria possível conhecer-se o território, tendo, como um dos procedimentos metodológicos, o encaminhamento e o acompanhamento.

Assim sendo, o CRAS deve armazenar as informações das abordagens individuais e coletivas, visto que isso possibilitará o mapeamento das violações de direitos e das vulnerabilidades sociais.

Contudo o CRAS deve materializar a Vigilância Social, a fim de reconhecer as reais vulnerabilidades e riscos sociais do território, para que, posteriormente, as informações fluam e que haja a articulação contínua com o CREAS - Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher Vítima de Violência Doméstica e Intrafamiliar-, proporcionando caminhos para o rompimento do ciclo de violência.

Destaca-se, ainda, que os equipamentos referidos acima são provedores de informações e que essas devem estar sistematizadas, a fim de que sejam fornecidas à rede de apoio, com o intuito de que esta amplie o seu conhecimento sobre as questões de vulnerabilidades sociais e risco social, superando a atuação pautada somente no imediatismo. Considera-se, ainda, que a Vigilância Social proporcionará a estes serviços o planejamento das ações e a sua padronização.

Com a padronização dos serviços públicos e privados, é possível desenvolver-se um trabalho voltado para o agressor, pois, a partir da análise do banco de dados, se constata que a maioria dos agressores são companheiros e esposos, sendo que grande parte deles são dependentes químicos, fator que dificulta o rompimento da violência.

Portanto, o que se quer afirmar é que é indispensável à padronização de todos os serviços, não somente os socioassistenciais, pois, como constatado em análise a mulher, vítima de violência, não necessita somente da assistência social, mas, sim, de outras políticas públicas.

A contribuição desta pesquisa ocorre no sentido de se mostrar que, a partir da efetivação da função de Vigilância Social, é possível a realização de um diagnóstico social e de indicadores sociais para a elaboração do planejamento das ações, a fim de que sejam construídas respostas profissionais pautadas em dados concretos, visto que a Vigilância Social possibilitará mensurar se as ações implantadas no serviço estão tendo impactos na vida das mulheres, ou seja, se a mesma está rompendo com o ciclo de violência.

Sendo assim, concluímos que o estudo realizado, aponta que, é possível executar a Vigilância Social no CREAS – Serviço de Proteção e

Atendimento Especializado à Mulher Vítima de Violência Doméstica e Intrafamiliar-, mas para que isso ocorra, faz-se necessário um posicionamento do órgão gestor e a contratação de profissionais, aumentando, assim, a equipe.

Essa afirmativa só é possível ser realizada, pois, apreende-se, que a equipe existente, possui conhecimentos, teórico-metodológicos, técnico-operativo e ético-político e, principalmente, um compromisso com a qualidade dos serviços prestados, com o aprimoramento intelectual e com valores presentes no Projeto Ético Político Profissional.

Por fim, adverte-se que a referida pesquisa não tem em vista apresentar-se somente como conclusiva, mas, sim, como propulsora de novas indagações e reflexões no campo da Política de Assistência Social, considerando que a Vigilância Social deve ser debatida para sua melhor efetivação.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALCHORNE, Sindely. **Política Nacional de Assistência Social**. Texto não Publicado. Pontifícia Universidade Católica. São Paulo, 2011.

BAPTISTA, Myrian Veras. Planejamento social: intencionalidade e instrumentação. 2. ed. São Paulo: Veras; Lisboa: CPIHTS, 2002.

BRASIL, CNAS. **Discutindo a Proposta Preliminar da Política Nacional de Assistência Social**. Brasília, Secretaria de Estado de Assistência Social, 1997.

BRASIL, **Lei nº 8.080 de 19 de Setembro de 1990**. Disponível em: <http://portal.saude.gov.br/portal/arquivos/pdf/lei8080.pdf>. Acesso em: 20 abr.2011

BRASIL, MBES. **Política Nacional de Assistência Social – Redação Preliminar**. Brasília, fevereiro de 1994.

BRASIL, MDS. **Norma Operacional Básica – NOB/SUAS (Minuta de alteração)**. Brasília, Secretaria de Assistência Social, 2010.

BRASIL, MDS. **Norma Operacional Básica – NOB/SUAS**. Brasília, Secretaria de Assistência Social, 2005.

BRASIL, MDS. **Norma Operacional Básica – NOB/SUAS/RH**. Brasília, Secretaria de Assistência Social, 2007.

BRASIL, Ministério do Desenvolvimento e Combate à Fome. CNSS. **Resolução nº 145, de 15 de outubro de 2004**. Política Nacional de Assistência Social de 2004.

BRASIL, Ministério do Desenvolvimento e Combate à Fome. **Resolução nº 130, de 15 de julho de 2005**. Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social de 2005.

BRASIL, Ministério do Desenvolvimento e Combate à Fome. **Resolução nº 269, de 13 de dezembro de 2006**. Norma Operacional Básica de Recursos Humanos de 2006.

BRASIL, Ministério do Desenvolvimento e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. Departamento de Gestão do SUAS. Coordenação Geral dos Serviços de Vigilância Social. **Vigilância Social**. Brasília 2011

BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Conselho Nacional de Assistência Social. **Norma Operacional Básica/01. Resolução n.º 204, de 04 de Dezembro de 1997. DOU 08/12/1997, Brasília. Disponível em:** <http://www.mds.gov.br/cnas/legislacao/resolucoes/1997>. Acesso em: 20 de jun.2011

BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social NOB/SUAS**. Brasília, 2005.

BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Norma Operacional Básica de Recursos Humanos NOB/RH**. Brasília, 2006.

BRASIL, MPAS. **Norma Operacional Básica de Assistência Social**. Brasília, Secretaria de Estado de Assistência Social, 1999 – resolução nº 207, de 16 de dezembro de 1998.

BRASIL, MPAS. **Norma Operacional Básica de Assistência Social**. Brasília, Secretaria de Estado de Assistência Social, 1997.

BRASIL, MPAS. **Política Nacional de Assistência Social**. Brasília, Secretaria de Estado de Assistência Social, 1999 – resolução nº 207, de 16 de dezembro de 1998.

BRASIL, Secretaria de Políticas para as Mulheres. **Sobre a Secretaria**. Disponível em: <http://www.sepm.gov.br/sobre>. Acesso em: 31 ago.2011.

BRASIL, Secretaria de Políticas Públicas para as Mulheres. **Breve Histórico**. Disponível em: <http://www.sepm.gov.br/subsecretaria-de-enfrentamento-a-violencia-contras-as-mulheres/lei-maria-da-penha/breve-historico>. Acesso em: 31 ago.2011.

BRASIL, **Secretaria Nacional de Assistência Social**. Brasília: Secretaria Nacional de Assistência Social. Nov. 2004.

Brasil. CapacitaSuas Volume 1 (2008). **SUAS**: Configurando os Eixos de Mudança / Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, Instituto de Estudos Especiais da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – 1 ed. – Brasília: MDS, 2008, 136 p.

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

BRASIL. **Lei 11.340 de 07 de agosto de 2006**. Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 7 ago. 2006.

BRASIL. **Lei Orgânica da Assistência Social**. Lei n 8.742, de 7 de dezembro de 1993. In: Legislação brasileira para o serviço social: coletânea de leis, decretos e regulamentos para instrumentação da (o) assistente social / organização Conselho Regional de Serviço Social do Estado de São Paulo, 9ª Região-Diretoria Provisória 2. ed.ver., ampl. e atual. até dezembro de 2005-São Paulo: O Conselho, 2006.

BRASIL. **Medida Provisória nº 813-1995 de 01 de janeiro de 1995**. Dispõe sobre a organização da Presidência da República e dos Ministérios, e dá outras providências. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Poder Executivo, Brasília, DF, 1 jan. 1995.

BRASIL. Ministério de Desenvolvimento Social e Combate a Fome. Cadernos de textos: **VI Conferência Nacional de Assistência Social**. Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Brasília DF, Conselho Nacional de Assistência Social, 2007.

BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Censo SUAS. Disponível em:** <http://www.mds.gov.br/falemds/perguntas-frequentes/assistencia-social/vigilancia-social/vigilancia-sobre-padroes-de-servicos-censo-suas/censo-suas-institucional/?searchterm=censo%20suas>. Acesso em 13 out. 2011.

BRASIL. Ministério de Desenvolvimento Social e Combate a Fome. **Concepção e Gestão da Proteção Social não Contributiva no Brasil**. Brasília, 2009.

BRASIL. Ministério de Desenvolvimento Social e Combate a Fome. **Proteção Social Básica**. Disponível em <http://www.mds.gov.br/assistenciasocial/protecaobasica>. Acesso em: 25 fev/2011.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. Conselho Nacional de Assistência Social. **SUAS:** configurando os eixos de mudança. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2008.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Concepção e gestão da proteção social não contributiva no Brasil**. Brasília: MDS; UNESCO, 2009.

CAMARGO, M. (Org.). **Violência Intrafamiliar:** orientações para prática em serviço. 2. ed. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2003

Capacitação em Serviço Social e Política Social, **módulo 3**. Brasília: UNB, Centro de Educação Aberta, Continuada a distância.2000.

CARVALHO, Maria do Carmo Brant de. **Gestão Social: alguns apontamentos para o debate**. In: Gestão Social: uma questão em Debate (orgs.). São Paulo: EDUC; IEE, 1999.

CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em Rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CHIZZOTTI, A. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 1995. 164p. (Biblioteca da educação - Série 1, Escola; v.16)

Complexo de Inferioridade. **Site do Wikipédia**. Disponível em http://pt.wikipedia.org/wiki/complexo_de_inferioridade. acesso em: 13 de set.2011.

Conferência Nacional das Entidades do Programa Ação Continuada. Conferência Magna. **A questão social e a Política de Assistência Social**. Disponível em <http://www.renipac.org.br/conferenciamagna.html>. Acesso em: 10 de mai.2011.

Conselho Nacional de Serviço Social. **Decreto Lei nº. 525 – de 1 de julho de 1938.** Disponível em:
http://www6.senado.gov.br/legislacao/ListaNormas.action?numero=525&tipo_norma=DEL&data=19380701&link=s. Acesso em: 20 de Jun.011

Conselho Social e Economico, Nações Unidas, 1992. **Relatório do Trabalho de Grupo na Violência contra a Mulher-** Viena- Nações Unidas. Disponível em ipas.gov/violencia.ttml. Acesso em: 16 de mai.2011.

COUTO, Berenice Rojas; YASBEK, Maria Carmelita; RAICHELIS, Raquel.

O Sistema Único de Assistência Social no Brasil: uma realidade em movimento. São Paulo: Cortez, 2010.

Dicionário Aurélio Básico de Língua Portuguesa. São Paulo: Nova Fronteira, 1994.

ESCORSIM, Silvana Maria. **A filantropia no Brasil:** entre a caridade e a política de assistência social. Disponível em:
http://www.espacoacademico.com.br/086/86escorsim.htm#_ftnref1. Acesso em: 15 de out. 2011.

FILHO, Domingos Parra; SANTOS, João Almeida. **Metodologia Científica.** São Paulo: Futura, 1998.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GIMENES, Valéria da Silva Barbosa. **Política Nacional de Assistência Social:** perspectivas para o exercício profissional do assistente social. Disponível em <http://www.franca.unesp.br/posservicosocial/valeriasilva.pdf>. Acesso em: 02 out. 2011.

GIROTO, Ana Paula Santana; ROCHA, Simone Tarifa da; YWATA, Suzana Yuriko. **Indicadores sociais :** um imperativo no cotidiano dos assistentes sociais atuantes no processo de gestão. Presidente Prudente: Faculdades Integradas Antônio Eufrásio de Toledo, 2006.

GONÇALVES, Vera Lúcia Canhoto. **Anotações de aula de Política Social. Faculdades Integradas “Antonio Eufrásio de Toledo”.** Presidente Prudente 2009.

GONÇALVES, Vera Lúcia Canhoto. **Política Nacional de Assistência Social:** Sistema Único de Assistência Social.FACULDADES Integradas “ Antonio Eufrásio de Toledo”. Presidente Prudente, 2009.

GONÇALVES, Vera Lúcia Canhoto; RAMOS, Vanessa Martins; XAVIER, Helen Cristina Osório.**Vigilância Social:** uma ferramenta de gestão dos serviços sociais.Disponível em :
<http://intertemas.unitoledo.br/revista/index.php/SeminarioIntegrado/article/viewFile/88/874>. Acesso em 24 Maio.2011.

Guia de Vigilância Epidemiológica. 6 ed. Brasília: MS, 2006-2007.

II PLANO NACIONAL DE POLITICAS PARA AS MULHERES. Disponível em: http://200.130.7.5/spmu/docs/Livreto_Mulher.pdf. Acesso em: 31 de ago.2011.

JANNUZZI, Paulo de Martino. **Indicadores sociais no Brasil:** conceitos, fontes de dados e aplicações para formulação e avaliação de políticas públicas, elaboração de estudos socioeconômicos. 2. ed. Campinas: Alínea, 2003.

KAIRÓS, Desenvolvimento Social. **Diagnóstico Social.** Disponível em: <http://www.kairos.srv.br/diagnostico.html>. Acesso em: 30 mar.2011.

KOGA, Dirce. **Medidas de cidades:** entre territórios de vida e territórios vividos. São Paulo: Ed. Cortez, 2003.

KOGA, Dirce. **Vulnerabilidades e Proteção Social Básica na agenda do CRAS;** CRAS Marcos Legais, Vol. 1, SEADS, São Paulo, 2009.

KONDER, L. **O que é Dialética.** 28 ed.2006. Editora Brasiliense. São Paulo, 2006.

KOWARICK, Lúcio. **Viver em Risco:** sobre a vulnerabilidade socioeconômica e civil. São Paulo: Ed. 34, 2009.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de Metodologia Científica.** São Paulo: Atlas, 1991.

Legião Brasileira de Assistência. **Decreto n.º 12, de 18 de Janeiro de 1991.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/D0012.html. Acesso em: 31 ago.2011.

Legião Brasileira de Assistência. **Decreto-Lei n.º. 593, de 27 de maio de 1969.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/D0012.htm. Acesso em: 22 de mar.2011.

LOLIS, D. **A violência cotidiana em diferentes espaços institucionais da periferia da cidade de Londrina.** In: serviço social em revista. Volume 7 – nº1. Jul/Dez 2004. Disponível em: <http://www.ssrevista.uel.br/c-v7n1.htm>. Acesso em: 05 jul. 2011.

LOLIS, Dione. **A Violência Cotidiana em Diferentes Espaços Institucionais da Periferia da Cidade de Londrina.** Disponível em: http://www.uel.br/revistas/ssrevista/c_v7n1_lollis.htm. Acesso em: 25 de mai. 2011

MARANDOLA Eduardo Junior; HOGAN, Daniel Joseph. . **As dimensões da vulnerabilidade.** São Paulo em Perspectiva, 2006.

MARQUES, Eduardo. **Redes Sociais, Segregação e Pobreza.** São Paulo: Editora Unesp, Centros de Estudo da Metrópole, 2010.

MESTRINER, Maria Luiza. O Estado entre a Filantropia e a Assistência Social. São Paulo: Cortez, 2001.

MICHAUD, Y. **A Violência**. Tradução, L. Garcia; São Paulo: ática, 2001.

MINAYO, M. C. de S. (Org). **Pesquisa social: teoria método e criatividade**. 17.ed. Petrópolis: Vozes, 1994.

MONTEIRO, Angélica; LEAL Guaracimara Barros. **Mulher da Luta e dos Direitos**. Coleção Brasil. Instituto Teotônio Vilele. Brasília.1998.

MORAIS, Regis. **O que é Violência Urbana**. São Paulo. Brasiliense. 1981 Coleções primeiros passos nº42.

MUNIZ, E. et al: **O conceito de serviços socioassistenciais: uma contribuição para o debate** in Caderno de textos para a VI Conferencia Nacional de Assistência Social, Brasília, 2007, p.37-43

NETTO, J.P. **Cinco notas a propósito da “questão social”**. In: Revista Temporalis nº 3. Rio de Janeiro: Grafínile; junho/2001 – ABEPSS.

NETTO, José Paulo; BRAZ, M. **Economia Política: uma introdução crítica**. São Paulo: Cortez, 2006.

OLIVEIRA, Cida. **Cidadania**. Revista do Brasil, nº. 62 - Agosto, Ano de 2011.

OLIVEIRA, Juliene Aglio. **Anotações de aula de Gestão Social**. Faculdades Integradas “Antonio Eufrásio de Toledo”. Presidente Prudente, 2011.

OLIVEIRA, Juliene Aglio; ROMERA, Valderes Maria. **Dilemas gerenciais e o Serviço Social: desafios do diagnóstico social**. 2011, texto não publicado. Faculdades Integradas “Antonio Eufrásio de Toledo”. Presidente Prudente.

PACTO NACIONAL DE ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER. Disponível em: http://www.campanhapontofinal.com.br/download/informativo_02.pdf. Acesso em: 31 ago.2011.

PAULILLO, Maria Ângela Silveira. SALLES, Vanuza Vieira Marini. **O Plano Municipal de Assistência Social: como Instrumento de Mensuração de Vulnerabilidades Sociais**. Maio. 2007. Disponível em: <http://www.ssrevista.uel.br/cv9n2_vanuza.htm>. Acesso em: 30 mar.2011.

PEREIRA, Potyara A. P. **Política Social: temas & questões**. São Paulo: Cortez, 2009.

PERES, M. F. T. **Prevenção e Controle: Oposição ou Complementaridade para a Redução da Violência?** In: Revista Ciência e Cultura. Sociedade brasileira para o progresso da ciência. Ano 54 nº1. Jul/ago/set 2002. P. 54-55.

PINHEIRO, P. S.; ALMEIDA, G. A.. **Violência Urbana**. São Paulo: Publifolha, 2003.

POCHMANN, Marcio., **Assegurar o bem – estar coletivo: Le monde diplomatique Brasil**, ano 3, n.º28, Instituto Polis, 2009.

PRESIDENTE PRUDENTE. Secretaria Municipal de Assistência Social. **Projeto Básico da Prefeitura Municipal de Presidente Prudente/2007**: o Centro de Referência de Atendimento a Mulher vítima de Violência Doméstica e Familiar. Presidente Prudente, 2007.

PRESIDENTE PRUDENTE. Secretaria Municipal de Assistência Social. Folheto informativo: **Prudente Construindo Igualdade de Gênero**. Presidente Prudente, 2011.

ROUSSEF, Dilma. Lei 12.435, de 06 de julho de 2011. Lei na íntegra e o discurso da presidenta. Disponível em:
<http://www.mds.gov.br/saladeimprensa/noticias/2011/julho/presidenta-dilma-sanciona-lei-do-suas-e-garante-continuidade-ao-atendimento-da-assistencia-social>. Acesso em: 16 out.2011

SAFFIOTI, Heleieth I.B. **Gênero, patriarcado, violência**. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2004.

SAFFIOTI, Heleieth I.B. **Contribuições feministas para o estudo da violência de gênero**. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/cpa/n16/n16a07.pdf>. Acesso em: 15 out.2011.

SALES, Mione Apolinario Sales; RUIZ, Jefferson Lee de Souza; (Org.). **Mídia, Questão Social e Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 2009.

SÃO PAULO. Secretaria Estadual de Assistência e Desenvolvimento Social. **CRAS: Marcos Legais**. Projeto CRAS Centro de Referência da *Assistência Social vol. 1*. São Paulo: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2009.

Secretaria de Estado de Assistência Social e Desenvolvimento Social do Estado de Alagoas. **Vigilância Social**. Disponível em:
<http://www.assistenciasocial.al.gov.br/programasprojetos/vigilancia-social/>. Acesso em: 20 abr.2011.

Secretaria Nacional de Assistência Social e Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação. **Monitoramento e Vigilância Social**: Consolidando Conceitos e Lançando Novos Olhares. Disponível em:
http://www.cogemaspr.org.br/Multimedia/Documento/Monitoramento_SUAS.pdf. Acesso em: 22 de mar.2011.

Serviço Social e Realidade (**Faculdade de História, direito e Serviço Social-UNESP**) Franca, SP, Brasil, 1993.

SOARES, Bárbara Nasumeci. **Guia Prático para um Programa de Segurança da Mulher** (versão preliminar). Rio de Janeiro: CESeC, UCAM.

SPOSATI, A., BONETTI, D. A., YAZBEK, M.C; CARVALHO, M. do C..F. **Assistência social na trajetória das políticas sociais brasileiras: uma questão em análise**. 2ª. ed., São Paulo: Cortez, 1986

SPOSATI, Aldaiza Painel II Direitos Socioassistenciais : Compromisso com as Proteções do SUAS. **Relatório Final e Anais. VI Conferencia Nacional de Assistência Social**, CNAS, MDS, 2007.

SPOSATI, Aldaiza, **Desafios do sistema de proteção social**. Disponível em <http://diplomatiq.ue.br/artigo.php?id=420&PHPSESSID=2992afb2cd65c8594aad2ff286459fc>, acesso em: 25 de jul.2010.

SPOSATI, Aldaiza,(Coord.) **Carta-tema: a assistência social no Brasil, 1983-1990**. São Paulo: editora Cortez, 1991. 94 p.

SPOSATI, Aldaiza. **Contribuição para a Construção do Sistema Único de Assistência Social – SUAS**. Revista Serviço Social e Sociedade. São Paulo: Cortez, n.º 78, 2004.

SPOSATI, Aldaiza. **A menina loas: um processo de construção da assistência social**. São Paulo: Cortez, 2004.

SPOSATI, Aldaiza. **Horizontes da e Para a Política de Assistência Social no Brasil de 2009: Seminário Política de Assistência Social: Novos Desafios Fundap**, em 30 de junho de 2009. Disponível em: http://www.fundap.sp.gov.br/debatesfundap/pdf/nono_seminario/Exposi%C3%A7%C3%A3o%20de%20Aldaiza%20Sposati.pdf. Acesso em: 17 de out. 2010.

SPOSATI, Aldaiza. **Mínimos Sociais e seguridade social: uma revolução da consciência da cidadania**.Revista Serviço Social e Sociedade, n.º55, 1997.

SPOSATI, Aldaiza. Modelo Brasileiro de Proteção Social não contributiva: concepção fundantes. In **Concepção e Gestão da Proteção Social Não Contributiva no Brasil**, MDS, UNESCO, Nov.09, 2009, p.13-55.

SPOSATI, Aldaiza. **O primeiro ano do Sistema Único de Assistência Social**. Revista Serviço Social e Sociedade. São Paulo: Cortez, n.º. 87, 2006.

SPOSATI, Aldaiza. **O primeiro ano do sistema único de assistência social**. In: Revista Serviço Social & Sociedade. São Paulo: Cortez, n. 87, set. 2006. p. 96-122

SPOSATI, Aldaiza: **Especificidade e intersectorialidade da Política de Assistência Social**. Revista Serviço Social & Sociedade, n. 77, São Paulo: Cortez, mar. 2004.

TELLES, M. A. de A; Melo, Mônica de. **O que é violência contra a mulher**. São Paulo: Brasiliense, 2003.

VELOSO, Renato. **Serviço Social, Tecnologia da Informação e Trabalho**. São Paulo: Cortez, 2011.

VIER, Suzana. **Lei Maria da Penha avança como protetora da mulher vítima de violência**. Disponível em: www.redebrasilatual.com.br/temas/cidadania. Acesso em: 03 set. 2011.

YAZBEK, Maria Carmelita. **Estado e Políticas Sociais**. Disponível em:
<http://web.intranet.ess.ufrj.br/ejornal/index.php/praiavermalha/article/viewArticle/39>.
Acesso em: 31 ago.2011.

YAZBEK. Maria Carmelita.; **Classes Subalternas e assistência social**, São Paulo, Cortez, 1993.

ANEXOS

Entrevista com a Assistente Social e a Psicóloga

- 1) Como é realizada a primeira abordagem com a mulher vítima de violência que se apresenta no CREAS e como ela chega?
- 2) Como é feito o acompanhamento dos atendimentos realizados pelas técnicas do CREAS? E quais as ações?
- 3) O trabalho desenvolvido com estas mulheres traz impactos na realidade das mesmas? Como são identificados esses impactos?
- 4) Quais os limites que o serviço identifica no trabalho realizado com as mulheres?
- 5) E as possibilidades encontradas no trabalho, são efetivadas?
- 6) Existe um processo de planejamento das ações realizadas pelo serviço?
- 7) Como é realizado o diagnóstico dos casos atendidos pelo CREAS?
- 8) Existe um trabalho em rede no município de Presidente Prudente e região? Quais os resultados desta articulação?
- 9) Quais os instrumentos que você considera importante para a realização da vigilância social?
- 10) Qual a importância da efetivação da vigilância social no enfrentamento da violência de gênero no município?

Entrevista com o gestor da Assistência Social

- 1) Qual a sua compreensão sobre a função vigilância social determinada pela Política de Assistência Social?
- 2) No município ocorre a vigilância social? Em quais serviços?
- 3) Da forma que a vigilância social esta posta na Política de Assistência?
- 4) Quais os instrumentos ou condições que você considera importante para que a vigilância social seja executada? Quais instrumentos são utilizados? Ou seja, o que precisa para a vigilância ocorrer?
- 5) Um dos objetivos da Política de Assistência Social é a construção de indicadores sociais. De que forma estes indicadores sociais são construídos nos dias atuais?
- 6) Como o órgão gestor realiza o planejamento das ações desenvolvidas pela Política de Assistência Social?
- 7) Existe um departamento, equipe, setor disponível e específico para a realização da vigilância social na Política de Assistência Social desse município? Se sim, quem e qual setor fazem essa ação, e se podemos entrevista-los também? Senão, porque não existe, o que dificulta a ter essa disponibilidade?
- 8) Considerando que a violência de gênero tem crescido gradativamente no município e no Brasil, quais ações que você considera importante e que devem ser desenvolvidas para o enfrentamento dessa questão?
- 9) Quais as possibilidades de efetivação que a vigilância social pode propiciar para o enfrentamento da violência de gênero no município?

Entrevista com a Coordenadora do Serviço

- 1) Qual a sua compreensão sobre a função vigilância social determinada pela Política de Assistência Social?
- 2) A função de vigilância social é executada no serviço de atendimento a mulher vitima de violência? Se sim, como? Se não, por quê?
- 3) Você considera que a vigilância social é importante para o enfretamento contra a violência a mulher? Por quê?
- 4) Quais os instrumentos você considera importante para a realização da vigilância social?
- 5) Entende que a vigilância social deve ser executada pelo órgão gestor ou por esse serviço? Qual seria o papel de cada unidade?
- 6) Você acha que seria possível ter uma equipe para fazer a vigilância dentro do órgão gestor ou não?
- 7) Atualmente, você considera que o serviço de atendimento a mulher tem condições de executar a vigilância social? Se sim, por quê? Se não o que falta?
- 8) Como é realizado o planejamento das ações desenvolvidas pelo serviço?
- 9) Qual a importância das ferramentas tecnológicas para o serviço?
- 10) Qual a importância da efetivação da vigilância social no enfretamento da violência de gênero no município?