

AS POLÍTICAS PÚBLICAS DE ATENDIMENTO À CRIANÇA E AO ADOLESCENTE VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

Telma Sanchez Vendruscolo¹

Maria das Graças Carvalho Ferriani²

Marta Angélica Iossi Silva³

Trata-se de um estudo de abordagem qualitativa que buscou conhecer e analisar as representações sociais dos trabalhadores sociais em torno do atendimento à criança e ao adolescente vítimas de violência doméstica. Para coleta dos dados, utilizamos entrevistas semi-estruturadas e observação participante. A análise dos dados inspirou-se na hermenêutica dialética. As categorias empíricas que emergiram das representações dos sujeitos foram: "ausência de política", "não dar colo porque não teve colo" e "atendimento social", sobressaindo o aspecto político-econômico como determinante da violência e os aspectos culturais, perpetuando um ciclo de violência nas famílias. Um passo importante que deve ser dado é a formulação de políticas públicas para toda criança e adolescente e não políticas de exceção, somente para aqueles em situação de "risco pessoal e social".

DESCRITORES: políticas públicas; trabalhadores; serviços de assistência social; criança, adolescente; violência doméstica

PUBLIC CARE POLICIES FOR CHILD AND ADOLESCENT VICTIMS OF DOMESTIC VIOLENCE

This is a qualitative study that aimed to know and analyze the social representations of social workers regarding the assistance to the child and adolescent, victims of domestic violence. The data collection was carried out through semi-structured interviews and participant observation. The data analysis was based on the hermeneutic-dialectic perspective. The empirical categories that emerged from the subjects' representations were: "lack of policy", "do not support because have not received support", and "social assistance" whereas the political economic aspect was highlighted as determinant of violence; the cultural aspects, perpetuating a cycle of violence in the families. An important step must be taken is the formulation of public policies directed to all children and adolescents and not policies of exception, directed only to those who are in situation of "social and personal risk".

DESCRIPTORS: public policies; workers; social service; child; adolescent; domestic violence

LAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE ATENCIÓN AL NIÑO Y LAS VÍCTIMAS JUVENILES DE VIOLENCIA DOMÉSTICA

Se trata de un estudio con aproximación cualitativa que buscó conocer y analizar las representaciones sociales de los trabajadores sociales acerca de la atención al niño y al adolescente víctimas de violencia doméstica. Para la recolecta de los datos, utilizamos entrevistas semiestructuradas y observación participante. El análisis de los datos se inspiró en la hermenéutica dialéctica. Las categorías empíricas que emergieron de las representaciones de los sujetos fueron: "ausencia de política", "no coger en los brazos porque no fue cogido" y "atención social" sobresaliendo el aspecto político-económico como determinante de la violencia; los aspectos culturales, perpetuando un ciclo de la violencia en las familias. Un paso importante que se debe dar es la formulación de políticas públicas para todos los niños y adolescentes y no políticas de excepción, solamente para aquellos en situación de "riesgo personal y social".

DESCRIPTORES: políticas públicas, trabajadores; servicios sociales; niño, adolescente, violencia doméstica

¹ Assistente Social, Doutor em Enfermagem em Saúde Pública, Professor Adjunto da Universidade de Ribeirão Preto, Brasil, e-mail: telmavend@terra.com.br;

² Professor Titular, e-mail: caroline@eerp.usp.br; ³ Professor, Doutor, e-mail: maiossi@eerp.usp.br. Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, da Universidade de São Paulo, Centro Colaborador da OMS para o desenvolvimento da pesquisa em enfermagem, Brasil

INTRODUÇÃO

A pesar das profundas transformações ocorridas no cenário nacional e internacional⁽¹⁻⁴⁾, tornando-se uma política pública, um dever do Estado, o atendimento da criança e do adolescente ainda é marcado, em alguns casos, na esfera privada e na esfera pública, pelo critério particular, pela boa vontade, pela caridade, em detrimento do direito de cidadania.

Entende-se que a doutrina da proteção integral implica um processo de reconstrução de valores, outra cultura, uma nova postura, enfim, a construção de novas práticas sociais e de proteção.

Especialmente no Brasil, a doutrina de proteção integral à criança e ao adolescente foi consolidada, buscando promover, nessa população, os direitos atribuídos a todos os cidadãos, pela sua condição peculiar de pessoas em desenvolvimento e em situação de risco, expressando um conjunto de direitos a serem assegurados com absoluta prioridade por meio das políticas públicas⁽⁴⁻⁵⁾.

O fato de que a população de "crianças e adolescentes" não seja efetivamente homogênea, isto é, o reconhecimento das desigualdades, produziu historicamente culturas e códigos de distanciamento, ao invés da promoção da equidade. A desigualdade reforçou o "apartheid", e a tradução no plano legal foi a criação de leis "especiais" para crianças pobres em que estas aparecem como objeto e não sujeito. A mudança legal altera substantivamente a visão sobre a infância: o direito reforça a universalidade e a crença na aptidão desse grupo etário para reivindicar obrigações e para cumprir os deveres de uma vida cidadã. Portanto, não é suficiente que as necessidades básicas da criança estejam asseguradas. Uma compreensão mais profunda do significado de se pensar a criança como sujeito, supõe preocupar-se com a qualidade da oferta dos serviços de atenção.

Essa atenção pode ser oferecida de forma emancipatória, permitindo o exercício da escolha, ou pode ser ofertada, mantendo-se um vínculo tutelar e aprofundando o estigma da subalternidade. A ação educativa na família, o processo de socialização e as políticas sociais podem, portanto, ser conduzidas, contribuindo para a formação de sujeitos ou para a manutenção da exclusão e da não cidadania.

A concepção paradigmática de crianças e adolescentes como sujeitos representa uma tentativa de ruptura de ordem social hoje existente, apresentando uma demanda por justiça e por

equidade social, não apenas no que diz respeito à quantidade de serviços e ações voltadas para todo o conjunto da população infanto-juvenil. O que parece imprescindível, no caso, é uma mudança na forma de gestão das políticas sociais voltadas para a multidão de crianças visíveis e ocultas, que eleve, de fato, o padrão de sua inserção social.

Sob essa perspectiva, procuramos, nesta investigação conhecer e analisar as Representações Sociais do Atendimento à Criança e ao Adolescente, Vítimas de Violência Doméstica, dos trabalhadores sociais e dirigentes dos serviços, estabelecendo confronto entre as representações sociais e as ações sociais dos sujeitos, tendo como referência o Estatuto da Criança e do Adolescente.⁽⁴⁾

Para a compreensão da política de atendimento à criança e ao adolescente, conhecer as falas dos técnicos e dirigentes e suas percepções, estabelecemos duas categorias de análise: "o atendimento à criança e ao adolescente" e "senso comum e bom senso". O senso comum é a síntese espontânea do que pensam as pessoas no ambiente social, é um pensar difuso, sendo esse ambiente social um "educador" importante e intenso, que gera uma necessidade de contrapor a essa formação um novo processo educativo, ou uma linha hegemônica mais em consonância com a orientação da classe social.⁽⁶⁾

Esse aspecto nos abre a possibilidade de entendermos a existência de conhecimentos prévios pelos profissionais que executam e dirigem as políticas públicas, a sua própria concepção de mundo, que expressa, muitas vezes, pensamentos elaborados em um passado remoto e superado, que devem ser questionados para dar lugar a um pensamento presente.

O senso comum, produto da inserção do homem na história, são idéias e opiniões desagregadas, desconectadas de um pensamento genérico de uma determinada época, de um determinado ambiente popular. A sociedade, assim, é perpassada pelo senso comum construído e reconstruído por atores sociais através de períodos históricos, com a finalidade de manter certas condutas ou comportamentos traçados por ideologias dominantes, denominadas de representações sociais, as quais estão presentes nos hábitos, costumes, crenças e valores do povo. São essas representações sociais que pretendemos alcançar com este estudo.

A questão é que devemos reconhecer que ainda trazemos em nós elementos do senso comum,

elementos de conhecimento adquirido nos mais variados lugares e momentos e que, apesar de o conhecimento ser poder, o conhecimento sozinho não nos permite descer à própria síntese da história da qual fazemos parte, como resultado do passado.

No que se refere à categoria, o atendimento à criança e ao adolescente, uma primeira questão que nos fez refletir, é a prevalência de políticas para a população pobre. A política de atendimento à criança e ao adolescente tem se caracterizado pela atenção a um determinado segmento da população pobre e excluída, estando conectada aos efeitos do sistema de produção capitalista, sendo denominadas de *Políticas Assistencialistas*. O Estado brasileiro respondeu à demanda crescente das questões sociais, principalmente o aumento da marginalidade, com uma complexa rede assistencial, destinada a atender a grupos específicos, "grupos de risco". Essas políticas sociais residuais tendem a assumir um papel prioritariamente assistencial pela situação de pobreza da maioria da população.

Verificamos que as respostas engendradas pelo Estado, na atenção à questão social da criança e do adolescente, foram essencialmente assistenciais, dirigidas a uma população de crianças e adolescentes pobres, sem escola, sem saúde, sem políticas sociais básicas.

Outro ponto de destaque é a presença da sociedade civil e do Estado no atendimento à criança e ao adolescente, cabendo, em determinados momentos, a hegemonia de um desses atores e, em outros, compartilhando posições. Essa permeabilidade de ações indica, na sociedade brasileira, a apropriação de um bem público de forma privada⁽⁷⁾.

Não devemos deixar de mencionar que alguns grupos privados, principalmente após a década de 1990, defenderam o espaço público como espaço de direitos da criança e do adolescente.

Um ator social que participou e participa ativamente no atendimento à criança e ao adolescente pobre e excluído é a Igreja Católica, atuando nesse espaço difuso dos setores público e privado. E, finalmente, encontramos a relação intrínseca que se estabeleceu entre os diversos marcos jurídicos e o atendimento à criança e ao adolescente, justificando-se, assim, a influência das legislações no desenvolvimento histórico das políticas para esse segmento e explicando os diversos serviços e programas.

Entendemos que essa relação entre a política de atendimento e os marcos jurídicos, também conhecida como uma "cultura da judicialização das políticas sociais supletórias", moldou a estrutura judiciária (Tribunais de Menores) para um papel que complementou as políticas assistencialistas⁽⁸⁾.

O poder judiciário passou a ser a possibilidade de a criança e o adolescente terem acesso às políticas sociais básicas e aos programas assistenciais. Pela sua significância para as políticas de atendimento podemos caracterizá-la, em um primeiro momento, pela "situação irregular e a institucionalização" e, em um segundo, "sujeitos de direitos e a proteção especial".

Essa configuração das políticas sociais é responsável por parte importante dos resultados insatisfatórios que caracterizam as ações sociais governamentais. A situação marginal, nas prioridades da agenda política e econômica, é também encontrada na produção bibliográfica da área. É recente o interesse dos pesquisadores, principalmente após a década de 1980, por pesquisas sobre as políticas sociais, principalmente aquelas direcionadas ao atendimento de crianças e adolescentes.

METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa estratégica com abordagem qualitativa. Em termos de princípios metodológicos, elegemos as representações sociais⁽⁹⁾.

Para a realização deste estudo, levamos em conta as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos, emanadas da resolução nº 196, de 1996, do Conselho Nacional de Saúde. Assim, o projeto foi apreciado e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto/SP.

O cenário da pesquisa foi a Divisão da Criança e do Adolescente em Situação de Risco, da Secretaria da Assistência Social de Ribeirão Preto, São Paulo, que possui um rol de programas e serviços direcionados a crianças e adolescentes em situação de risco pessoal e social, assim distribuídos: Plantão Social; Disque-Criança; Serviço de Recâmbio; Programa de Apoio e Orientação Familiar; Programa Municipal de Auxílio Financeiro às Famílias, Crianças e Adolescentes Carentes de Recursos Materiais; Família de Acolhimento; Família Substituta; Pedagogia de Rua; Programa de Erradicação do Trabalho Infantil;

Medida Socioeducativa e Liberdade Assistida; os abrigos Centro de Atendimento da Criança e do Adolescente Vitimizado - CACAV e Casa Travessia. Detivemos-nos na análise de um dos programas públicos - o Programa de Apoio e Orientação Familiar [PAOF], que atende, em média mensal, a 440 famílias com 995 crianças e/ou adolescentes que sofreram violência doméstica, estabelecendo uma relação média por técnico de 44 famílias, podendo ser casos novos e/ou em acompanhamento.

Como sujeitos deste estudo foram contemplados todos os profissionais do PAOF e seus dirigentes, totalizando 12 participantes, ou seja, três dirigentes, seis assistentes sociais (sendo um profissional para o Disque-Criança), duas psicólogas e uma terapeuta ocupacional.

Para a coleta de dados, utilizamos a entrevista semi-estruturada e a observação participante, realizadas pela pesquisadora e alunos bolsistas, o que nos permitiu explorar os dados relativos à instituição e levantar elementos que possam denotar o tipo de atendimento que está sendo oferecido e os significados desse atendimento.

Para assegurar a privacidade e sigilo dos dados, utilizamos um sistema de identificação dos entrevistados por meio de letras a saber: dirigentes - C; assistentes sociais - A; psicólogas - P e terapeutas ocupacionais - T.

A análise de dados fundamentou-se no método hermenêutico-dialético que propõe essencialmente uma confrontação, implicando a articulação entre o material advindo das falas dos trabalhadores sociais e da observação, aliada ao cenário das instituições sociais que compõem o contexto social, no sentido de levar-nos à compreensão dos depoimentos como resultado de um processo social de conhecimento. Para a operacionalização, ordenamos e classificamos os dados - leitura e releitura do material coletado com a elaboração de categorias empíricas com base na fundamentação teórica.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

A pesquisa teve como eixo a situação de violência doméstica a que são expostas as crianças e adolescentes em suas residências e nos espaços sociais de convívio em nossa comunidade, atendidos no programa de apoio e orientação familiar, assim

como as famílias que são encaminhadas pelos Conselhos Tutelares, Promotores e Juiz da Vara da Infância.

A operacionalização do programa é efetivada pelo atendimento individual e em grupo, às crianças e adolescentes, vítimas de violência doméstica física, sexual, psicológica, negligência e abandono, como também o atendimento às suas famílias. Os profissionais, para realizarem o trabalho proposto, organizaram o atendimento de acordo com a procedência de moradia da família. Essa metodologia procura ter um profissional de referência para cada região e possibilitar que esse profissional conheça a população, as instituições públicas e privadas de sua área de trabalho e, conseqüentemente, os demais profissionais envolvidos no atendimento.

Durante o período de acompanhamento da família, o profissional trabalha no incentivo à inserção da família na comunidade - como rede de apoio: creches; núcleos; atendimento de saúde; atividades profissionalizantes; renda mínima; apoio alimentar; dentre outros. Os grupos são realizados a partir da demanda das famílias, procurando inserir temas correlatos à violência doméstica; educação de filhos; relacionamento familiar e de casal; adolescência; drogas.

No conjunto das falas, identificamos três categorias empíricas: "*ausência de política*", "*não dar colo porque não teve colo*" e "*atendimento social*", as quais abrangem as representações sociais dos trabalhadores sociais em torno do atendimento à criança e ao adolescente, vítimas de violência doméstica.

As categorias empíricas do processo de análise de dados representam nossas reflexões em torno das representações sociais dos profissionais que intervêm nesse atendimento à criança e ao adolescente, vítimas de violência doméstica, e podem oferecer elementos que contribuam para a interpretação desse fenômeno em trabalhadores sociais de outras organizações, governamentais ou não, que estão inseridos em programas e serviços de proteção para a criança e o adolescente brasileiro, contribuindo para a análise desse processo de implantação/avaliação das Políticas de Atendimento à Criança e ao Adolescente.

Ausência de política

A realidade de vida de crianças e adolescentes e suas famílias, vítimas de violência

doméstica e suas famílias, atendidos no PAOF e nos demais serviços e programas da Divisão da Criança e do Adolescente em Situação de Risco, é caracterizada pela situação de pobreza, vivendo em precárias condições de habitação, com problemas relacionados à alimentação, ao desemprego, à educação, particularmente evasão escolar, conforme o relato:

[...]Fruto de uma realidade, de um modelo econômico que é cada vez mais excludente, principalmente para as famílias mais pobres, e pelo aumento de pessoas desempregadas na sociedade, e também aí pela questão do advento do narcotráfico que é muito forte, principalmente aqui em grandes cidades ou cidades do porte de Ribeirão Preto (C1).

Estudos e pesquisas na área da violência e suas causas indicam que, dentre vários fatores, o desemprego e a pobreza aparecem como responsáveis pela frustração e o estresse, que, por sua vez, podem conduzir a práticas abusivas^(7, 10-11).

Ainda nesses estudos, os autores observam que as condições de trabalho têm de ser consideradas como fatores que podem também aumentar o estresse e a frustração pessoal. A extensa jornada de trabalho e a disciplina rígida, dentre outros, aparecem como causas mais frequentes no perfil do agressor.

No caso de Ribeirão Preto, as contradições sociais devido ao fluxo migratório e ao esvaziamento do campo pela maior concentração de terra na agroindústria e a utilização de mão-de-obra volante compõem um cenário no qual a população que chega encontra dificuldades de acesso ao trabalho, habitação, saneamento, escola e creche para seus filhos. Esse cenário ao longo dos anos de 1990 resultou num processo intenso de precarização das condições de vida, principalmente na periferia da cidade, onde ocorre a exclusão social.

[...], por exemplo, pra aquela criança que não tem acesso a nada, então fica difícil também ela colocar limite, porque ela, a família, cansa. Então, eu acho que não é só uma história de vida, é a história atual enfrentada pelos pais. Porque um adolescente que o tempo todo não tem nada, ele não tem tênis, ele não tem lanche, ele não tem televisão, fica difícil os pais usarem outras formas para colocar limite porque ele não tem mais nada pra perder (P2).

Estudos no campo geográfico e econômico indicam o interior do estado de São Paulo como uma das áreas do país que mais cresce, recebendo um grande fluxo de investimentos em setores econômicos intensivos em tecnologia do Estado de São Paulo⁽¹²⁾.

Esse crescimento econômico das cidades do interior, pelos investimentos e difusões tecnológicas no setor sucroalcooleiro, no caso de Ribeirão, importa salientar, teve como consequência a intensa urbanização e, de acordo com o porte médio de nossa cidade, desigualdades sociais acentuadas e a segregação urbana.

As contradições de Ribeirão Preto podem ser explicadas pela alocação de recursos, prioritariamente para satisfazer as necessidades das firmas hegemônicas e das classes mais ricas da cidade. A divisão dos investimentos e difusões tecnológicas não são feitos de maneira equitativa, tendo como resultados problemas nos setores de transporte, comunicação, eletrificação e serviços sociais básicos. Essa conformação da cidade atendeu aos anseios de acumulação e concentração das grandes empresas, em detrimento dos interesses sociais.

Portanto, a cidade apresenta um quadro, nessas últimas décadas, de acirramento dos problemas sociais gerados pelo descompasso entre evolução econômica e social, como podemos evidenciar na segunda fala.

(...) a cidade cresce e os problemas vão aumentando e as crianças e adolescentes ficam sendo vítimas deste desenvolvimento desordenado da nossa sociedade (C2).

Os espaços públicos de atendimento, nesse contexto, sempre tiveram uma demanda dos segmentos de população castigados pela pobreza, ocupando um lugar nas políticas públicas, "de substituto ideológico da retração das políticas sociais básicas"⁽¹³⁾.

Essa política foi e tem sido estigmatizante e segmentadora, pois divide e rotula os filhos das classes pobres - carente, abandonado, conduta anti-social, infrator, delinqüente -, criando, assim, um círculo perverso. A Política de Atendimento à Criança e ao Adolescente estigmatiza e é estigmatizada, pois se molda como lugar de pobres para pobres, espaço ideológico presente no imaginário das famílias de classe média e rica em nossa sociedade. Na fala a seguir, percebe-se claramente essa situação:

A média, acima da média, procura consultórios. Essa família não quer ser exposta dentro de um projeto público municipal. Ele já procura consultórios (P3).

Em síntese, o cenário em que o atendimento à criança e ao adolescente, vítimas de violência doméstica, está pautado é um campo com fortes resistências de diferentes setores que agiram no

sentido oposto ao reconhecimento dos direitos sociais. Tais elementos indicam que sua mudança depende em grande parte da relação de forças resultantes da composição dos vários espaços de participação - conselhos - e dos dirigentes institucionais responsáveis pela implementação da legislação vigente.

Não dar colo porque não teve colo

Essa categoria empírica, presente na fala dos sujeitos da pesquisa, traz os aspectos culturais da violência doméstica como característica cíclica em seus acontecimentos. As representações sociais dos trabalhadores sociais, em torno do atendimento às vítimas de violência doméstica, apresentam, como resultado dessa situação, a constatação da violência nos relatos da história de vida dos familiares: mães, pais, avós, tios e/ou responsáveis, nas entrevistas individuais e no trabalho de grupo da Divisão de Risco.

Muitas vezes eles não estão conscientes. A história aconteceu, mas não pára pra pensar que aquilo está sendo repetido, como que acontece, porque que permitiu, [...] (P1).

Questão assim, cultural [...], que as pessoas elas têm muito de que "eu apanhei pra.... eu precisei apanhar", "a criança que apanha ela é bem educada", "isso ajuda muito na educação", castigo físico, ele é visto assim, como benéfico para a educação. (A5).

Os atores sociais entrevistados, que atuam na política de atendimento, escutam cotidianamente as famílias relatarem que o modelo mais apropriado para se educar o filho é "a pedagogia da palmada", "natural e correta" na aceção da família e reificada em nossa cultura, internalizada em uma relação assimétrica de poder e adultocêntrica.⁽¹⁰⁾ A história social da infância tem mostrado a presença de uma violência que é inerente às relações interpessoais adulto - criança, assentadas no pressuposto do poder do adulto sobre a criança.

Os trabalhadores sociais seriam os profissionais que deveriam também dar materialidade ao ECA e as suas proposições. No entanto, na leitura criteriosa da fala dos atores em discussão, pudemos observar que, no dia-a-dia do atendimento, continuamos a receber famílias com situações multiproblemáticas e estruturais, mas não temos "o que fazer".

O papel do trabalhador social é ter uma ação mais compreensiva em relação à sanção legal, utilizando para isso técnicas eficazes em vez da caridade e/ou repressão. Verificamos, assim, um conjunto de novas profissões sociais que não se vinculam a uma única instituição e têm sua ação

dirigida para as camadas populares, tendo como alvo privilegiado a patologia da infância, tanto a infância em perigo, aquela que sofre violência doméstica, quanto a infância delinqüente.⁽¹⁴⁾

O trabalhador social, em sua prática social com as crianças, adolescentes e suas famílias, apresenta, conscientemente ou não, traços, conceitos e idéias anteriores ao Estatuto da Criança e do Adolescente⁽⁴⁾. Poderíamos dizer que o atendimento à criança e ao adolescente tem sido influenciado no seu percurso histórico por alguns desses saberes e, quer pela situação social brasileira, quer pelos parcos investimentos sociais nas Políticas Sociais Básicas, continuam presentes até os dias de hoje.

Assim, acreditamos que, mesmo que os trabalhadores sociais tenham um novo olhar instrumentalizado da criança e do adolescente como sujeitos de direitos, a situação social e a Política Pública de Assistência Social, como as demais Políticas de Atendimento, conformam a sua maneira de atuar frente à criança, ao adolescente e sua família, limitando sua possibilidade de criar respostas próprias e criativas para o atendimento à criança e ao adolescente.

Essas contradições do atendimento à criança e ao adolescente são percebidas pelos sujeitos pesquisados, que estão procurando, desde a implantação do serviço, melhorar a qualificação profissional para qualificar o serviço, realizando cursos de especialização e participando de programas de pós-graduação em universidades públicas.

Atendimento social

Essa categoria empírica está relacionada às práticas sociais de intervenção profissional e, primeiramente, conforme a fala dos atores sociais, expressa o atendimento à criança e ao adolescente, vítimas de violência doméstica, em seu papel de canal de inserção das famílias na área social.

Nós fazemos atividades, assim, sociais. Os adolescentes que não têm uma vida "legal" igual na classe média, que não conhece cinema, que não conhece shopping, não conhece um bosque, nosso projeto oferece esse atendimento...É respeitado, também, uma vez por mês, aniversariante do mês, as atividades festivas, que percorre o ano todo, festa junina, Natal, dia das Mães, as datas comemorativas mais importante. Existe, assim, atividade educacional, o grupo já foi assistir palestra sobre drogas no exército, já foi assistir palestra sobre violência doméstica que aconteceu lá no M., fiz o convite, depois atividades culturais, nós já fomos a teatro, ao cinema, é isso (P3).

Apesar de os documentos oficiais da Secretaria Municipal da Assistência Social, apontarem claramente as atribuições de cada profissional - assistente social, psicólogo, terapeuta ocupacional, enfermeiros, pedagogos, dentre outros - as demandas das famílias e de seus filhos emergem para ações sociais básicas, refletindo, desse modo, o "atendimento social" apresentando as carências sociais das famílias e impondo o limite das próprias ações profissionais do PAOF.

Considerando os objetivos almejados das instituições estatais, a falta de verbas e a falta de pessoal qualificado, a questão social e o papel dos funcionários e os usuários do serviço social do Estado, pós promulgação do ECA, escapam da ação e retificam os problemas dos programas criados anteriores ao Estatuto da Criança e do Adolescente, visto que o Estado atinge maior número de crianças e adolescentes por meio de programas emergenciais ou para segmentos específicos, tentando minimizar a profunda situação de pobreza de sua população de baixa renda⁽¹⁵⁾.

Essas reivindicações das famílias foram observadas na porta de entrada do serviço, quando uma família "conta" para outra o que conseguiu com o atendimento nas solicitações em entrevistas individuais e nas reuniões grupais com pais e/ou responsáveis e nas reuniões grupais com os adolescentes. Às vezes, a família procura o serviço de proteção especial só para ser incluída na rede de serviços sociais básicos, como creches, núcleos, programas de capacitação profissional, escolas, atividades esportivas, dentre outros. Esse serviço, pela sua característica especial, tem prioridade na rede básica do município, ficando mais acessível a inclusão das crianças e dos adolescentes e suas famílias nos diversos programas e serviços municipais.

Devemos lembrar, também, que tal serviço viabiliza o acesso a benefícios sociais de renda, como cartão-alimentação, programa de renda mínima, programa municipal à criança e ao adolescente carentes de recursos sociais.

Essa mãe, para que ela possa também levar essa menina, ela vai precisar permanecer no Programa de Auxílio porque ela não tem condições sequer de comprar o passe de ônibus para ir até o atendimento psicológico. Então, a gente percebe, assim, que somente um atendimento mais completo em todas as áreas, no momento exato da necessidade da família, é que poderia estar facilitando essa situação (A2).

Assim, como o Estado não oferta programas e serviços sociais universais, a atenção especial

governamental torna-se privilégio de poucos, abrindo caminho para o clientelismo. Os profissionais, muitas vezes, no "atendimento social", fazem "triagem" para a rede pública básica, de qual situação é prioritária e "merece" a requisição da vaga, podendo também ser negada, dependendo do equipamento público, por exemplo, as creches. Portanto, em alguns casos, é por meio do atendimento realizado pelos profissionais da assistência social que depende a satisfação das necessidades sociais básicas desse segmento da população.

Os trabalhadores sociais da Divisão da Criança e do Adolescente em Situação de Risco, equipe técnica do Estado, são solicitados para ouvir uma demanda reprimida dos problemas sociais da cidade e, apesar da prioridade para inserção da família nos serviços sociais básicos, nem sempre é possível responder satisfatoriamente. A equipe funciona como um paliativo, nem sempre efetivo, para os problemas cotidianos enfrentados pela clientela assistida. Os profissionais, nesse sentido, se tornam instrumentos de compensação pela ausência das garantias sociais e até da própria estrutura do serviço público ao qual está vinculado.

Com o "atendimento social", o Estado assume que a população sofre violência cotidianamente, ao criar programas para o atendimento à criança e ao adolescente, vítimas de violência doméstica, mas perpetua as falhas individuais ou da família, como modelo explicativo para justificar essa violência. Até aqui, fica evidente que a representação social do atendimento à criança e ao adolescente, vítimas de violência doméstica, dos trabalhadores sociais, é reflexo do cotidiano/realidade histórica e social em que eles atuam, mas frente às questões estruturais macro, tendem a assumir as concepções psicologicistas, reduzindo a violência a fenômenos e processos sociais de conduta individual.

Olhando para esse cenário, percebemos que a viabilização de um programa de atendimento à criança e ao adolescente, vítimas de violência doméstica, enfrenta alguns pontos críticos: as condições sociais e econômicas da criança, do adolescente e suas famílias, que sofrem violência doméstica; a manutenção de práticas profissionais que reificam a violência doméstica, centrando a atuação no problema individual da questão, relevando o contexto político, econômico, cultural e social em que a violência emerge, circula e se retroalimenta; falta de vontade política para criar e gerir os serviços comprometidos com um plano coerente para seu combate e desmonte.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A determinação histórica e social dos serviços de proteção à criança e ao adolescente, no Brasil, evidencia como a realidade socioeconômica inerente à sociedade de classes gerou a questão social da criança e do adolescente e moldou os serviços e programas de atendimento criados para determinados grupos dessa população. Essa constatação continua a desafiar nossos governantes e a sociedade em geral, na busca de soluções para esse segmento, criança e adolescente: de rua; que trabalham; abandonados; violentados; explorados; pobres.

A instituição e a implementação do sistema de proteção especial preconizado pelo ECA, em Ribeirão Preto, com a criação de programas e serviços de atendimento à situação de "risco pessoal e social", foram bem-sucedidas em suscitar as denúncias de violações de direitos contra crianças e adolescentes, como atesta a análise do serviço, mas seria necessário um conjunto integrado e articulado de ações de ordem econômica, cultural, política, legal, policial, terapêutica, a curto, médio e longo prazos, tanto de prevenção, como de denúncia, defesa, atendimento às vítimas e responsabilização dos agressores.

O Estado deveria implantar, prioritariamente, outras Políticas para o atendimento de crianças e adolescentes, como as Políticas Sociais Básicas e Política de Assistência Social, pois tratam das necessidades fundamentais para o desenvolvimento do ser humano. Essa proposta possibilita ampliar o espaço de atuação dos profissionais na direção de um novo paradigma, uma cultura amorosa da criança, com equidade nas suas relações e pautada na garantia de seus direitos. Precisamos rever nossos processos culturais, nosso contexto social e nossos programas.

Os trabalhadores sociais, portanto, devem encaminhar seu trabalho para o exercício da cidadania e da democracia, ao atuar na questão social da criança e do adolescente e nos valores culturais hegemônicos em nossa sociedade. Essa "luta" não é de uma política setorial, mas de todos os sujeitos que compõem as políticas sociais. Em segundo, que seu atendimento à violência doméstica deve estar pautado na rede que conecta atores da saúde, educação, assistência social, ONGs, operadores do judiciário. Essa interlocução setorial e multidisciplinar deve ter como horizonte o contexto histórico-social e as particularidades do local.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organização das Nações Unidas. Convenção das Nações Unidas sobre os direitos da criança. Brasília (DF): UNICEF; 1989.
2. Banco Mundial. Desarrollo de la primera infancia: invertir en el futuro. Washington: Banco Mundial; 1996.
3. Ministério da Saúde (BR). Lei nº 8.742, de 07 de dezembro de 1993. Dispõe sobre a organização da assistência social e dá outras providências: [2 telas]. [acesso em 20 de maio 2003]. Disponível em <http://www.senado.gov.br/legbras>.
4. Brasil. Lei nº 8069, de 13 de julho de 1990. Dispõe sobre o estatuto da criança e do adolescente. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 16 jul.1990. Seção 1, p.51.
5. Constituição da República Federativa do Brasil (BR). Texto constitucional de 05 de outubro de 1988, com alterações adotadas pelas Emendas Constitucionais de nº 01, de 1992, a 38, de 2002, e pelas Emendas Constitucionais de Revisão de nº 01 a 06, de 1994. 19. ed. Brasília: Centro de Documentação e Informação, Coordenação de Publicações, Câmara dos Deputados; 2002. (Série de textos básicos; nº 28).
6. Gramsci A. Cartas do cárcere. 2 ed. Rio de Janeiro (RJ): Civilização Brasileira; 1978.
7. Faleiros V de P. Desigualdades sociais e a questão da exploração sexual de crianças e adolescentes. Anais do Seminário contra a exploração sexual de crianças e adolescentes nas américas; 1997, Brasília (DF):1997.

8. Pilotti F. Crise e perspectivas da assistência social à infância na América Latina. In: Rizzini I, Pilotti F, organizadores. A arte de governar crianças: a história das políticas sociais, da legislação e da assistência à infância no Brasil. Rio de Janeiro (RJ): Instituto Interamericano Del Niño/ Santa Úrsula/Amais; 1995. p. 11- 45.
9. Minayo MCS. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. 7. ed. São Paulo(SP): HUCITEC; 2000.
10. Azevedo MA, Guerra VNA. Infância e violência doméstica: fronteiras do conhecimento. 2. ed. São Paulo (SP): Cortez; 1997.
11. Ruiz ZA. Dinâmica Familiar e o abuso da criança. In: Krynski S, organizador. A criança maltratada. São Paulo (SP): Almed; 1985. p.41-52.
12. Fernandes M, Adas S. Produção da Subcidadania no processo de (des)organização da cidade corporativa. In: Fernandes M, coordenador. As contradições do urbano na "Califórnia Brasileira": vida e luta na fala dos moradores de bairros periféricos em Ribeirão Preto (SP). Ribeirão Preto (SP): UNAERP; 2003. p.22.
13. Mendez EG. Legislação 'Menores' na América Latina: uma doutrina da situação irregular. Rev. Forum DCA 1993; (1):14-9.
14. Danzelot J. A polícia das famílias. Rio de Janeiro (RJ): Graal; 1986.
15. Zaluar A. Brasil na Transição: cidadãos não vão ao paraíso. São Paulo em Perspectiva SEADE 1991 janeiro-março; 5(1):19-25.