

## **AVALIAÇÃO DO “PROGRAMA DE ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL DO HOSPITAL DA RESTAURAÇÃO NO ATENDIMENTO AS CRIANÇAS E ADOLESCENTES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA”**

**Lucélia Aparecida Corcino de Melo**

**Lúcia de Fátima Souza**

**Raquel Máira Pereira dos Santos Alves**

### **Resumo**

Este trabalho tem como objetivo iniciar o processo de avaliação do Programa de atuação do Serviço Social do Hospital da Restauração no atendimento as crianças e adolescentes vítimas de violência. A avaliação se inclui neste contexto visando contribuir para o aprimoramento do processo de trabalho realizado na execução deste Programa, através do fomento de discussões que consideramos importantes para a construção de futuras estratégias de enfrentamento das dificuldades atualmente detectadas no processo de trabalho. Explanaremos a respeito de Avaliação de Programas, especificamente a avaliação de eficácia: “operacionalmente, a eficácia é o grau em que se alcançam os objetivos e metas do projeto na população beneficiária, em um determinado período de tempo. A definição apresentada tem dois aspectos fundamentais: metas e tempo” (COHEN, E. & FRANCO, R., 102). Abordaremos os resultados alcançados com nossa pesquisa avaliativa no âmbito da investigação qualitativa. Traremos a experiência profissional de Assistentes Sociais que atuam no Programa acima citado, suas dificuldades, suas sugestões, sua prática profissional estudada através de aproximações sucessivas com a realidade.

**Palavras-chave:** Avaliação, Programa, Assistentes Sociais.

### **Abstract**

This paper aims to begin the process of evaluation of the performance of the Social Service of the Restoration Hospital to care for children and adolescents victims of violence. The assessment is included in this context to contribute to improving the process of work in implementing this program, through the promotion of discussions that we consider important for building future strategies for dealing with the difficulties currently found in the work process. We will explain about the Evaluation Program, specifically the assessment of effectiveness: “Operationally, the effectiveness is the degree to which they achieve the goals and objectives of the project in the beneficiary population in a given period of time. The definition has two aspects: goals and time” (Cohen, E. & FRANCO, R., 102). Discuss the achievements of our evaluative research within the qualitative research. We will bring the experience of social workers who work in the program mentioned above, their difficulties, their suggestions, their professional practice studied by successive approximations to reality.

**Key-words:** Evaluation, Program, Social Workers.

### **Introdução e objetivos**

Propomo-nos na execução deste trabalho, iniciar o processo avaliativo do Programa de atuação do Serviço Social do Hospital da Restauração no atendimento as crianças e adolescentes vítimas de violência. A avaliação se inclui neste contexto visando contribuir para o aprimoramento do processo de

trabalho realizado na execução deste Programa, através do fomento de discussões que consideramos importantes para a construção de futuras estratégias de enfrentamento das dificuldades atualmente detectadas no processo de trabalho deste Programa.

O Programa de Atendimento a Crianças e Adolescentes vítimas de violência, desenvolvido pelo Serviço Social, no setor de pediatria do Hospital da Restauração, surgiu a partir da necessidade de sistematização da prática do Serviço Social na instituição frente à questão da violência sofrida por crianças e adolescentes, prática esta que vem se consolidando desde 1990 dentro da unidade<sup>1</sup>. Esta questão ganha um reforço com os preceitos preconizados no Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA, sancionado e amplamente divulgado a partir de 1990, em especial nos seus artigos 13 e 245, que estabelecem às unidades de saúde a notificação aos órgãos competentes de toda e qualquer suspeita de violência contra criança e adolescente.

O Programa se organiza em 03 (três) eixos estratégicos de atuação, quais sejam: atendimento das situações, mobilização e articulação e, por fim, monitoramento e avaliação. Cada eixo é composto por ações, atividades e metas. O programa descreve e se posiciona quanto às diversas faces da violência, visando estabelecer seu norte teórico quanto à questão. Tem como objetivo geral estabelecer o conjunto de ações, fluxos e atividades do setor de Serviço Social para intervenção técnica no enfrentamento da violência contra crianças e adolescentes, com vistas à proteção de sua integridade e defesa de seus direitos.

Através deste Programa, o profissional de Serviço Social atua diretamente na identificação de situações suspeitas ou comprovadas de violência, podendo também ser solicitado por outros profissionais de saúde envolvidos no atendimento. No primeiro momento, o Assistente Social identifica a situação de violência, inicia a entrevista social com o acompanhante da criança ou do adolescente, estuda e discute o caso, e por fim, faz os devidos encaminhamentos para os órgãos competentes – Conselho Tutelar e/ou GPCA, e quando não houver Conselho Tutelar no município, o relatório segue para a Promotoria de Justiça responsável.

Traremos neste trabalho a avaliação do Programa em tela, identificando as dificuldades, lacunas, bem como as sugestões encontradas para que o Programa de Atendimento a Crianças e Adolescentes vítimas de violência alcance suas metas e seus objetivos propostos.

## **Entendendo avaliação**

Nos debates teóricos no que se refere à Avaliação, encontramos uma diversidade de tipos, modalidades, autores e conceitos. Neste trabalho, nos propomos a tratar da avaliação de eficácia sendo desenvolvida na modalidade de avaliação interna, inserida num Programa Social.

A palavra avaliação significa determinar a valia, valor, preço, merecimento ou estima de algo, e que fazemos sem nos apercebermos cotidianamente. Mas no sentido amplo, ou avaliação utilizada no campo profissional, ela é complexa, se orienta pelo método científico e possui múltiplas dimensões, sejam: valorativa, cognitiva, comportamental. Dependendo da área de conhecimento, a avaliação procura dar conta de problemas, realizar mensurações e buscar instrumentos para aferir cada dimensão. Tratando-se de pesquisa avaliativa, como é o caso presente, métodos e técnicas da pesquisa social darão sentido à busca de subsídios para afirmar a contribuição, bem como as lacunas existentes no Programa de Atendimento a Crianças e Adolescentes vítimas de violência como meio de garantia de proteção aos direitos das crianças e dos adolescentes.

1. Programa de atuação do Serviço Social no Hospital da Restauração no atendimento as crianças vítimas de violência. Hospital da Restauração. 2008.

Além de se constituir em atividade sistemática, planejada e dirigida por objetivos, a avaliação “identifica, obtém e propicia informações válidas confiáveis, suficientes e relevantes para fundamentar um juízo sobre o mérito, importância, contribuição ou valor de um programa, de uma atividade específica; comprova a extensão e o grau dos resultados e serve de base para tomada de decisão racional sobre o desenvolvimento de programas ou ações, soluções de problemas e compreensão dos fatores determinantes de êxitos e fracassos”. (SILVA, 2002, 48-49).

## **Avaliação de programas**

A finalidade de se avaliar um programa social é para saber se o programa atingiu ou não os objetivos esperados. Às vezes ocorrem mudanças, sendo importante determinar suas causas. Uma melhor avaliação pode ser feita se um estudo preliminar tiver sido realizado, indicadores tiverem sido monitorados de modo eficiente, e objetivos claros tiverem sido definidos, com as correspondentes atividades e indicadores. (ROCHE, 2000).

No campo social se faz necessário que se procure a adoção de técnicas de avaliação das políticas, programas e projetos. Segundo Cohen e Franco (1999), é necessário e factível avaliar as políticas sociais, no sentido de medir os resultados das ações realizadas. O objeto da pesquisa avaliativa é comparar os efeitos de um programa com as metas que se propôs alcançar a fim de contribuir para a tomada de decisões subseqüentes acerca do mesmo e para assim melhorar a programação futura.

A avaliação de políticas, programas e projetos, sobretudo os públicos, ergue-se como condição essencial para viabilizar o acompanhamento e a garantia do alcance dos resultados propostos e ocorre a partir de três lógicas de aferição: eficiência, efetividade e eficácia. Conforme Silva (2001:47), “entende-se por eficiência ou rentabilidade econômica a relação entre os custos despendidos e os resultados do programa; por efetividade a relação existente entre resultados e objetivos; e por eficácia o grau em que objetivos e metas foram alcançados na população beneficiária, num determinado período de tempo”. Na avaliação de eficácia verificamos se os processos e métodos adotados em consonância com os resultados são alcançados, relacionando o método utilizado com a aplicação. A análise da eficácia é uma útil ferramenta para a avaliação dos projetos sociais. A tarefa essencial daqueles que realiza avaliações sociais consiste em aumentar a eficiência e a eficácia, isto é, alcançar os objetivos procurados com uma utilização ótima dos recursos disponíveis.

Dentro desse contexto, identificamos a relação entre avaliação interna e externa. A avaliação interna é desenvolvida por pessoas ou equipes que pertencem ao programa, ocorre dentro da organização gestora do projeto enquanto que a avaliação externa é desenvolvida por consultores ou instituições que não fazem parte do programa e que são chamados especificamente com essa finalidade.

## **Métodos**

De acordo com Boaventura (2007:56-57), é através da metodologia que se operacionaliza a pesquisa, definindo onde e como será efetuada a investigação; o tipo de pesquisa; o universo abrangente; a população, a amostra; os instrumentos de coleta de dados; tabulação, análise e discussão dos dados e por fim, os resultados obtidos.

Como metodologia de trabalho, analisamos o Programa a ser avaliado; além disso, realizamos abordagens às Assistentes Sociais que atuam neste Programa, visando identificar suas dificuldades para a execução do mesmo para termos mais propriedade para construirmos nosso instrumento de pesquisa

– o questionário. Utilizamos tal instrumento por considerarmos um meio que favorece a articulação entre diferentes tipos de visões e opiniões sobre a temática, com dinamização do processo de construção de avaliação e maior participação do público-alvo da intervenção. A intenção é obter respostas, através de aproximações sucessivas da realidade das Assistentes Sociais envolvidas no Programa em estudo.

Dessa forma, tentando também compatibilizar a proposta de avaliação com o trabalho realizado de atualização do banco de dados, em que identificamos várias lacunas referentes ao preenchimento das entrevistas - tais como duplicidade nas respostas, dúvidas no tipo de violência, perguntas sem respostas, cada profissional preenchendo de uma forma (sendo o questionário da entrevista social um instrumento padrão), informações insuficientes e/ou inconsistentes, dentre outros problemas; que revelaram uma série de questões relativas à compreensão do trabalho desenvolvido pelo setor. Portanto, apesar das abordagens feitas, decidimos em conjunto que o eixo a ser avaliado deveria ser o Eixo 3 - Monitoramento e Avaliação.

O universo da intervenção é constituído por todas as Assistentes Sociais que atuam no Programa. Diante disso, considerando o regime de trabalho (a maioria são plantonistas), a duplicidade de vínculos e a disponibilidade de tempo das Assistentes Sociais, foram priorizadas aquelas com mais tempo dedicado ao desenvolvimento do Programa, totalizando 07 profissionais.

## **Resultados e discussão**

Para realizar a avaliação do Programa, coletamos dados qualitativos junto as Assistentes Sociais que trabalham no mesmo. Nossa intenção foi estudar os resultados do Programa, a aplicabilidade, as dificuldades e as falhas da entrevista social que as mesmas utilizam em sua prática interventiva, e como atividade do Programa.

O questionário utilizado pelas profissionais é dividido em várias partes, a saber: dados pessoais do paciente, dados familiares, composição e dinâmica familiar, registro hospitalar, condições de habitabilidade, situação clínica da criança, por fim, o relato da história com o encaminhamento final. O nosso questionário de avaliação foi construído a partir das questões relativas às lacunas e falhas na aplicação do instrumento utilizado pelas profissionais, e que foram identificadas por nós durante o processo de digitação dos casos no software EPI INFO 3.4.3, utilizado para consolidação do banco de dados pelo setor de Serviço Social do Hospital da Restauração. Tal instrumento busca identificar, além do que já foi citado, se o Programa atinge os objetivos, diante do que está proposto. O questionário que aplicamos se dividiu em duas partes, a primeira se refere ao nível de conhecimento que as profissionais têm em relação ao Programa, e a segunda parte se relaciona com as explicações dadas pelas profissionais sobre o preenchimento da entrevista social, buscando identificar as dificuldades que as mesmas tem no seu preenchimento durante a intervenção no Programa. Para o atual trabalho, nos detemos apenas aos tópicos sobre o conhecimento do Programa; os aspectos positivos e negativos; a análise do mesmo; e por fim, o eixo que foi avaliado e estudado com maior profundidade.

## **Sobre o conhecimento do programa**

Com o trabalho de coleta e análise preliminar dos dados pode-se afirmar que todas as Assistentes Sociais entrevistadas conhecem o Programa, o histórico, a proposta de garantia dos direitos da criança e do adolescente, as atividades, os objetivos, a metodologia, o foco em relação à prevenção da violência (com distribuição de folhetos educativos), os limites e as possibilidades, levantamento de dados, bem

como a importância da notificação aos órgãos competentes dos casos que chegam ao conhecimento do Serviço Social.

Porém, algumas das profissionais admitem que não estão muito atualizadas em relação ao Programa, no que concerne ao processo teórico-metodológico a que ele se propõe. Dito isso, entendemos que a teoria é de fundamental importância para toda e qualquer prática, imprescindível para a sistematização das ações realizadas bem como o entendimento de tal atividade desenvolvida, viabilizando as mediações devidas de acordo com os casos que ocorrem dentro da Instituição.

### **Sobre os aspectos positivos e negativos do programa**

Verificamos que todas as Assistentes Sociais identificaram aspectos positivos e negativos. Como positivos, destacam que o programa oportuniza a prática profissional no sentido de possibilitar a identificação dos casos de violência contra crianças e adolescentes; viabilidade de lutar pela efetivação da garantia dos direitos das crianças e dos adolescentes e divulgação da questão da violência contra o público em tela. Afirmaram que o Programa é ousado, contributivo para formular outros programas e projetos voltados a esta temática; tem visibilidade na Instituição e no Serviço Social do Hospital da Restauração. Reconhecem o pioneirismo nesta área, bem como a influência para as outras unidades de saúde que atualmente também trabalham com este tema; participam de eventos acerca da temática; viabiliza a garantia dos alguns direitos da criança e do adolescente, tais como: certidão de nascimento, inclusão em programas sociais, inclusão em atendimentos de saúde ambulatoriais, afastamento da situação de violência, dentre outros.

Além do que foi posto, as profissionais também identificaram os aspectos negativos da atuação no Programa em estudo, quais sejam: insuficiência de discussões entre a equipe; dificuldades nos encaminhamentos, no que diz respeito às dificuldades do próprio sistema de garantia dos direitos das crianças e dos adolescentes, em relação ao desfecho de cada caso; por não terem retorno da resolução dos casos encaminhados, por parte dos órgãos competentes; o engajamento insuficiente dos profissionais da unidade (de modo geral); a equipe multidisciplinar (equipe médica) que nem sempre encaminha os casos suspeitos de violência por não estarem suficientemente sensibilizados e capacitados para atuar no tema e a insuficiência da rede de apoio, mais precisamente os Conselhos Tutelares, que geralmente atuam de forma ineficiente.

Diante do exposto, admitimos que muitos são os aspectos positivos, porém, contamos com uma grande quantidade também de aspectos negativos, que tem ligação com o próprio processo teórico-metodológico e com problemas estruturais ligados a política de atendimento a criança e ao adolescente. É de suma importância que as profissionais identifiquem tais pontos para viabilizar a superação dos obstáculos postos na intervenção profissional.

### **Análise da proposta do Programa de Atuação do Serviço Social do Hospital da Restauração no atendimento a crianças e adolescentes vítimas de violência**

O programa citado traz como objetivo geral: **Estabelecer o conjunto de ações, fluxos e atividades do Setor de Serviço Social para intervenção técnica no enfrentamento da violência contra crianças e adolescentes, com vistas à proteção de sua integridade e defesa de direitos.** São desenvolvidas ações voltadas para identificação dos casos de violência, bem como atividades que visem à proteção das crianças e dos adolescentes das situações de risco. O setor de Serviço Social conta com um Programa



estruturado voltado para esta temática. Dentro desse contexto, se inserem três eixos estratégicos, a saber: Atendimento das situações de violência; Mobilização e articulação; Monitoramento e avaliação. Cada eixo traz em sua formulação uma série de ações, atividades e metas a serem cumpridas a fim de contemplar os objetivos a que o programa se propõe. Especificamente, neste trabalho trataremos apenas do último eixo (monitoramento e avaliação).

Além do objetivo geral, o Programa conta também com alguns objetivos específicos, quais sejam: Contribuir para a redução da violência no Estado de Pernambuco; Contribuir para a formulação de políticas públicas relacionadas à política de atendimento a crianças e adolescentes vítimas de violência; Defender os direitos das crianças e adolescentes vítimas de violência, visando à garantia de seus direitos enquanto cidadãos; Realizar acolhimento e atendimento social das famílias e das vítimas dentro da unidade; Articular organizações da sociedade; Articular e fortalecer a atuação dos sistemas de defesa e responsabilização, através da disponibilização de informações técnicas referentes às situações atendidas na unidade; e por fim, desenvolver um banco de dados das situações de violência atendidas no hospital, visando a elaboração de estudos e pesquisas que venham a contribuir para o conhecimento do fenômeno da violência no Estado.

Refletindo sobre tais objetivos, identificamos que de fato, o Programa busca proeminentemente defender os direitos das crianças e dos adolescentes vítimas de violência, contribuindo de forma sistemática para a redução da violência doméstica praticada contra crianças e adolescentes no Estado de Pernambuco. E nesse contexto, atuando de uma maneira contributiva para elaboração formulação de políticas públicas dentro da temática de atuação do Programa.

Percebemos também que há a realização do acolhimento e atendimento social das famílias e das vítimas dentro do Hospital, com o propósito de proporcionar segurança e confiabilidade no atendimento realizado. Além do que já foi citado, constatamos que as profissionais se articulam com várias organizações da sociedade civil, a fim de dar continuidade ao caso e de alguma forma atuar nas situações motivadoras da violência sofrida. Vimos que há a disponibilização de informações técnicas referentes às situações atendidas na unidade, visando um fortalecimento dos órgãos de defesa e responsabilização pelos direitos das crianças e dos adolescentes. Em relação ao banco de dados das situações de violência atendidas no hospital, não só identificamos a existência desse processo, como também fizemos parte da sua atualização.

## **Monitoramento e avaliação**

Este é um dos eixos do Programa, o qual escolhemos para ser avaliado. Basicamente, este eixo finaliza o processo de trabalho desenvolvido nos demais eixos, vem a acompanhar e terminar a execução das atividades iniciadas. Através da finalização das etapas do Programa, temos como visualizar como está ocorrendo todo o processo de atuação no mesmo. Sabemos que o Programa, desde que foi sistematizado, há alguns anos, ainda não tinha passado por um processo avaliativo. Este eixo traz como ações: manter e atualizar o banco de dados Datachild; iniciar transposição dos dados para o SAPE, preparando o sistema para incorporação do Datachild; sistematizar anualmente os dados sobre as situações de violência identificadas na unidade; produzir relatório sobre o desempenho do serviço, quanto às ações e metas planejadas.

Diante do que foi apresentado, este eixo oportuniza identificar as lacunas existentes nos eixos anteriores, identificando a finalização do processo de trabalho das Assistentes Sociais.

Em relação à sistematização dos dados bem como a elaboração do relatório com a apresentação dos dados, consideramos de fundamental importância para a socialização dos resultados do trabalho realizado pelas profissionais atuantes no Programa em estudo.

Tal eixo traz como atividades a alimentação do banco de dados a partir da dinâmica das situações encontradas, cadastrando os casos e realizando back-up dos dados; transposição dos dados entre os sistemas através da redigitação dos mesmos e preenchimento das demais informações solicitadas no novo sistema; elaboração e divulgação de estudo descritivo sobre a situação da violência a partir dos dados produzidos na unidade; realização de oficinas de avaliação do trabalho, juntamente às profissionais de Serviço Social envolvidas no plano. Destas atividades, de fato a digitação dos casos aconteceu, como também o cadastro das entrevistas realizadas pelas profissionais. Foi elaborado também um estudo acerca das situações de violência contidas no banco de dados. Mais uma vez, não identificamos a elaboração nem execução de oficinas junto às profissionais. Acreditamos que todas as atividades são de fundamental importância, pois possibilitam o acompanhamento final dos casos, porém, reconhecemos a dinâmica da unidade de saúde, bem como as dificuldades impostas pela própria gestão do hospital para a equipe de trabalho.

Já nas metas, o eixo propõe: manter o banco de dados atualizado em 100% das informações; elaborar e divulgar um estudo descritivo anual, a partir dos dados; elaborar e divulgar um relatório de gestão anual do plano, com avaliação das ações e metas planejadas. Destas metas, verificamos que o banco de dados já se encontra atualizado em 100% das informações.

E em relação ao estudo elaborado sobre os perfis dos casos atendidos, estes são elaborados anualmente e enviados aos órgãos que compõem o sistema de garantia de direitos, além de serem divulgados. Por isso, damos um especial destaque para esta ação, atividade e meta cumprida, pois, toda sistematização da prática profissional, seguida de um estudo realizado e de material divulgado, enriquece o trabalho realizado acerca da temática e possibilita cada vez mais o alcance dos objetivos propostos.

## **Considerações finais**

Após a análise do Programa, bem como da coleta de dados junto às profissionais, diante do que foi exposto, percebemos que várias foram as reflexões trazidas por parte das profissionais quando indagadas acerca da sua prática profissional, onde notamos que de fato houve um entendimento a respeito da proposta de estudo avaliativo do Programa. Conseguimos também refletir sobre os objetivos, ações, atividades e metas do Programa.

Dentre as dificuldades citadas, podemos concluir que as que se referem à entrevista utilizada, talvez possam ser resolvidas através de reuniões para discussão do Programa e do instrumento de coleta de dados. Já as dificuldades colocadas que se apresentam fora do raio de atuação do Programa, se mostram mais complicadas em se resolver, pois dependem de fatores que não envolvem apenas o Serviço Social do Hospital. São dificuldades encontradas pelas profissionais que se referem à falta de retorno da rede de atendimento a crianças e adolescentes.

Dentro desse contexto, os dados iniciais conhecidos até o momento nos mostram que a equipe precisa se apropriar mais do Programa em si, suas metas, seus objetivos, sua proposta, e esclarecimentos e entendimento de uma forma geral da finalidade de cada pergunta da entrevista social; falta treinamento, capacitação para o uso da ficha como também apropriação do sistema EPI INFO, como atividades das Assistentes Sociais.

Em meio aos questionamentos sobre a capacidade que o Programa tem de estabelecer o conjunto de ações, fluxos e atividades do Setor de Serviço Social para intervenção técnica no enfrentamento da violência contra crianças e adolescentes, com vistas à proteção de sua integridade e defesa de direitos, após a análise que fizemos do próprio Programa, entendemos que de fato isso acontece. Porém, no que se refere à entrevista social realizada pelas Assistentes Sociais (ou seja, uma etapa do plano de trabalho), consideramos que se for realizada dentro do que se propõe e inserida no contexto de oficinas, discussões, atualizações e reciclagem das profissionais, teremos a possibilidade da resolução de algumas dificuldades identificadas neste processo de avaliação.

Com isso, diante do que foi estudado, temos convicção de que o Programa em tela atinge a maioria dos objetivos propostos, se apresentando como uma forma de enfrentamento da violência praticada contra crianças e adolescentes do Estado de Pernambuco.

## Referências

BOAVENTURA, E. M. **Metodologia da pesquisa**: monografia, dissertação, tese. São Paulo: Atlas, 2007.

BRASIL. **Estatuto da criança e do adolescente** – Lei nº: 8.069/90. CEDCA – PE, 2001.

COHEN, E; FRANCO, R. **Avaliação de projetos sociais**. 3ªed. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 1999

**Programa de Atuação do Serviço Social do Hospital da Restauração no atendimento a crianças e adolescentes vítimas de violência**. Hospital da Restauração. Recife, 2008

ROCHE, C. **Avaliação de impactos do trabalho das ONG'S**: Aprendendo a valorizar as mudanças. São Paulo: Cortez, 2000.

SILVA, M. O. da Silva e. **Avaliação de políticas e programas sociais**: teoria e prática. 1ª edição. São Paulo: Veras, 2001.