

**FACULDADE EDUFOR
CURSO DE SERVIÇO SOCIAL**

**IÊDA VITÓRIA ANDRADE
TRINDADE**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

**A ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL FRENTE AOS CASOS DE
VIOLÊNCIA CONTRA A PESSOA IDOSA ATENDIDOS NO CREAS SOL E
MAR – SÃO LUÍS MA**



São Luís
2023

IÊDA VITÓRIA ANDRADE TRINDADE

**A ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL FRENTE AOS CASOS DE
VIOLÊNCIA CONTRA A PESSOA IDOSA ATENDIDOS NO CREAS SOL E
MAR – SÃO LUÍS MA**

Trabalho de conclusão de curso apresentado à
faculdade Edufor, como requisito parcial para
obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

Orientadora: Profa. Me. Izamara Nunes Sousa

São Luís – MA
2023

T833a Trindade, Iêda Vitória Andrade

A atuação do assistente social frente aos casos de violência contra a pessoa idosa atendidos no CREAS Sol e Mar – São Luís Ma) / Iêda Vitória Andrade Trindade — São Luís: Faculdade Edufor, 2023.

52 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (SERVIÇO SOCIAL) — Faculdade Edufor - São Luís, 2023.

Orientador(a) : Izamara Nunes Sousa

1. Centro de Referência de Assistência Social. 2. Violência. 3. Pessoa idosa. 4. Política Nacional da Pessoa Idosa. 5. Estatuto da Pessoa Idosa. I. Título.

FACULDADE EDUFOR SÃO LUÍS

CDU 301.162.2-053.89

IÊDA VITÓRIA ANDRADE TRINDADE

**A ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL FRENTE AOS CASOS DE
VIOLÊNCIA CONTRA A PESSOA IDOSA ATENDIDOS NO CREAS SOL E
MAR – SÃO LUÍS MA**

Trabalho de conclusão de curso apresentado à
faculdade Edufor, como requisito parcial para
obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a Izamara Nunes Sousa (Orientadora)

Mestra em Desenvolvimento Socioespacial e Regional pela UEMA

Prof.^a Aylana Cristina Rabelo Silva

Mestra em Desenvolvimento Socioespacial e Regional pela UEMA

Prof.^a Enaire de Maria Sousa da Silva

Mestra em Desenvolvimento Socioespacial e Regional pela UFMA

São Luís __/__/__

Dedico este trabalho primeiramente a Deus que me deu força, coragem, inspiração e sabedoria para a conclusão da presente pesquisa; à minha família pelo incentivo; meus amigos pelo apoio incondicional e aos meus professores que me inspiraram e guiaram ao longo dessa jornada acadêmica.

AGRADECIMENTOS

Agradeço de forma especial a todos que contribuíram ao longo da minha jornada acadêmica.

Primeiramente a Deus, por estar sempre presente me dando forças para persistir quando eu pensei em desistir.

À minha Família, meus pais, Auricélia Andrade e Ivaldo Andrade que além das adversidades sempre me incentivaram a não desistir dos meus sonhos, às minhas irmãs, Valdicélia Andrade e Francinete por sempre estarem ao meu lado. À minha sobrinha, Lívia Isabelle, por me dar forças com todo carinho e afeto a mim destinados.

Às minhas tias, Lucicleide, pelo suporte dado ao início da minha formação acadêmica, e Francidalva Silva por estar ao meu lado quando mais precisei.

À minha estimada amiga Ivanis Sirqueira por ter me acolhido tão prontamente durante esse processo.

Ao meu namorado, Caciano Souza por compreender os momentos de ausência e pelo apoio incondicional.

Aos meus amigos que mesmo em meio à distância sempre estiveram presentes. Às minhas amigas, Dionara Kellen e Laurilândia Prazeres, por sempre estarem comigo nos momentos de dificuldades, apoiando e encorajando a prosseguir.

A todo o corpo docente do Curso de Serviço Social da Faculdade Edufor, em especial a minha professora e orientadora Izamara Nunes pelas valiosas orientações e ter sanado minhas dúvidas durante a construção dessa pesquisa. A professora, Aylana Rabelo, pela compreensão e partilha de conhecimentos.

À Coordenadora do Curso e professora Enaire Sousa, por desde o início da graduação estar sempre auxiliando e dando suporte ao que fosse necessário para que alcançássemos uma boa formação, trazendo conhecimentos extremamente válidos para o curso.

Aos meus amigos do curso, pela troca de conhecimento mútuo, por juntos termos passado pelo processo de graduação, pelas dificuldades que enfrentamos em meio a tantos entraves, como o período da pandemia, onde muitos pensaram em desistir, e esse foi o momento de darmos as mãos e apoiarmos uns nos outros, agradeço todo apoio e força!

”Portanto, não percam a coragem, pois ela traz uma grande recompensa, com efeitos tende necessidade de perseverança, para que havendo feito a vontade de Deus alcanceis a promessa.”

(Hebreus 10:35-36)

RESUMO

A presente pesquisa aborda a atuação do assistente social no CREAS (Centro de Referência Especializado de Assistência Social) Sol e Mar, e busca identificar como são atendidos e encaminhados as demandas de violência contra pessoa idosa no referido local e como é realizada a articulação em rede, bem como a oferta de políticas públicas voltadas a essa população. O atuar profissional do Assistente Social em um CREAS, é de extrema importância na articulação e mobilização da rede de proteção e defesa dos direitos dos indivíduos, em específico da pessoa idosa, buscando à luz do Estatuto da Pessoa Idosa, da Política Nacional da Pessoa Idosa e demais órgãos, a efetivação de seus direitos e ações que contribuam para o combate e o enfrentamento da violência. Para tanto, foi utilizado como método de coleta de dados a pesquisa bibliográfica em relação ao objeto investigado no qual objetiva o contato direto do pesquisador com o que já foi produzido/escrito a respeito do assunto; utilizou-se também a pesquisa qualitativa a qual visa compreender a complexidade do problema por meio da observação, interpretação dos fatos, coleta de informações e realização de entrevistas com assistentes sociais que atuam no CREAS.

Palavras-chave: Centro de Referência de Assistência Social. Violência. Pessoa idosa. Política Nacional da Pessoa Idosa. Estatuto da Pessoa Idosa.

ABSTRACT

This research addresses the performance of the social worker at CREAS (Specialized Reference Center for Social Assistance) Sol e Mar, and seeks to identify how the demands of violence against the elderly are addressed and forwarded in that location and how the network articulation is carried out. , as well as offering public policies aimed at this population. The professional work of the Social Worker in a CREAS is of extreme importance in the articulation and mobilization of the network of protection and defense of the rights of individuals, in particular of the elderly, seeking in the light of the Statute of the Elderly Person, the National Policy for the Elderly Person and other bodies, the realization of their rights and actions that contribute to the prevention and confrontation of violence. For this purpose, bibliographical research was used as a data collection method in relation to the investigated object, in which the researcher's direct contact with what has already been produced/written on the subject was aimed at; Qualitative research was also used, which aims to understand the complexity of the problem through observation, interpretation of facts, collection of information and interviews with social workers who work at CREAS.

Keywords: Social Assistance Reference Center. Violence. Elderly. National Policy for the Elderly. Elderly Person Statute.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CAPS – Centro de Atenção Psicossocial.

CIAPVI – Centro Integrado de Apoio e Prevenção à Violência Contra a Pessoa Idosa.

CFESS – Conselho Federal de Serviço Social

CREAS – Centro de Referência Especializado de Assistência Social.

DPE-MA – Defensoria Pública do Estado do Maranhão.

IDH – Índice de Desenvolvimento Humano.

LOAS – Lei Orgânica da Assistência Social.

MMFDH – Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos.

MSE – Medidas Socioeducativas.

NOB-RH/SUAS – Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social.

PAEFI – Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos.

PAIF – Proteção e Atendimento Integral à Família.

PNAS – Política Nacional de Assistência Social.

PNI – Política Nacional da Pessoa Idosa.

PSE – Proteção Social Especial.

RMA – Registro Mensal de Atendimentos.

SCFV – Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos.

SEMCAS – Secretaria Municipal da Criança e Assistência Social.

SUAS – Sistema Único de Assistência Social.

UPA – Unidade de Pronto Atendimento.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	11
2 O PERCURSO HISTÓRICO DOS CASOS DE VIOLÊNCIA CONTRA A PESSOA IDOSA E OS DESAFIOS NA ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL.....	18
2.1 A POLÍTICA NACIONAL DO IDOSO (PNI) E O ATENDIMENTO A PESSOA IDOSA.....	25
2.2 A IMPORTÂNCIA DA ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL EM UM CREAS.27	
3 CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL SOL E MAR, SÃO LUÍS-MA.....	32
3.1 PRINCIPAIS CASOS DE VIOLÊNCIA CONTRA A PESSOA IDOSA ATENDIDOS NA REFERIDA UNIDADE.....	36
3.2 A ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL FRENTE AOS CASOS DE VIOLÊNCIA ATENDIDOS NO CREAS SOL E MAR- SÃO LUÍS-MA.....	37
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	45
REFERÊNCIAS.....	47

1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos a população idosa vem crescendo proporcionalmente a nível mundial no que se refere ao envelhecimento populacional, demarcado principalmente pela redução da taxa de natalidade na maioria dos países do mundo, tornando-se uma preocupação a mais devido às constantes mudanças ocorridas em meio à família e a sociedade em geral.

A população idosa no Brasil chega a ser bem numerosa correspondendo a 13,44% da população, repercutindo assim na visibilidade social dessa faixa etária e na expressão de suas necessidades. Partindo desse pressuposto, além dos fenômenos já existentes no processo de envelhecimento, a pessoa idosa também está propensa a uma das expressões da “questão social”, a violência, a qual se encontra descrita no título deste estudo.

Dessa forma, o tema abordado no presente trabalho tem como finalidade analisar como são atendidos e encaminhados os casos de violência contra a pessoa idosa no CREAS Sol e Mar- São Luís MA e a atuação do Assistente Social neste local, visto que neste ambiente é reforçada a importância dos cuidados da família e toda sociedade com este público.

Segundo a equipe do CREAS de Itatiaia a “violência é qualquer tipo de ação ou omissão que traga danos, sofrimento físico, psicológico ou à morte do indivíduo, e é extremamente importante que a população fique alerta ao que caracteriza a violência na prática.” (PREFEITURA DE ITATIAIA, 2020)

É de grande importância para o meio acadêmico estar informado desses casos de violência através das investigações, uma vez que, colher dados, levantar hipóteses e futuros questionamentos sobre esses processos de combate a violência contra a pessoa idosa nos permite trazer, por meio da atuação do Assistente Social, a possibilidade de viabilizar relevantes meios de intervir em prol da melhoria da qualidade de vida desses usuários em específico.

Diante disso, vale ressaltar que a violência geralmente não é considerada relevante pela sociedade, tendo em vista que esse tipo de violência não deve ser visto como um simples fato sem importância, mas como um aprendizado e um compromisso garantindo a pessoa idosa seu papel social, a dignidade e o respeito.

Sendo assim, a Constituição Federal de 1988, em seu artigo 230 atribui à

família, à sociedade, ao Estado *"o dever de amparar as pessoas idosas, assegurando sua participação na comunidade, defendendo sua dignidade e bem-estar e garantindo-lhes o direito à vida"*.

O Estatuto da Pessoa Idosa no seu art.46 preconiza:

Art. 46. A política de atendimento ao idoso far-se-á por meio do conjunto articulado de ações governamentais e não-governamentais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios (BRASIL. 2003, p.10).

Torna-se necessário buscar soluções para defender os direitos à vida, à saúde, bem-estar, proteção, cidadania, liberdade, dignidade e segurança visando garantir a referida população, a autonomia e participação efetiva na sociedade, quer seja de forma coletiva ou individual.

Desse modo, vê-se a real importância do Serviço Social na busca pela cidadania, destarte a defesa dos direitos sociais na intervenção e mediação junto a esse público em situação de violência, visando garantir a proteção desses indivíduos, onde seja recuperada sua dignidade, bem estar e sua vivência em sociedade.

Essas reflexões que também me motivaram a estudar este tema, por necessidade de visualizar melhor as percepções da prática comum de violência contra os idosos, pelo público em geral, e até pelos próprios familiares, quem lida com esse ser todos os dias.

Com este estudo, espera-se fornecer o maior número de informações possíveis a cerca desta difícil experiência de uma população idosa que é constantemente discriminada principalmente pela idade.

Abordar sobre os desafios enfrentados pelo Assistente Social em sua atuação frente às situações de violência contra a pessoa idosa em um CREAS é explorar uma gama de situações existentes nesse meio, levando em consideração as especificidades e complexidades envoltas nessa temática.

Partindo desse ponto de vista, torna-se imprescindível compreender as leis que protegem e defendem esse público, assegurando-lhes o direito de viver com dignidade e respeito.

A Organização Mundial de Saúde define a violência contra o idoso como "qualquer tipo de ação única ou repetida, ou falta de ação apropriada, ocorrendo em qualquer relacionamento onde exista uma expectativa de confiança, omissão (negligência), intencional ou não, em local público ou privado, que pode causar dano ou sofrimento para pessoas de 60 anos ou mais". (SANCHES; LEBRÃO; DUARTE,

2008). Esse é um fenômeno de difícil controle, que ocorre em diferentes classes e atinge a ambos os gêneros (GUIMARÃES; MIRANDA; MACEDO, 2007).

Nos dias atuais em meio às questões presentes na sociedade, a violência tem tomado frente no cenário brasileiro e também internacionalmente, onde se estabeleceram algumas tipologias para classificar as várias formas de violência mais praticadas conta a população idosa as quais se encontram descritas no documento de Política Nacional de Redução de Acidentes e Violências do Ministério da Saúde (2001):

a) abuso físico, maus-tratos físicos ou violência física são expressões que se referem ao uso da força física para compelir os idosos a fazer o que não desejam, para feri-los, provocando-lhes dor, incapacidade ou morte; b) abuso psicológico, violência psicológica ou maus-tratos psicológicos correspondem a agressões verbais ou gestuais com o objetivo de aterrorizar os idosos, humilhá-los, restringir sua liberdade ou isolá-los do convívio social; c) abuso sexual, violência sexual são termos que se referem ao ato ou jogo sexual de caráter homo ou heterorrelacional, utilizando pessoas idosas; d) abandono é uma forma de violência que se manifesta pela ausência ou deserção dos responsáveis governamentais, institucionais ou familiares de prestar socorro a uma pessoa idosa que necessite de proteção; e) negligência refere-se à recusa ou à omissão de cuidados devidos e necessários aos idosos, por parte dos responsáveis familiares ou institucionais; f) abuso financeiro e econômico consiste na exploração imprópria ou ilegal dos idosos ou ao uso não consentido por eles de seus recursos financeiros e patrimoniais; e g) autonegligência, diz respeito à conduta da pessoa idosa que ameaça sua própria saúde ou segurança, pela recusa de prover cuidados necessários a si mesmos (MINAYO, 2005. p.15).

Em se tratando dos casos de violência atendidos nos serviços de saúde e de assistência social vê-se que tanto a política de saúde quanto a assistência social, são as portas de entrada do cuidado para com os idosos.

Concernente com este apontamento:

A Política Nacional de Saúde da Pessoa Idosa, Portaria GM 2528 de 19 de outubro de 2006, define que a atenção à saúde dessa população terá como porta de entrada a atenção Básica/ Estratégia de Saúde da Família. A Rede de Atenção Psicossocial (CAPS) e a Rede de Urgências e Emergências (UPAS e Pronto Atendimentos) também são portas de entrada para atendimento (POLÍTICA NACIONAL DA PESSOA IDOSA, 2006, p.15).

É nesse contexto, que se inserem os serviços responsáveis por subsidiar o atendimento dessa parcela da população em situação de vulnerabilidade pelo agravante chamado idade. E um desses seguimentos, são os Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS), membros do sistema de Proteção Social Especial (PSE), que são incumbidos de atender as famílias e indivíduos cujo seus direitos encontram-se violados, mas ainda possuem vínculos familiares ou

comunitários.

Levando-se em conta os níveis de agravamento, a depender da natureza e especificidade dos casos, a atenção na PSE divide-se em dois níveis de complexidade: Proteção Social de Média Complexidade e Proteção Social de Alta Complexidade.

A Proteção Social de Média Complexidade é caracterizada por ter todo um arsenal técnico e operativo, em conjunto com competências e atribuições definidas, como o acompanhamento especializado, individualizado, continuado e articulado com a rede.

As ações realizadas pelo sistema de Proteção Social Especial – Média Complexidade estão descritas na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. O serviço que abrange a referida Média Complexidade é o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado Famílias e Indivíduos (PAEFI).

Definido como:

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

No que tange ao atendimento da pessoa idosa, o serviço de Proteção Social Especial para Pessoas Idosas e suas Famílias (PAEFI), tem como objetivo o atendimento especializado aos idosos, as famílias com pessoas idosas com alguma dependência ou que tiveram seus direitos violados, destacando-se os seguintes objetivos:

Promover a autonomia e a melhoria da qualidade de vida de pessoas idosas com dependência, seus cuidadores e suas famílias; desenvolver ações especializadas para a superação das situações violadoras de direitos que contribuem para a intensificação da dependência; Prevenir o abrigamento e a segregação dos usuários do serviço, assegurando o direito à convivência familiar e comunitária; Promover acessos a benefícios, programas de transferência de renda e outros serviços Socioassistenciais, das demais políticas públicas setoriais e do Sistema de Garantia de Direitos; Promover apoio às famílias na tarefa de cuidar, diminuindo a sua sobrecarga de trabalho e utilizando meios de comunicar e cuidar que visem à autonomia dos envolvidos e não somente cuidados de manutenção; Acompanhar o deslocamento, viabilizar o desenvolvimento do usuário e o acesso a serviços básicos, tais como: bancos, mercados, farmácias, etc..., conforme necessidades; Prevenir situações de sobrecarga e desgaste de vínculos provenientes da relação de prestação/demanda de cuidados

permanentes/prolongados (TIPIFICAÇÃO NACIONAL DE SERVIÇOS SOCIOASSISTENCIAIS, 2009, p.27).

Partindo desse pressuposto, é através dessas técnicas que a política de assistência social tenta romper com as visões e práticas que historicamente culpabilizam unicamente as famílias, e utilizam a pobreza como pano de fundo para que organizações de ações e serviços de caráter repressor e tutelador que, por vezes, vinham a refletir na institucionalização de seus membros.

Nesse sentido, o principal objetivo da proteção social no âmbito da Assistência Social (a todos que dela necessitarem), não deve ser de obrigar as pessoas a assumirem responsabilidades além dos seus limites, mas de conceder-lhes possibilidades via a garantir a proteção social e apoio aos indivíduos.

O CREAS (Centro de Referência Especializado de Assistência Social) atende denúncias referentes à violação dos direitos da pessoa idosa. Todas as reclamações são devidamente averiguadas pela equipe de Assistência Social, onde os casos mais registrados são de abandono, negligência e maus tratos. Quando uma denúncia é confirmada o CREAS toma todas as providências necessárias, que vão desde a conversa com familiares e orientação sobre a responsabilidade legal sobre o idoso até situações mais extremas, em que o idoso precisa ser retirado do seio familiar para manter preservada a sua integridade física.

No que se refere ao papel do profissional de Serviço Social, trata-se de um profissional preparado para lidar com políticas públicas e programas governamentais para garantir e assegurar o cumprimento das Leis estabelecidas pelo Estatuto da Pessoa Idosa. Ainda vale ressaltar que o Assistente Social é capaz de viabilizar a auto valorização do idoso, para que este possa se sentir incluso na sociedade. É importante frisar também que se deve transformar a realidade do idoso para que em um futuro próximo, possa viver como todo e qualquer cidadão gozando de seus direitos fundamentais que devem ser respeitados por todos, como a vida, a integridade física e moral, a liberdade, a alimentação e a assistência.

O objetivo geral da pesquisa trata-se de discutir a cerca da atuação do Assistente Social no CREAS Sol e Mar – São Luís- MA. Trazendo como objetivos específicos: analisar o percurso histórico dos casos de violência contra a pessoa idosa e os principais desafios na atuação do Assistente Social e levantar dados a respeito dos casos de violência atendidos no CREAS Sol e Mar São Luís- MA.

Nesse sentido, a ideia de desenvolver a temática advém de um percurso acadêmico, onde em sala foi desenvolvido um estudo em grupos a qual envolviam a temática “direito dos idosos” na Faculdade Edufor. E através deste, foram surgindo mais ideias referentes ao tema até chegar ao produto final, onde foi possível também levantar inúmeras hipóteses de como eram atendidos ou encaminhados os casos de violência contra a pessoa idosa em um CREAS e qual o papel do assistente social frente a esses casos.

No âmbito do processo metodológico, a referida pesquisa no tocante aos procedimentos para coleta de dados, foi utilizado um levantamento bibliográfico, a partir de materiais já publicados como livros, teses, periódicos, artigos científicos, trabalhos de conclusão de curso entre outros materiais de cunho científico. Nesse procedimento os dados obtidos foram usados no estudo sob forma de citações e referências diretas ou indiretas, essas citações serviram de embasamento durante o desenvolvimento.

É de suma importância ressaltar a relevância dessa técnica no que diz respeito à credibilidade que ela traz na pesquisa, haja vista que a mesma permite o conhecimento do que os autores que já estudaram a temática têm a dizer sobre o assunto objeto de estudo.

Outro procedimento importante que foi utilizado ao longo da pesquisa é a análise de documentos, essa análise se dará em sites, relatórios ou documentos legais para a realização de uma pesquisa mais aprofundada, como leis, regulamentos, portaria, decretos, regras ou normas técnicas.

Também foi realizada uma pesquisa de campo, que proporcionou uma observação direta da problemática, logo após foi realizada uma entrevista com apenas uma assistente social do CREAS Sol e Mar e com a coordenadora do Setor de Serviço Social da instituição, pois a outra profissional encontrava-se de licença e não tinha quem a substituísse, onde foram formuladas perguntas para obter mais informações sobre o objeto de estudo. É nesse procedimento que foi possível obter um maior e amplo entendimento dos desafios da prática profissional dos Assistentes Sociais em meio à atuação e intervenção em um Centro de Referência Especializado de Assistência Social.

No que diz respeito à abordagem utilizada ao longo da pesquisa, foi a pesquisa qualitativa. Segundo GUERRA (2014, p. 11)

Na abordagem qualitativa, o cientista objetiva aprofundar-se na compreensão dos fenômenos que estuda - ações dos indivíduos, grupos ou organizações em seu ambiente ou contexto social -, interpretando-os segundo a perspectiva dos próprios sujeitos da situação, sem se preocupar com representatividade numérica, generalizações estatísticas e relações lineares de causa e efeito (GUERRA 2014, p.112).

Diante disso, esse tipo de abordagem diferente da pesquisa quantitativa que se utiliza de dados e números se baseia em um caráter subjetivo, ou seja, é um estudo baseado nas vivências da realidade, no conjunto de valores onde se leva em consideração a realidade social, um ambiente que está em constante mudança, aspectos culturais, econômicos e também históricos. GUERRA (2014)

Por fim, de acordo com o novo projeto ético-político e teórico-metodológico do Serviço Social, que traz em seu referencial teórico e base científica os estudos e teorias de Marx, dentre eles o método do materialismo histórico dialético, método utilizado na pesquisa, visto que o Serviço Social se baseia nas obras científicas de Karl Marx.

Segundo LEITE, Et al (2019) “o materialismo histórico dialético criado por Karl Marx e Friedrich Engels é um enfoque teórico, metodologia que busca compreender a realidade do mundo a partir das grandes transformações da história e das sociedades humanas”. Posto isto, é nessa perspectiva que há uma compreensão de que a realidade tem justificativas históricas, ou seja, a realidade depende de vários fatores. É compreender que a realidade com a qual estamos inseridos depende dos processos sociais ao longo da história. A exemplo disso pode-se citar a problemática, objeto de estudo dessa pesquisa.

Os desafios dos assistentes sociais em meio à atuação no CREAS têm raízes históricas, as quais envolvem a fragilidade na articulação intersetorial entre as políticas de assistência social, saúde e trabalho que tolhem os atendimentos as demandas das pessoas idosas em situação de violência. Só é possível compreender os atuais desafios da prática profissional do Serviço Social em meio a Assistência, quando se entende que esses desafios são expressões da questão social que é fruto do sistema capitalista da produção vigente. É necessário então, entender a dinâmica do capital e os impactos que esta traz para a sociedade para por fim, identificar as estratégias que possivelmente possam ser utilizadas em meio a atendimentos na viabilização de direitos dos usuários.

2 O PERCURSO HISTÓRICO DOS CASOS DE VIOLÊNCIA CONTRA A PESSOA IDOSA E OS DESAFIOS NA ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL

No Brasil, pesquisas apontam que no período de 1980 a 2000, ocorreu um aumento de participação do público maior de 60 anos, onde estima-se que esta faixa etária passará de 5% da população total, em 1960, para 14% em 2025. Dessa forma, visualiza-se que o Brasil terá uma proporção significativa de idosos semelhante ao que atualmente é registrado em países desenvolvidos.

Ao longo da história, a violência contra pessoas idosas é uma problemática que tem se perpetuado, muitas vezes de forma silenciosa e naturalizada dentro da família e da sociedade em geral. Com o aumento da expectativa de vida da população, o tema ganha ainda mais relevância na atualidade.

No cenário Brasileiro, nas últimas décadas, as discussões acerca da violência contra a pessoa idosa têm se acentuado cada vez mais em decorrência do crescimento constante da população idosa e da expectativa de vida. Minayo (2004) diz que a violência contra a pessoa idosa não se dá de uma única forma em um país, cidade ou localidade, trata-se de um fenômeno complexo que atinge tanto países desenvolvidos quanto subdesenvolvidos.

A violência contra a pessoa idosa não é uma problemática recente, pois ao longo dos anos, a sociedade brasileira assimilou uma cultura de separação desse público, tendendo a discriminá-los real ou simbolicamente, desejando até sua morte, considerando-os descartáveis e um peso social. (Minayo 2003)

Marino (2004) considera que a violência se encontra alicerçada em três princípios básicos: a desigualdade econômica, a desintegração social e a distribuição do poder no “capital simbólico” – termo descrito por Bordieu Apud Marino (2004), para demonstrar aspectos históricos sociais, culturais e econômicos dos indivíduos inseridos em determinado espaço social.

Nesse sentido, a violência ao idoso torna-se ainda mais preocupante, embora seja considerado um fator positivo na história do desenvolvimento humano, não acontecem de acordo com a criação de medidas que visem atender os objetivos de cada um e garantir a qualidade de vida destes. Ao contrário do que se pensava, esse crescimento apontou a criação e desenvolvimento de questões sociais, políticas e econômicas e promoveu a criação e desenvolvimento da violência. É cada vez mais crescente o número de idosos que sofrem com maus tratos e violência.

Segundo divulgação de dados do Disque 100 pelo Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos (MMFDH), “ de janeiro a 2 de junho de 2022, já foram registradas mais de 35 mil denúncias de violações de direitos humanos contra pessoas idosas” (MMFDH,2022). E o que mais assusta é que na grande maioria dos casos, são os próprios familiares que agredem, abandonam e prejudicam a integridade de seus idosos, tanto físico quanto emocionalmente.

O disque 100 também reitera que em mais de 87% das denúncias (30.722), as violações ocorreram na casa onde vive o idoso. Nas últimas décadas, a violência contra a pessoa idosa é uma expressão da questão social um tanto quanto visível no atual cenário de envelhecimento da população mundial, que cada vez mais vem se agudizando devido à deficiência e divergência da elaboração de políticas públicas voltadas à proteção da pessoa idosa, permitindo que seus maiores agressores sejam os próprios familiares ou cuidadores.

A negligência ocorre quando o cuidador ou responsável não atende às necessidades básicas de uma pessoa idosa, incluindo cuidados médicos, alimentação adequada ou moradia

A população idosa além de ser mais vulnerabilizada tende a ser a que mais sofre maus tratos, principalmente no âmbito familiar, onde as mais comuns são a violência física e a psicológica ou emocional, podendo evoluir e até causar a morte do idoso. E também pode ocorrer a violência sexual e a violência financeira, em que os familiares usam inapropriadamente dos recursos financeiros e patrimoniais do idoso sem seu consentimento. Dentre essas formas de violência a mais frequente e sutil delas é a negligência, quando os responsáveis pelo idoso se negam a oferecer cuidados básicos, como saúde, higiene, medicamentos, proteção contra frio ou calor.

Segundo dados atualizados da Defensoria Pública do Estado do Maranhão (DPE-MA,2022), a negligência é a forma de violência mais praticada contra os idosos em São Luís, com 27% dos registros; seguida do abuso financeiro, com 17% dos casos; e violência psicológica, com 16%. As pesquisas também mostram como principais violências, a física, o abandono e uso de documentação de idosos.

Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), a violência contra a pessoa idosa pode ocorrer em diversas formas, incluindo abuso físico, psicológico,

financeiro e sexual. Além disso, a negligência e o abandono também são formas de violência que podem ser cometidas contra a população idosa. De acordo com um estudo publicado em 2021 na revista "Saúde em Debate", a violência contra a pessoa idosa é um problema de saúde pública, que afeta significativamente a qualidade de vida e o bem-estar da população idosa.

A ausência de políticas públicas contribui para as diversas formas de violência que ocorrem no ambiente doméstico. A conduta negligente passa a ser interpretada como o resultado da ausência de instituições capazes de promover serviços adequados para o atendimento da pessoa idosa, ou mesmo a supervisão adequada da atenção e cuidados prestados aos idosos em sua residência ou de familiares (Feldman, 1993).

Como citado anteriormente, os casos de violência em sua grande maioria são praticados no ambiente intrafamiliar, por filhos, netos, noras ou genros, contabilizando 83% dos casos. Por conta disso, pode ser que as vítimas da violação prefiram não denunciar, sendo a decisão dos envolvidos manterem o silêncio.

De acordo com o Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos (MMFDH):

Os dados do Disque 100 só corroboram com essa informação de que os maiores violadores de direitos dos idosos estão no convívio familiar, sendo que mais de 52,9% dos casos foram acometidos pelos filhos, seguido de netos com 7,8%. As pessoas mais violadas são mulheres com 62,6% dos casos e homens com 32%, sendo eles da faixa etária de 71 a 80 anos com 33% e 61 a 70 anos com 29%. Das vítimas 41,5% foram declarados brancos, pardos 26,6%, pretos 9,9%, amarelos com 0,7% e indígenas 0,4%. Sendo a casa da vítima o local com maior evidência de violação, 85,6% (MDH, 2018, p.56).

Diante disso, o Estatuto da Pessoa Idosa (Lei 10. 741/2003), em seu art. 2º diz que:

Art. 2. O idoso goza de todos os direitos fundamentais inerentes á pessoa humana, sem prejuízo da proteção integral de que trata esta Lei, assegurando-se-lhe, por lei ou por outros meios, todas as oportunidades e facilidades, para preservação de sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual, espiritual e social em condições de liberdade e dignidade (BRASIL, 2003, p.11).

Ainda em seu art. 3º, informa que:

Art. 3. É obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do Poder Público assegurar ao idoso, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, á saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à

convivência familiar e comunitária (BRASIL, 2003, p.11).

No entanto, é dever de todos comunicar qualquer caso de suspeita e constatação de violência e mobilizarem-se em prol da prevenção de ameaças ou violação aos direitos do idoso, tais como: abandono, violência física e psicológica, abuso financeiro, ou qualquer tipo de situação que coloque o idoso em risco. Ademais, a violência é um ato que está presente em todas as esferas da sociedade e que ocorrem diuturnamente, tornando-se um comportamento comum, além de ser constrangedor física e mentalmente, atinge múltiplas dimensões, sejam na família ou não, causando assim, danos irreversíveis à saúde do idoso.

A violência é um estigma bastante visível na nossa contemporaneidade, onde há diversos fatores que a desencadeiam, tornando essa população ainda mais suscetível a sofrer esse tipo de transtorno.

Desse modo (Minayo 2005):

Classifica as diversas formas de violência praticadas contra a pessoa idosa em três grandes grupos: estrutural, institucional, e interpessoal ou familiar. A pobreza e a discriminação acentuadas nessa sociedade capitalista periférica, associados à desigualdade social, resultam na violência estrutural. Além de se expressar na velhice da classe trabalhadora, afeta a todo grupo familiar, podendo prejudicar sobremaneira o indivíduo mais frágil, dependente e doente (Minayo,2005, p.12).

Nesse sentido, o principal objetivo da proteção social no âmbito da Assistência Social (a todos que dela necessitarem), não deve ser de obrigar as pessoas a assumirem responsabilidades além dos seus limites, mas de conceder-lhes possibilidades via a garantir a proteção social e apoio aos indivíduos.

A participação da família, sociedade e o Estado é imprescindível para o apoio e a defesa do idoso, para que este não esteja sujeito às violências como abandono, abuso sexual, maus tratos físicos e psicológicos, financeiro e negligência. Nos casos em que seja necessário um suporte, o Estado dispõe de mecanismos para o atendimento à pessoa idosa que contribuem com a superação da violência vivida e a efetivação dos direitos violados. O assistente social é o profissional responsável por intervir na realidade social, buscando meios de modificar a situação vivenciada pelo idoso, visando tanto a efetivação dos seus direitos, quanto seu bem-estar social.

Ações voltadas ao combate à violência contra a pessoa idosa podem ser observadas a partir do ano de 1994, com a criação da Política Nacional do Idoso (Lei 8842/94 e decreto 1948, de 1996).

A Lei Orgânica do Assistente Social- LOAS permitiu que pessoas de 65 anos ou mais tivessem acesso ao Benefício de Prestação Continuada (BPC) correspondente ao salário mínimo atual, desde que a renda familiar não exceda $\frac{1}{4}$ do salário mínimo per capita.

Segundo o Estatuto da Pessoa Idosa Lei 10.741/03 a pessoa idosa é detentora de direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sendo a velhice um direito pessoal, e a sua proteção um direito social. É dever do Estado a proteção dos direitos reconhecidos por Lei, supervisionando se esses direitos estão ameaçados ou violados (art. 43). E ainda, em seu art.4 estabelece que "nenhum idoso será objeto de qualquer tipo de negligência, discriminação, violência, crueldade ou opressão, e todo atentado dos seus direitos, por ação ou omissão, será punido na forma da Lei". O & 1º determina que "é dever de todos prevenir a ameaça ou violação aos direitos do idoso". Assim, a relação dos direitos é tida como estratégia de combate à violência, embora seja visível a diferença entre legislação e a implementação efetiva desses direitos, levando em consideração a constante violação e a transgressão de direitos por parte do Estado, da família e da sociedade.

Nesse sentido, em uma sociedade em que se estigmatiza o idoso e predomina majoritariamente o descaso contra a pessoa idosa no tocante à violência levando-se em conta também o sistema econômico vigente. Então o trabalho do profissional de Serviço Social é combater justamente essa visão discriminatória, fazendo com que os idosos se sintam sujeitos portadores de direitos, bem como tendo seu acesso às políticas sociais efetivadas.

Segundo Lobato (2006), o assistente social tem a autonomia para trabalhar com os idosos em três modalidades diferentes: informação, educação e empoderamento social.

Diante desse cenário, o Assistente Social atua no enfrentamento da violência contra pessoas idosas, tendo como principal objetivo a garantia de direitos e proteção dessas pessoas. O profissional realiza atendimentos individualizados e em grupos, orienta e encaminha para os serviços adequados, realiza estudos sociais e intervém junto aos órgãos competentes no sentido de coibir a violação dos direitos e promover o bem estar desse público na vida em sociedade.

Dessa forma o Assistente Social trabalhará com idosos partindo dos interesses e necessidades do seu usuário, pois quando o idoso tem conhecimento

dos seus direitos, pode contribuir mais com programas direcionados a este público sugerindo formas de melhorias no atendimento. Já o trabalho educativo deste profissional, tende a buscar formas de intervenção com o intuito possibilitar ao idoso o aprendizado de coisas novas, se apoderar de ideias e mudar seus hábitos de vida, se assim for seu desejo. Essa estratégia é de extrema relevância para o Assistente Social, pois permite

principalmente que idosos que tenham em mente uma visão negativa em relação ao envelhecimento, repense tal atitude.

Todas essas ações do assistente social têm como centralidade o fortalecimento social do idoso com a sociedade ou sua própria família, para que não haja uma certa submissão perante aqueles com quem convivem, e também perante o Estado que na maioria das vezes coloca o idoso em situação de vulnerabilidade ao serem negados por este órgão o direito de acesso às políticas sociais.

O Serviço social atualmente, tem como desafio decifrar os novos tempos, comparando coma análise dos processos sociais, criativo, interventivo, a fim de desvendar as mediações que perpassam a vida de pessoas, contribuindo para que os novos rumos de sua história fosses moldados ou reconstruídos.

O Serviço Social na contemporaneidade é muito mais do que título formal, pois sintetiza o desafio de decifrar os novos tempos para que deles possa ser contemporâneo. Exige -se um profissional qualificado, que reforce e amplie sua competência crítica; não só executivo, mas que pensa, analisa pesquisa e decifra a realidade. Alimentado por uma postura investigativa, o exercício profissional cotidiano tem ampliado as possibilidades de vislumbrar novas alternativas de trabalho neste momento de profundas alterações na vida em sociedade. O novo perfil que se busca construir é de um profissional afinado com análises e processos sociais, tanto em suas dimensões macroscópicas quanto em suas manifestações quotidianas; um profissional criativo e inventivo, capaz de entender o “tempo presente, os homens presentes, a vida presente” e nela atuar, contribuindo também, para moldar os rumos de sua história. (IAMAMOTO, 2000, p.49)

Dessa forma, compreende-se que deve ser uma constante à articulação entre a totalidade dos fatos e as demandas apresentadas na ação profissional do serviço social com a finalidade de instigar uma consciência crítica dos indivíduos em sua realidade. E é por meio dessa análise, com todo um aporte teórico que os assistentes sociais podem desenvolver de forma crítica os direitos sociais tendo como suporte os instrumentais e técnicas necessárias. Dada a dimensão técnica instrumental o serviço social pode promover mudanças através de ações coletivas.

Ademais, os instrumentais são apenas uma forma mais prática de subsidiar um atendimento e não um único fim em si mesmo. No entanto, o uso desse recurso não pode ser baseado em questões emergenciais focalizadas e sem intencionalidade política. No que se refere ao papel do assistente social perante os idosos vítimas de violência vale frisar que se trata de um profissional preparado para lidar políticas públicas e programas governamentais para assegurar e garantir o direito o cumprimento das leis previstas no Estatuto da Pessoa Idosa e na política nacional da pessoa idosa (PNI). Além de ter a possibilidade de propiciar um ambiente saudável para o desenvolvimento desse idoso e para que não se sinta inútil na sociedade viabilizando um envelhecer saudável desmistificando e estigma associada ao envelhecimento.

O atendimento ao idoso vítima de violência deve estar devidamente articulado com a política de saúde e com demais políticas públicas voltadas para o tratamento recuperação e manutenção do bem-estar do público idoso. Assim, a presença do assistente social nesse meio é indispensável tanto nas relações sociais estabelecidas pelo usuário quanto em encaminhamentos necessários para este. Pode ser considerada também a abordagem do serviço social aos idosos vítimas de violência tão importante quanto o atendimento médico no tocante a viabilização de direitos garantidos por lei, não apenas o cuidado com lesões físicas. Considerando que as normas por si só não surtem o efeito que se espera, é necessário que haja articulações e mobilizações em favor do cumprimento dos direitos.

O Código de Ética do Assistente Social em seu artigo 4º inciso I ao II diz que compete ao assistente social:

- I - elaborar, implementar, executar e avaliar políticas sociais junto a órgãos da administração pública, direta ou indireta, empresas, entidades e organizações populares;
- II - elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos que sejam do âmbito de atuação do Serviço Social com participação da sociedade civil;
- III - encaminhar providências, e prestar orientação social a indivíduos, grupos e à população (BRASIL, 1993, p.20).

Portanto, o Serviço Social deve comprometer-se à busca pela cidadania e defesa dos direitos sociais, eximindo-se de toda forma de preconceito, buscando a eliminação da violência e discriminação, pautando-se sempre no código de Ética vigente da profissão de forma a viabilizar intervenções junto aos idosos em situação

de maus tratos, a família e ao agressor, possibilitando assim o desenvolvimento de intervenções adequadas para este público a fim de que possam conviver em sociedade com dignidade e melhor qualidade de vida.

2.1 A POLÍTICA NACIONAL DO IDOSO (PNI) E O ATENDIMENTO A PESSOA IDOSA.

A política Nacional do Idoso, lei nº 8.842/94, foi aprovada na década 1990, é uma iniciativa governamental que tem como objetivo garantir os direitos e a proteção da população idosa no Brasil. Lembrando que será dada atenção especial a pessoas a partir dos 60 anos de idade. As principais diretrizes dessa política são: a manutenção da capacidade funcional; assistência a saúde do idoso, promoção de envelhecimento saudável; apoio a estudos e pesquisas sobre o tema dentre outros. No entanto, muitas vezes, a população idosa é vítima de violência, negligência e abuso, o que torna necessário o atendimento especializado em serviços como o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS).

Nesse sentido, seguem abaixo as diretrizes da Política Nacional de Saúde da Pessoa Idosa:

- a) promoção do envelhecimento ativo e saudável;
- b) atenção integral, integrada à saúde da pessoa idosa;
- c) estímulo às ações intersetoriais, visando à integralidade da atenção;
- d) provimento de recursos capazes de assegurar qualidade da atenção à saúde da pessoa idosa;
- e) estímulo à participação e fortalecimento do controle social;
- f) formação e educação permanente dos profissionais de saúde do SUS na área de saúde da pessoa idosa;
- g) divulgação e informação sobre a Política Nacional de Saúde da Pessoa Idosa para profissionais de saúde, gestores e usuários do SUS;
- h) promoção de cooperação nacional e internacional das experiências na atenção à saúde da pessoa idosa; e apoio ao desenvolvimento de estudos e pesquisas (BRASIL, 2006, p.15).

O envelhecimento deve, portanto, ser saudável, ativo, sem qualquer tipo de um vício funcional que requer suporte de saúde em qualquer idade. Isso é importante adicionar muitos brasileiros idosos estavam envelhecendo, apesar da falta de recursos e da falta de cuidados promoção e prevenção específica da saúde. Entre eles estão idosos que vivem abaixo da linha pobreza, analfabetismo, vítimas de acidentes de trabalho, hemiplégicos, amputados por arteriopatia, idosos com síndromes demenciais e para eles também é necessário buscar respostas e ter ação

específica.

A Política Nacional do Idoso, dispõe de cinco princípios que se encontram no art. 3º o qual descrevem que:

I - a família, a sociedade e o estado têm o dever de assegurar ao idoso todos os direitos da cidadania, garantindo sua participação na comunidade, defendendo sua dignidade, bem-estar e o direito à vida; II - o processo de envelhecimento diz respeito à sociedade em geral, devendo ser objeto de conhecimento e informação para todos;

III - o idoso não deve sofrer discriminação de qualquer natureza; IV - o idoso deve ser o principal agente e o destinatário das transformações a serem efetivadas através desta política;

V - as diferenças econômicas, sociais, regionais e, particularmente, as contradições entre o meio rural e o urbano do Brasil deverão ser observadas pelos poderes públicos e pela sociedade em geral, na aplicação desta Lei. (BRASIL, 1994, p. 06).

Nesse sentido, é de suma importância salientar que a garantia do acesso aos direitos da pessoa idosa previstos por lei é a expressão da sua cidadania, destarte a viabilização destes pela esfera governamental, família e pela sociedade civil.

No atendimento à pessoa idosa em situação de violência, o serviço social desempenha um papel fundamental na identificação e na intervenção em casos de violência. O assistente social é responsável por realizar uma escuta qualificada e acolhedora da pessoa idosa, identificar os fatores de risco e proteção e elaborar um plano de intervenção individualizado. Além disso, o serviço social também pode realizar encaminhamentos para outros serviços da rede de proteção social e estabelecer parcerias com outras instituições e profissionais que possam contribuir para o atendimento da pessoa idosa.

De acordo com os Parâmetros para atuação de Assistentes Sociais na Política de Assistência Social (2011, p. 18-19), aponta-se como competências e atribuições dos/as assistentes sociais:

Apreensão crítica dos processos sociais de produção e reprodução das relações sociais numa perspectiva da totalidade; Análise do movimento histórico da sociedade brasileira, apreendendo as particularidades do desenvolvimento do capitalismo no País e as particularidades regionais; Compreensão do significado social da profissão e de seu desenvolvimento sócio-histórico, nos cenários internacional e nacional, desvelando as possibilidades de ação contidas na realidade e a Identificação das demandas presentes na sociedade, visando a formular respostas profissionais para o enfrentamento da questão social, considerando as novas articulações entre o público e o privado (BRASIL, 2011 ,p .19)

A contribuição do serviço social no atendimento à pessoa idosa em situação de violência também é destacada em um estudo publicado em 2020 na revista "Serviço Social & Sociedade". Segundo os autores, o serviço social é responsável por contribuir para a construção de uma rede de proteção social, que envolve diversos serviços e instituições, como os conselhos tutelares, os centros de referência de assistência social e as delegacias especializadas em crimes contra a pessoa idosa.

Em resumo, a Política Nacional da Pessoa Idosa é uma iniciativa importante para garantir a proteção e os direitos da população idosa no Brasil. No entanto, a violência contra a pessoa idosa é um problema de saúde pública que ainda precisa ser enfrentado. Nesse contexto, o serviço social desempenha um papel fundamental no atendimento à pessoa idosa em situação de violência, contribuindo para a garantia dos direitos da pessoa idosa e para a promoção da sua autonomia e dignidade.

2.2 A IMPORTÂNCIA DA ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL EM UM CREAS

Desde a Constituição Civil de 1988, a assistência social foi instituída como uma política pública que deve atender a todos que dela necessitem, tornando-se um direito do cidadão e um dever do Estado. Esse direito é ratificado pela Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) nº 8.742 de 1993 e pelo Sistema Único de Assistência Social (SUAS) de 2005, que por meio de um sistema descentralizado e participativo contribui para criar medidas que auxiliem e previnam os cidadãos que se encontram em situação de vulnerabilidade social. Apoiado em estatutos legais, a Política Nacional de Assistência Social (PNAS), 2004, que é assegurado como política pública de direitos sociais pela Constituição, sistematizou e aprovou o SUAS e a LOAS normatizada, que garante a universalidade dos direitos sociais e o acesso aos serviços socioassistenciais.

Na Constituição Federal, os artigos 203 e 204 têm a assistência social como política, de igual responsabilidade do Estado e direito de todo cidadão. Considerando que ratifica o artigo primeiro da Lei de Bases da Assistência Social (LOAS), nº 8.742 de 7 de dezembro de 1993, que trata da organização da assistência social no Brasil;

A Assistência Social, direito do cidadão e dever do Estado, é política de Seguridade Social não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada

através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas. (BRASIL, Lei nº 8.742, 1993).

A PNAS preconiza ainda o apoio à emancipação e ao fortalecimento das famílias em matéria de matriz familiar, territorialidade e justiça, bem como a prevenção de riscos sociais, no que diz respeito à promoção da justiça social. Para compreendê-lo, é necessário conectá-lo com o contexto econômico em que foi promulgado.

De acordo com a legislação oficial da PNAS.

Trata-se, portanto, de transformar em ações diretas os pressupostos da Constituição Federal de 1988 e da LOAS, por meio de definições, de princípios e de diretrizes que nortearam a implementação, cumprindo uma urgente, necessária e nova agenda para a cidadania no Brasil. (BRASIL, 2004:8).

Dessa forma, é importante pensar em uma pesquisa sistemática, analítica e teórica que busque o aprofundamento do novo desenho de intervenção na área, buscando melhores formas de contribuição, sempre com vista a uma melhor consolidação de acordo com o que estabelece a constituição vigente, tendo uma atenção especial no que se refere às ações à parte encaminhadas, fragmentadas e urgentes que apontam para a política dentro e visão histórica e atualmente neoliberal, seja ela qual for..

O assistente social é um profissional treinado para lidar com a política, relações com o público e manifestações de questões sociais, e o programa de governo para garantir as leis estabelecidas no Estatuto da Pessoa Idosa, trabalha na inclusão social em que os idosos se sintam incluídos no meio social como sua instrumentalidade, intervenção, em sua dimensão como teórico-metodológica, ético-política e técnica operacional para defender os direitos sociais (MARTINS, 2014).

O Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) é um órgão vinculado à política de assistência social que tem como objetivo oferecer proteção social especializada a indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade e risco social (BRASIL, 2005).

O CREAS é responsável por realizar atendimentos, acompanhamentos e orientações a essas pessoas, visando o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários e a garantia dos seus direitos (BRASIL, 2009). Assim, o Assistente

Social possui uma atuação fundamental no CREAS, tendo em vista que é ele quem conduz os processos de acolhimento, diagnóstico, planejamento e execução das intervenções necessárias.

O Assistente Social atuante no CREAS deve estar apto a desenvolver ações que contemplem desde o acolhimento até a reinserção social dos usuários atendidos (GOMES, 2014). É importante que o profissional tenha conhecimento e habilidades para trabalhar com as demandas socioassistenciais, tendo em vista que a equipe do CREAS atende pessoas em situação de vulnerabilidade social, violência e abuso (COUTO, 2012). O assistente social deve atuar como um facilitador do processo de atendimento, estabelecendo diálogos e acolhendo as demandas apresentadas pelos usuários (BRASIL, 2011).

A atuação do Assistente Social no CREAS pode se dar de várias maneiras, a depender das necessidades e especificidades do caso atendido. É possível, por exemplo, que o profissional realize ações de escuta, acolhimento e encaminhamento para outros serviços (COUTO, 2012). O Assistente Social também pode realizar visitas domiciliares e de acompanhamento, orientação para a construção de projetos de vida e reinserção social, além de atuar na promoção de atividades de convivência e fortalecimento de vínculos (BRASIL, 2011).

O Assistente Social deve estar atento para atender as demandas apresentadas pelos usuários de forma humanizada e respeitando os valores culturais, os direitos e as necessidades de cada pessoa (GOMES, 2014). É importante que o profissional esteja em constante atualização, tendo em vista que as demandas atendidas no CREAS estão em constante transformação. O assistente social precisa estar capacitado para lidar com diferentes tipos de violência, como violência doméstica, abuso sexual, violência contra idosos e pessoas com deficiência, entre outras (BRASIL, 2011).

É fundamental que o Assistente Social atuante no CREAS desenvolva uma relação de confiança e empatia com os usuários atendidos. Para isso, é necessário que o profissional esteja atento às suas necessidades e expectativas, e que estabeleça um diálogo transparente e acolhedor. O assistente social deve buscar compreender as demandas apresentadas pelos usuários, levando em conta suas histórias de vida, experiências e expectativas (COUTO, 2012).

Outra ação importante do Assistente Social no CREAS é a elaboração de

diagnósticos sociais, que permitem compreender as demandas apresentadas pelos usuários e planejar ações e intervenções que visem à superação das desigualdades e do preconceito relacionados à pessoa Idosa.

Com a implementação de políticas públicas no CREAS, voltadas à pessoa idosa em situação de violência, torna-se possível uma melhor organização do atendimento, garantindo a efetividade e eficiência no acolhimento das demandas da população. Onde neste ambiente, são feitos registros de informações sobre os casos atendidos, possibilitando uma análise mais precisa das necessidades dos usuários e a identificação de possíveis lacunas nos serviços oferecidos. O Assistente Social é o profissional responsável por articular ações de atendimento, acompanhamento e proteção social às famílias em situação de risco social. Ele é o mediador entre o usuário e as políticas públicas, orientando sobre os direitos e deveres e encaminhando para os serviços adequados. Nesse sentido, a literatura científica tem destacado a importância da atuação do Assistente Social nos CREAS. Em uma pesquisa realizada por Carvalho e Oliveira (2020), foi identificado que a utilização do sistema proporciona uma maior agilidade na prestação de serviços e atendimento às demandas dos usuários. Além disso, a implementação desse sistema possibilita uma melhor organização do trabalho dos profissionais que atuam nos CREAS, contribuindo para a otimização do tempo e a melhoria da qualidade do atendimento. Segundo Silva et al. (2019), o sistema de chamada também é uma ferramenta importante para a elaboração de planos de intervenção personalizados, de acordo com as necessidades de cada usuário. Por fim, é importante ressaltar que a atuação do Assistente Social nos CREAS, deve estar pautada nos princípios éticos e na garantia dos direitos humanos. É necessário que o profissional esteja preparado para lidar com situações complexas e desafiadoras, buscando sempre o melhor para o usuário e sua família.

A participação de um profissional da área de serviço social no CREAS é absolutamente importante para o processo de enfrentamento das mais diversas manifestações da temática social em questão. O assistente social inserido no CREAS é de fundamental importância, pois o principal foco é erradicar a violência contra os idosos porque são eles que agem diante dos políticos, instituições públicas frágeis e CLT, o que não o impede de lutar por melhorias a realidade em que se encontra. O CREAS é um espaço onde as vítimas de violência são direcionadas, atendidas, orientadas e transmitidas à rede de atendimento por meio de políticas públicas e

políticas municipais através de uma equipe técnica composta por psicólogos, assistentes sociais e advogados. (FILHO, 2016)

Dessa forma, o assistente social, de acordo com as exigências do CREAS, desenvolve atividades respeitando o código de ética da profissão, ao mesmo tempo em que tem a responsabilidade pelas ações desenvolvidas em seu cotidiano, toma uma posição de respeito aos usuários perante seus valores, determinados pela ética profissional (IAMAMOTO; CARVALHO, 2012).

3 CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL SOL E MAR ,SÃO LUÍS-MA

O Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) Sol e Mar é uma unidade de atendimento especializado, onde foi realizada a pesquisa de campo através de uma entrevista com assistentes sociais atuantes no local, objetivando compreender de que forma se dá a atuação envolvendo os desafios e limites.

O (CREAS) Sol e Mar está localizado na Rua Goiás, nº 142, Chácara Brasil, Turu, São Luís, MA com horário de funcionamento de seg. a sex. das 8:00 às 18:00.

As regiões atendidas abrangem:

Cohab Anil I, II, III, IV, Cohatrac I, II, III,IV, Conjunto Centauros, Forquilha, Itapiracó, Jardim Das Margaridas, Jardim de Fátima, Olho D"agua, Parque das Mangueiras, Parque Guanabara, Parque Irapuã, Planalto Anil I, II, III e IV, Residencial Primavera, Sítio São Raimundo, Solar dos Lusitanos, Vila Isabel Cafeteira, Bom Jardim, Bisa do Mar, Chácara Brasil, Divinéia, Habitacional Turu, Ipem Turu, Jardim Atlântico, Jardim Libanês.,Matões, Parque Atlântico, Planalto Turu I e II, Santa Rosa, Sol e Mar, Turu, Vila Litorânea, Vila Luizão, Vivendas do Turu, Altos do Calhau, Barramar, Boa Morada, Cantinho do Céu, Cohafuma, Cohajap, Cohajoli. Cohama, Cohaserma, Conjunto dos Ipês, Jardim Bela Vista, Jardim Coelho Neto, Jardim Conceição, Jardim das Oliveiras, Jardim Eldorado, Loteamento Vinhais,Vila Menino Jesus de Praga, Parque Ângela, Parque Atenas, Parque Olinda, Parque Shalon, Planalto Vinhais 11,Parque Topázio, Residencial Araras, Quintas do Calhau, Quitandinha, Recanto dos Nobres, Recanto Fialho, Recanto dos Vinhais, Residencial Manoel Beckman,Residencial Pinheiros, Residencial Primavera, Residencial Esperança, Residencial Planalto Vinhais I,Residencial São Domingos,Residencial Vinhais,Vicente Fialho, Vila 7 de Setembro. Vila Conceição,Vila Cruzado, Vila Independente, Vila Marinho, Jardim Monterrey, Vila Roseana, Vila União, Vinhais I. II III. IV. V. VI, Vinhais Velho, Vivendas da Cohama.(SEMCAS,2019, p.13).

O CREAS Sol e Mar é responsável por atender crianças, adolescentes, mulheres e idosos que se encontram em situação de vulnerabilidade social, oferecendo serviços de proteção e atendimento integral.

O Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) é um dos principais órgãos de atendimento especializado no âmbito do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), tendo como objetivo prestar assistência a indivíduos e famílias em situação de violência, negligência, abuso ou exploração sexual, entre outras formas de violação de direitos.

No âmbito do SUAS destaca-se que o papel do CREAS é:

Ofertar e referenciar serviços especializados de caráter continuado para famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos, conforme dispõe a tipificação nacional de serviços socioassistenciais; a gestão dos processos de trabalho na Unidade, incluindo a coordenação técnica e administrativa da equipe, o planejamento, monitoramento e avaliação das ações, a organização e execução direta do trabalho social no âmbito dos serviços ofertados, o relacionamento cotidiano com a rede e o registro de informações, sem prejuízo das competências do órgão gestor da assistência social em relação à unidade (SECRETARIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, 2011, p. 23).

De acordo com Santos Et al (2019), o CREAS é responsável por oferecer atendimento especializado e continuado a famílias e indivíduos em situação de risco social, garantindo o acesso a serviços de proteção social, jurídica e psicológica. Além disso, o CREAS busca articular ações com outros órgãos e instituições para garantir a proteção integral e a garantia dos direitos dos usuários.

No caso da temática “violência contra a pessoa idosa, o CREAS tem um papel fundamental no acolhimento, orientação, e encaminhamento dos casos de agressão física, psicológica, financeira, negligência, abandono e outras formas de violência que possam ser cometidas contra ssa população.

Os serviços oferecidos pelo CREAS incluem:

O atendimento psicossocial, atendimento especializado em situações de violência, orientação jurídica, atendimento a pessoas em situação de rua, encaminhamento para serviços de saúde e assistência social e articulação com a rede de serviços (MINISTÉRIO DA CIDADANIA, 2021, p.14).

Os profissionais que trabalham no CREAS Sol e Mar são capacitados e especializados em atender casos de violência doméstica, abuso sexual, exploração sexual, negligência, entre outras formas de violação de direitos. Contudo, o atendimento é realizado de forma sigilosa e gratuita, garantindo o acesso aos serviços para todos que buscam este tipo de atendimento.

Segundo a entrevistada B (Assistente Social e Coordenadora do Setor de Serviço Social do CREAS):

Este espaço também conta com capacitações para os profissionais que atuam no CREAS através do CREASPI e COGETEC (Coordenação de Gestão e Tecnologia da Informação), que é um órgão de capacitação ofertado pela SEMCAS, onde se incluem cursos, palestras e treinamentos

voltados a toda equipe multidisciplinar atuante na área da Assistência Social com o objetivo de aprimorar os conhecimentos necessários para desenvolvimento de atividades e projetos nesse meio. (ASSISTENTE SOCIAL,B).

Além disso, a unidade trabalha em conjunto com outros serviços públicos para garantir atendimento integral e articulado aos usuários, promovendo a proteção e garantia de direitos dessas pessoas em situação de violação, contribuindo para a sua inclusão social e autonomia. Além desses, no que diz respeito ao atendimento à pessoa idosa em situação de violência, são realizadas articulações com ONG'S, CIAPVI, Delegacia do Idoso, Promotoria do Idoso, Ministério Público, Conselho Tutelar, INSS, e instituições religiosas para garantir um atendimento completo e eficiente.

É fundamental destacar que a instituição oferece um atendimento integral e humanizado, com profissionais especializados que trabalham para garantir a proteção e promoção dos direitos das pessoas atendidas com o objetivo de acolher, escutar e orientar as pessoas em situação de violação de direitos, visando à promoção da autonomia e a superação das dificuldades enfrentadas. De acordo com Mota e Silva (2019), o CREAS é um importante instrumento para a promoção da proteção social especial, que deve ser oferecida a indivíduos e famílias que se encontram em situação de violência, negligência ou abandono. Os autores destacam que a atuação do CREAS é baseada em um trabalho interdisciplinar, que envolve assistentes sociais, psicólogos, advogados e outros profissionais, com o objetivo de oferecer um atendimento integral e de qualidade.

De acordo com a entrevistada A, “a equipe multidisciplinar da unidade é composta por 3 Assistentes Sociais, Psicólogo, Advogado e Orientador Social, distribuídos nos seguintes setores: MSE(Medidas Socioeducativas), PAEFI e abordagem Social” .

A Assistente Social ainda complementa:

O atendimento multidisciplinar é fundamental para que haja êxito no acompanhamento familiar, pois somente o assistente social não consegue lidar com todas as dimensões sociais e direitos sociais. É importante debater, fazer reflexão sobre os casos juntamente com a equipe para que haja um consenso entre as atribuições e competências para garantir que a família seja atendida de forma correta, respeitosa dentro das dimensões ético- políticas, técnico- operativas e teórico metodológicas da profissão. (ASSISTENTE SOCIAL, A).

Outro destaque importante dos serviços oferecidos pelo CREAS é o atendimento ao idoso em situação de risco. Equipes interdisciplinares, como já citado anteriormente, trabalham para prevenir e proteger estes indivíduos, garantindo a proteção prevista na Política Nacional do Idoso. A atuação do CREAS é importante para garantir o acesso dos idosos a seus direitos, como o acesso aos serviços de saúde, assistência social, previdência e outros serviços essenciais. Segundo Faria e Oliveira (2020), o CREAS tem um papel essencial na proteção social da pessoa idosa, oferecendo serviços como atendimento individual, orientação e encaminhamento para serviços especializados.

Outro ponto importante é que a atuação do CREAS não se limita apenas à proteção social da pessoa idosa, mas também envolve a promoção de sua autonomia e independência. Segundo Moreira e Silva (2019), o CREAS deve trabalhar para fortalecer as redes de apoio social e familiar dos idosos, oferecendo serviços como acompanhamento psicossocial e orientação para o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários.

A atuação do CREAS é fundamental para o enfrentamento da violência contra a pessoa idosa, além de garantir o acesso a seus direitos e promover sua autonomia e independência. Os profissionais que atuam no CREAS têm um papel fundamental na construção de uma sociedade mais justa e igualitária, onde os direitos humanos são respeitados e protegidos.

Segundo a Secretaria Nacional de Assistência Social

O CREAS é um equipamento da rede de serviços socioassistenciais que tem como objetivo oferecer atendimento especializado a indivíduos e famílias em situação de risco pessoal e social, buscando garantir a proteção social e o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários (SECRETARIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, 2011, p.10).

Em resumo, o CREAS é um importante instrumento de proteção e assistência social aos idosos vítimas de violência, contribuindo para a promoção da garantia dos seus direitos.

3.1 PRINCIPAIS CASOS DE VIOLÊNCIA CONTRA A PESSOA IDOSA ATENDIDOS NA REFERIDA UNIDADE.

A violência contra a pessoa idosa é uma triste realidade que infelizmente ainda é muito presente em nossa sociedade. Muitos casos são atendidos diariamente em diversos órgãos, como os Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS). Neste texto, faz-se necessário abordar alguns dos principais casos de violência contra a pessoa idosa atendidos em um Creas.

Segundo o autor Paulo Sérgio de Camargo (2016), a violência contra a pessoa idosa pode se manifestar de diversas formas, como abuso físico, psicológico, sexual, financeiro e negligência. "Muitas vezes, esses idosos são vítimas de seus próprios familiares, que deveriam ser os seus principais cuidadores e protetores".

No Creas, são atendidos casos de violência contra a pessoa idosa de diversas naturezas. De acordo com Souto (2016), "é comum encontrarmos idosos que sofrem violência física por parte de seus familiares, como empurrões, tapas e até mesmo agressões com objetos". Além disso, a autora destaca que casos de negligência também são frequentes, como a falta de alimentação adequada, higiene ou cuidados médicos.

Outro tipo de violência que é bastante comum contra a pessoa idosa é a financeira. Segundo Pereira (2015), "muitas vezes, os idosos são induzidos a assinar documentos que não compreendem, ou são vítimas de fraudes e golpes financeiros por parte de pessoas mal-intencionadas". Essa forma de violência pode deixar o idoso em situação de vulnerabilidade e até mesmo levar à perda de seus bens e economias.

Por fim, é importante destacar a violência psicológica, que pode ser tão prejudicial quanto a violência física. A violência psicológica pode se manifestar de diversas formas, como "insultos, humilhações, ameaças e isolamento" (SOUZA, 2018, p. 25). Esses comportamentos podem levar o idoso a um estado de tristeza e desespero, prejudicando a sua saúde mental e física.

A entrevistada A reitera:

"os principais casos de violência contra a pessoa idosa atendidos aqui no CREAS Sol e Mar são negligência, violência psicológica e patrimonial, que infelizmente em sua grande maioria acontecem no âmbito intrafamiliar, e as vítimas por vezes se omitem de falar por medo de que seus familiares possam ser punidos de alguma forma, porém, ao iniciar a conversa com o idoso ou com a família, ao ir orientando, os mesmos já sentem-se confortáveis, acolhidos para ouvir e conhecer as possibilidades de acesso aos seus direitos. Também fico feliz por contribuir com aquela família que

já vem tão fragilizada por algum tipo de violência, seja ela psicológica, sexual, patrimonial, física ou financeira". (ASSISTENTE SOCIAL, A).

Em suma, os casos de violência contra a pessoa idosa são uma triste realidade que precisa ser combatida. O atendimento em um Creas é fundamental para oferecer assistência e proteção aos idosos vítimas de violência, além de conscientizar a população sobre a importância do respeito e cuidado com os mais velhos. Como disse o autor Paulo Sérgio de Camargo, "é preciso que a sociedade se conscientize sobre a gravidade dessa situação e se mobilize para prevenir e combater a violência contra a pessoa idosa".

3.2 A ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL FRENTE AOS CASOS DE VIOLÊNCIA ATENDIDOS NO CREAS SOL E MAR- SÃO LUÍS- MA

O assistente Social em sua praxis profissional, vem operando suas intervenções no Centro Especializado de Assistência Social (CREAS) em São Luís buscando garantir a efetivação dos direitos sociais, ao executar políticas públicas voltadas ao atendimento de pessoas mais vulnerabilizadas ou em risco social, possibilitando o acesso a serviços, benefícios e programas que são disponibilizados pela PNAS.

Vale ressaltar que as políticas sociais representam um:

(..) conjunto de intervenções políticas de caráter distributivo, voltadas para assegurar o exercício dos direitos sociais da cidadania e impulsionar a segurança e coesão da sociedade por meio do acesso e utilização de benefícios e serviços sociais considerados como necessários para promover a justiça social e o bem-estar dos membros da comunidade. (FLEURY, 2010, p.01).

Atualmente, o Assistente Social encontra-se inserido em diversos espaços socio-ocupacionais, programas, e projetos desenvolvidos pela Política Nacional de Assistência Social. Dentre esses serviços estão: Serviço de Atenção Integral à Família (PAIF), Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV), Serviço de Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), Medidas Socio educativas (MSE). Nesse contexto, a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos (NOB-RH/SUAS), aprovada em 2006, veio reforçar a importância desse profissional dentro da equipe multiprofissional. Assim nos Serviços da Assistência, especificamente no CREAS o Assistente Social é responsável pela execução,

acompanhamento, desenvolvimento e intervenção social nos serviços de convivência e demais ações da política.

Nessa perspectiva na seara da atuação do profissional de Serviço social no CREAS Sol e Mar em São Luís, desempenham um fazer profissional de acordo com o que estabelece a Lei de Regulamentação da Profissão de número 8.662/93, com o Código de Ética vigente e com a Política de Assistência Social, trabalhando em articulação com a rede Socioassistencial, promovendo assim, o fortalecimento de vínculos e garantia dos direitos dos usuários.

O Serviço Social é dado como uma profissão de cunho crítico e interventivo, reconhecida na divisão social do trabalho como produto do desenvolvimento do capital, onde lida diertamente com as mais variadas expressões da questão social, que para lamamoto é:

(...) conjunto das expressões das desigualdades sociais engendradas na sociedade capitalista madura, impensáveis sem a intermediação do Estado. Tem sua gênese no caráter coletivo da produção, contraposto à apropriação privada da própria atividade humana – o trabalho –, das condições necessárias à sua realização, assim como de seus frutos. (IAMAMOTO, 2002, p. 40).

Diante disso, é importante lembrar que o exercício profissional do assistente social não deve limitar-se apenas ao atendimento a população de baixa renda, focalizando e individualizando as situações sociais, pois os contextos vivenciados pelos indivíduos que buscam e necessitam dos atendimentos e serviços socioassistenciais provem das desigualdades entre classes e suas determinações (CEFESS, 2011). Esses serviços são requeridos ,majoritariamente pelos grupos minoritários inseridos nos mais diversos contextos de vulnerabilidade social, a qual Simões caracteriza como “[...] condição, caracterizada por processos e situações sociais que gerem fragilidades, discriminação, desvantagem e exclusão da vida econômica, social e cultural.”(SIMÕES, 2014, p. 316).

Dessa forma, o Assistente Social deve atuar na política de assistência social, partindo de uma totalidade, baseando-se em determinantes socioeconômicos e culturais envoltos nos contextos de desigualdades sociais. Desse modo, o profissional deve atuar fundamentando-se nas competências e atribuições específicas ao enfrentamento das demandas sociais, conforme o que prevê o Conselho Federal de Serviço Social (CFESS). (CFESS, 2011)

As atribuições e competências dos Assistentes Sociais encontram-se descritas no artigo 4º e 5º da Lei de Regulamentação da Profissão 8. 663/93. No que diz respeito aos direitos dos assistentes sociais, o artigo 2º do Código de Ética de 1993 preconiza:

- a) garantia e defesa de suas atribuições e prerrogativas, estabelecidas na Lei de Regulamentação da Profissão e dos princípios firmados neste Código;
- b) livre exercício das atividades inerentes à profissão;
- c) participação na elaboração e gerenciamento das políticas sociais, e na formulação e implementação de programas sociais;
- d) inviolabilidade do local de trabalho e respectivos arquivos e documentação, garantindo o sigilo profissional;
- e) desagravo público por ofensa que atinja a sua honra profissional;
- f) aprimoramento profissional de forma contínua, colocando-o a serviço dos princípios deste Código;
- g) pronunciamento em matéria de sua especialidade, sobretudo quando se tratar de assuntos de interesse da população;
- h) ampla autonomia no exercício da profissão, não sendo obrigado a prestar serviços profissionais incompatíveis com as suas atribuições, cargos ou funções; [...]. (CFESS, 1993, p.4).

Diante do exposto, observa-se que os profissionais de Serviço Social atuantes no CREAS Sol e Mar prezam por prestar um atendimento voltado às famílias e indivíduos em situação de risco social e pessoal. Tendo como finalidade preservar a integridade dos indivíduos, destarte a reparação de danos causados por violações de direitos relacionados a maus tratos físicos e psíquicos ,pessoa em situação de rua, abuso sexual de crianças e adolescentes, situação de trabalho infantil, acompanhamento de mulheres vítimas de violência e também situação de violência contra a pessoa idosa que é tema deste estudo.

Os instrumentais do Serviço Social são recursos técnicos que os assistentes sociais utilizam para planejar, executar e avaliar suas intervenções profissionais.

Dessa forma, pensar a instrumentalidade do Serviço Social é considerar que existem infinitas possibilidades de intervenção profissional. Como menciona lamamoto (2004) “é como tomar um banho de realidade”. Guerra (2004), destaca que a definição clara do “Para quê” da profissão, embasada em uma racionalidade que permeia a forma de ser e pensar, que seja crítica, dialética, relacionada à capacidade de responder prontamente às demandas sociais, serão constituídas na condição necesssária, talvez insuficiente, à manutenção da profiissão. Isso requer o domínio de uma série de técnicas, saber sobre o desenvolvimento das ciências sociais,

resultados da pesquisa e do progresso tecnológico e patrimônio das profissões sociais (não limitadas às categorias profissionais), mas também um conjunto de estratégias e desenvolvimentos, criações e estratégias de recriações no movimento da realidade. (GUERRA: 2004; p.115-6).

A prática profissional do Assistente social é baseada em instrumentais de trabalho que visam identificar a demanda e buscar estratégias de intervenção juntamente com a equipe técnica durante o processo de acompanhamento de cada família ou usuário atendido. A rotina de atuação do Profissional de Serviço Social no CREAS Sol e Mar está compreendida entre os seguintes instrumentais: acolhimento, observação, atendimento social, entrevista social, escuta qualificada, visitas domiciliares, elaboração de relatórios e pareceres sociais, estudo de caso, encaminhamentos à rede de serviços socioassistenciais, de emprego, de saúde, moradia, educação além de participar de reuniões em equipe.

Se tratando da visita domiciliar como um instrumental de intervenção profissional do Assistente Social, a entrevistada A coloca:

Quando o idoso não têm condições de comparecer ao atendimento na instituição, entramos em contato através de ligação telefônica, nos apresentamos como Assistente social do CREAS, verificamos a disponibilidade daquela pessoa e somente após a confirmação da disponibilidade, pedimos o endereço e agendamos um dia e horário específico para realizar a visita domiciliar, tudo isso para que essa pessoa saiba que estamos no papel de acolhê-los e orientá-los, e não de prender alguém da família que venha a ser o agressor. (ASSISTENTE SOCIAL, A).

Tatando-se da temática anteriormente citada a, Entrevistada A, relatou que as demandas recebidas na instituição chegam através do Ministério Público, Conselho Tutelar e demanda espontânea, que a própria comunidade circunvizinha identifica e recorre a instituição, tendo em sua maioria, o encaminhamento via Poder Judiciário e Ministério Público. Também acrescentou:

Por vezes o Conselho tutelar que identifica a criança situação de violação de direitos, identifica também o idoso em situação de violência e encaminham para nós, assim como o Poder Judiciário por meio do Ministério Público também nos encaminha demandas e solicitam relatórios sociais e nós atendemos prontamente realizando o estudo social, utilizando de todas as técnicas para que possamos aprofundar o conhecimento da realidade daquele indivíduo e sua família para assim fazer um relatório qualificado para encaminhar à instituição. (ASSISTENTE SOCIAL, A).

Nesse contexto, as Assistentes Sociais que atuam no referido CREAS, realizam orientação, acompanhamento e encaminhamentos necessários a depender da demanda. Devido a especificidade de cada caso, muitas vezes torna-se necessária a intervenção de outros profissionais de outras áreas, principalmente a da saúde e da área jurídica. Com isso, vê-se a real importância da integração de órgãos que trabalham na defesa de direitos com outras políticas sociais.

É importante ressaltar que os usuários, em específico os idosos em situação de violação de direitos, são acolhidos a partir do momento em que chegam na unidade. Sendo direcionados a equipe técnica, onde é realizado o processo de escuta qualificada, orientações e observação participativa. Através do acolhimento humanizado, a assistente social juntamente com a psicóloga podem emitir um parecer sobre o contexto situacional da família e daquele idoso em situação de violência.

Concernente com este apontamento a primeira entrevistada retratou:

É através da atuação do Assistente Social que a família ou pessoa vítima de violência têm acesso a direitos e obtém informações ao buscar os serviços do CREAS. Então, a importância da atuação do assistente social se dá nesse processo de escuta qualificada, de encaminhamentos, orientações repassadas, tudo isso é uma forma de contribuir que os direitos garantidos pelas normativas de quem busca os serviços da instituição, no caso específico da pessoa idosa em situação de violência, sejam realmente efetivados. (ASSISTENTE SOCIAL, A).

A priori, no atendimento é realizada uma entrevista social, de forma individualizada ou com a família, onde o usuário tem a autonomia de falar com toda a equipe ou somente com um profissional, que pode ser a psicóloga, o advogado ou a assistente social. Posteriormente, a equipe analisa os dados coletados e delibera as ações ou encaminhamentos necessários à resolução de cada caso.

A assistente Social A ainda diz:

Prezamos sempre pela linguagem, procuramos a melhor forma de abordagem para que aquele idoso entenda e se sinta acolhido por nós, podendo até se sentir confortável para relatar outras situações de violência que possivelmente tenham sido vivenciadas, para assim podermos orientá-lo e contribuir para que este saia dessa situação. (ASSISTENTE SOCIAL, A).

A coordenação de Serviço social do CREAS Sol e Mar também realiza reuniões com as assistentes sociais para tratar do controle dos prontuários e das

fichas com dados dos usuários que são lançados no sistema, alimentando-o mensalmente através do Registro Mensal de Atendimentos (RMA), onde constam as particularidades de cada atendimento.

Sobre o monitoramento dos casos de violência contra a pessoa idosa a entrevistada A diz que:

Os casos de violência contra a pessoa idosa são acompanhados mensalmente através dos instrumentais de monitoramento e avaliação. Existe um sistema na SEMCAS que é responsável pelo monitoramento e avaliação o monitoramento desses casos, o RMA, em que constam quantos casos estão sendo atendidos quantos encaminhamentos foram feitos e quantos estão ativos. Atualmente estamos acompanhando 15 casos de violência contra pessoa idosa aqui no CREAS Sol e Mar. Já o acompanhamento da equipe com a família, buscamos sempre esse contato fazendo visitas domiciliares para saber se a situação de violência foi superada ou se permanece, atendendo de fato os usuários para saber se realmente buscaram os órgãos de responsabilização de denúncias. (ASSISTENTE SOCIAL, A).

No entanto, cabe ressaltar, que esse número de casos pode ser ainda mais alto devido o índice de notificações dessas denúncias, tendo em vista que essa situação ainda é muito naturalizada em nossa sociedade e repassada para o âmbito privado enquanto questão familiar por ser esse espaço o de maior incidência dos casos. Contudo, existem outros fatores, como a falta de conscientização sobre o assunto, forma de enfrentá-lo e o próprio medo de denunciar. Dados mostram o aumento da violência contra idosos, o que exige cuidados específicos. Porém pesquisas também mostram a escassez de programas que levam em consideração as condições e limitações dessas pessoas responsáveis por cuidar de familiares idosos, apesar de suas próprias dificuldades financeiras e emocionais e da falta de recursos que deveriam ser fornecido pelo Estado. (FONSECA; GONÇALVES, 2003, p. 126)

De acordo com este apontamento a entrevistada A retrata:

Como medidas de prevenção, coloca-se a importância do respeito nos atendimentos com as famílias, divulgamos palestra, roda de conversa que fale sobre o envelhecimento saudável e de como as famílias têm que buscar acompanhamento para seus idosos de forma responsável, pois sabemos que o envelhecimento é um processo delicado, mas nada justifica a violência com os idosos, que realmente necessitam desse tratamento digno e respeitoso. Então sempre buscamos estar orientando as famílias que têm pessoas idosas frisando a questão do respeito e do tratamento com dignidade dentro da família. (ASSISTENTE SOCIAL, A).

Quanto à análise e definição de estratégias de atuação, a assistente Social relatou que ocorre a partir do contato com os casos e famílias. Posteriormente é feito um acompanhamento do caso para efetivar os direitos garantidos por lei, realizando as intervenções ou procedimentos requisitados pela equipe multidisciplinar, como visitas domiciliares, atendimento social, jurídico e psicológico, bem como encaminhamentos para redes socioassistenciais e trabalho intersetorial.

Referindo-se as estratégias de atuação no CREAS, a Assistente Social A diz:

Buscamos fazer uma reflexão com a pessoa idosa pois chega muitas vezes por uma demanda específica esse momento de reflexão é necessário para que esse usuário possa visualizar que o momento pela qual passou é uma situação de violência que não pode permanecer se não houver uma melhor uma atitude diferente daquela parente ou pessoa que está exercendo o papel de sul e chegamos a questão da denúncia a importância de denunciar os órgãos para que aquela vítima não esteja mais nessa situação de violência. (ASSISTENTE SOCIAL, A).

No que tange aos limites e desafios impostos no exercício profissional, a Assistente Social A afirma:

Enfrentamos algumas desafios na atuação dentro da instituição em relação às condições próprias de trabalho, em casos por exemplo de atividades coletivas, que se desejar fazer, infelizmente não conseguimos, porque sempre que colocamos para a coordenação proposta de atividades, a resposta é que não tem recursos mínimos para desenvolver atividades. Por isso, uma dificuldade muito grande no nosso trabalho aqui no CREAS. Também é uma dificuldade a equipe incompleta, o que torna o trabalho sobrecarregado e precarizado, pois há mais de três anos não há psicólogo pela manhã, apenas à tarde, pela manhã há somente o assistente social do PAEFI. Quando precisamos de cestas básicas não tem, pois faz mais de um ano que não são ofertadas sexta básicas para o CREAS, e muitas vezes as famílias na hora do atendimento, ou na visita, relatam a necessidade do alimento que não tem suas residências, também uma característica de situação de vulnerabilidade e risco social, pois aquele usuário precisa daquele subsídio básico e não têm acesso. (ASSISTENTE SOCIAL, A).

Já em relação as facilidades referentes a atuação do Assistente Social no CREAS Sol e Mar a Entrevistada A destaca:

Em relação às facilidades, temos o transporte, quando precisamos fazer visitas domiciliares ou então nos deslocar para outras instituições, o telefone institucional para que possamos atender as famílias e dessa forma, assim como temos estas facilidades temos também dificuldades. (ASSISTENTE SOCIAL, A).

Nesse contexto, é importante ressaltar que o Assistente Social em meio

aos desafios e questões enfrentadas em sua atuação é o profissional mais indicado para certificar a garantia dos direitos da pessoa idosa por meio de atividades, programas e projetos.

Assim sendo, destaca-se que, as políticas públicas de saúde sendo responsáveis por proteger os idosos, o CREAS juntamente com a equipe que atua na instituição tornam-se agentes muito importantes nesse processo, tendo a possibilidade de articular resultados ou respostas ao idoso, famílias e demais indivíduos que busquem serviços neste setor.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho possibilitou a compreensão da importância da atuação do Assistente Social frente aos casos de violência contra a pessoa idosa atendidos no CREAS Sol e Mar, bem como a viabilização da garantia de direitos da pessoa idosa vítima de violência, priorizando a proteção e bem estar desse público.

O CREAS é um espaço de referência para o atendimento especializado a pessoa em situação de violência e o assistente social é responsável por coordenar e articular as ações de uma equipe multidisciplinar para garantir a proteção e a promoção dos direitos da pessoa idosa. Além disso, o assistente social é responsável por desenvolver um plano de atendimento individualizado para cada caso, que leve em conta as particularidades e necessidades do referido público.

Infelizmente, os casos de violência contra a pessoa idosa são uma realidade presente em nossa sociedade, o que torna-se visível nos resultados desta pesquisa. Na mesma medida vê-se que estas questões estão associadas às mais variadas expressões da questão social, tornando-se ainda mais latente na contemporaneidade, e por isso não pode ser erradicada apenas com a existência de leis e de redes de proteção.

Durante o desenvolvimento deste trabalho, foi possível perceber a complexidade desses casos e a importância de uma abordagem multidisciplinar e integrada para o atendimento dessas pessoas. A equipe do CREAS, demonstrou grande comprometimento e sensibilidade no atendimento das vítimas, oferecendo suporte emocional, orientações jurídicas e encaminhamentos para serviços de saúde e assistência social.

Foi possível notar que existem muitos desafios na atuação do assistente social no atendimento aos casos de violência contra a pessoa idosa na instituição, principalmente no que diz respeito às atividades desenvolvidas no CREAS e também ao trabalho precarizado.

É notável que os recursos humanos são limitados para atender todas as demandas, o que inevitavelmente afeta a qualidade dos serviços prestados ao público pela unidade. As equipes incompletas para o atendimento adequado também são um assunto a ser abordado, já que essa prática não está de acordo com a norma técnica que regula as atribuições e objetivos do CREAS. Além disso, a Assistente Social

entrevistada relatou uma enorme dificuldade em relação as pessoas em risco social e famílias que procuram ajuda na unidade quando seus direitos são violados ou quando se encontram em situação de vulnerabilidade.

Se as equipes estão incompletas, destoando das diretrizes, isso certamente terá um impacto nas demandas apresentadas aos profissionais, fazendo com que eles sintam que há uma sobrecarga de casos a serem atendidos. No entanto, a realidade é que o número de profissionais é insuficiente para atender às demandas da população da região onde se encontra a instituição.

Entretanto, é importante ressaltar os avanços na assistência,mas especificamente no referido CREAS, no que tange ao acompanhamento dos casos de violência, através de um sistema contido na SEMCAS que permite esse monitoramento de forma mais precisa.

A pesquisa possibilitou a notoriedade de alguns aspectos positivos importantes, a disponibilidade de transportes em visitas domiciliares as conexões com redes de apoio. Essas conexões permitem que as equipes ofereçam atendimentos mais efetivos e de maior qualidade aos usuários, possibilitando-lhes acesso aos seus direitos, bem como aos serviços de proteção social e socioassistenciais que necessitam.

No entanto, é importante destacar que ainda há muito a ser feito para prevenir e combater a violência contra a pessoa idosa. É preciso investir em políticas públicas que promovam a valorização e proteção dessas pessoas, além de campanhas mais efetivas de conscientização para a população em geral.

Não há dúvidas de que a construção de um mundo melhor, livre de violência, desigualdades e violações de direitos, depende da união de três pilares: indivíduo, sociedade e estado, cada um cumprindo com sua respectiva responsabilidade. Nesse processo, o CREAS desempenha um papel crucial e de grande importância.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Balanco Disque 100**. Disponível em: <https://www.mdh.gov.br/informacao-aocidadao/ouvidoria/balanco-disque-100> Acesso em: 20 set. 2022.

_____. **Código De Ética Do Assistente Social**, Resolução CFESS n. 273, 1993.

_____. Conselho Nacional de Assistência Social. (2011). Resolução CNAS N° 109, de 11 de novembro de 2009. **Aprova a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/arquivo/assistencia_social/cnas/resolucoes/2009/Res_109_2009_Tipificacao_Nacional_de_Servicos_Socioassistenciais.pdf. Acesso em 11 de Maio de 2023.

_____. **Conselho Nacional de Assistência Social**. Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009. Brasília, MDS: 2009.

_____. Constituição de (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília DF, 1988.

_____. Lei n. 8.842, de 4 de janeiro de 1994. **Dispõe sobre a política nacional do idoso, cria o Conselho Nacional do Idoso e dá outras providências**. Diário Oficial da União, Brasília, 5 jan. 1994. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8842.htm>. Acesso 20 set. 2022.

_____. Lei nº 8.742. **Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS)**. Brasília: DF, 7 de dezembro de 1993.

_____. Lei n.10.741 de 1º de outubro de 2003 . **Estatuto da Pessoa Idosa**. Brasília DF, 2003. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/2003/L10.741.htm#art53>. Acesso em: 25 set. 2022.

_____. Ministério da cidadania. (2018). **Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS)**. Disponível em: <http://mds.gov.br/assuntos/assistencia-social/centro-de-referencia-especializado-de-assistencia-social-creas>. Acesso em 11 de Maio de 2023.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS)**. Brasília: MDS, 2005. Disponível em: http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/cartilha_creas.pdf. Acesso em: 19 abr. 2023.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações**

técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS. Brasília: MDS, 2011. Disponível em:

http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Orientacoes_CREAS.pdf. Acesso em: 10 abr. 2023.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade:** orientações técnicas para os Centros de Referência Especializados de Assistência Social - CREAS. Brasília: MDS, 2009.

Disponível

em:

http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/cartilha_creas.pdf. Acesso em: 17 abr. 2023.

_____. Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004; **Norma Operacional Básica – NOB/Suas.** Brasília: ministério do desenvolvimento Social e Combate à Fome – Secretaria Nacional de Assistência Social, 2005.

_____. Portaria nº 2.528 de 19 de outubro de 2006. **Aprova a Política Nacional de Saúde da Pessoa Idosa.** Ministério da Saúde. Gabinete do Ministro. Disponível em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2006/prt2528_19_10_2006.html Acesso em: 23 ago. 2022.

CAMARGO, P. S. (2011). **Violência contra a pessoa idosa:** um desafio para a sociedade. Revista Kairós Gerontologia, 14(4), 17-26.

COUTO, Berenice Rojas. **A atuação do Assistente Social no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS).** Serviço Social & Realidade, v. 21, n. 2, p. 127-149, 2012. Disponível

em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-88392012000200010. Acesso em: 15 abr. 2023.

FILHO, E. S. Andrade de. **A efetividade legal do Estatuto da Pessoa Idosa constituído sob a lei 10.741/2003.** 2016.

FLEURY, Sonia. Políticas Sociais. In: OLIVEIRA, D.A.; DUARTE, A.M.C.; VIEIRA, L.M.F. **DICIONÁRIO:** trabalho, profissão e condição docente. Belo Horizonte: UFMG/Faculdade de Educação, 2010. Disponível em: <https://gestrado.net.br>. Acesso em: 16/04/2022.

FONSECA, Maria Mesquita da; GONÇALVES, Hebe Signorini. **Violência contra o idoso:** suportes legais para a intervenção. Interação em Psicologia, Curitiba, dez. 2003. ISSN 1981-8076. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/psicologia/article/view/3230/2592>. Acesso em: 20 maio. 2023. Doi: <http://dx.doi.org/10.5380/psi.v7i2.3230>..

GOMES, Elenita Aparecida Oliveira. **O Serviço Social no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS).** Revista IDeAS - Interfaces em

Desenvolvimento, Agricultura e Sociedade, v. 9, n. 2, p. 121-139, 2014. Disponível em: <http://www.seer.ufu.br/index.php/revistaias/article/view/24574>. Acesso em: 20 abr. 2023.

GOMES, R. S., Silva, A. M., & Faria, E. M. (2020). **A violência contra idosos na perspectiva do serviço social**: contribuições para a construção de uma rede de proteção social. *Serviço Social & Sociedade*, (138), 183-202.

GUERRA, Yolanda. **Instrumentalidade do processo de trabalho e serviço social**. In *Serviço Social & Sociedade*. São Paulo: Cortez, n. 62, 2000.

GUERRA, Isabel carvalho. **Pesquisa qualitativa e Análise de Conteúdo**: sentidos e formas de uso. 1. ed. Cascais: Principia, 2014.

GUIMARÃES, S. J.; MIRANDA, J. L. S.; MACEDO, L. T. A. **Violência contra o idoso**: questão social a ser discutida. In: JORNA-DA INTERNACIONAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS, 3, São Luís – MA, 28 a 30 de agosto 2007, Programa de Pós-graduação em Políticas Públicas. Anais... São Luis: UFMA, 2007, p. 1-9. Disponível em: http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinppIII/html/Trabalhos/EixoTematicoF/52cce56baa935ab80c1cSimone_jakeline_Livia.pdf. Acesso em: 27 set. 2022.

IAMAMOTO, Marilda, Villela. **O Serviço Social na Contemporaneidade**: trabalho e formação profissional. São Paulo: Cortez, 2000.

IAMAMOTO, M. V. CARVALHO, R. **Relações sociais e serviço social no Brasil**: Esboço de uma interpretação histórico-metodológica/. 41. ed. São Paulo: Cortez, 2014.

LEITE, Edna Xenofonte. Et al. **Materialismo histórico dialético**: contribuições para a realização da pesquisa científica. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento*. Ano 04, Ed. 11, Vol. 05, pp. 47-54. Novembro de 2019. ISSN: 2448-0959. Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/educacao/materialismo-historico>. Acesso em 23 out. 2022.

LOBATO, Alzira Tereza Garcia. **Serviço social e envelhecimento**: perspectivas de trabalho do assistente social na área da saúde. In: BRAVO, Maria Inês Souza et al (org.). *Saúde e Serviço Social*. São Paulo: Cortez, 2004, p.135-149.

MINAYO, M. C. **Violência contra idosos**: o avesso do respeito à experiência e à sabedoria. Cartilha da Secretaria Especial dos Direitos Humanos, 2 ed. 2005.

MOTA, A. P. S.; SILVA, E. R. **O Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) e a proteção social especial**: desafios e possibilidades. *Revista Serviço Social em Debate*, v. 22, n. 1, p. 113-130, 2019.

OMS- ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Relatório mundial sobre violência**

e saúde. Geneva, 2002.

PEREIRA, J. R. (2015). **Violência financeira contra a pessoa idosa:** uma revisão da literatura. *Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia*, 18(2), 427-438.

PRAÇA, Fabíola Silva Garcia. **Metodologia da pesquisa científica:** organização estrutural e os desafios para redigir o trabalho de conclusão. Nº 1, p. 72-87, 2015.

RODRIGUES, Nara da Costa. **Política Nacional do Idoso - Retrospectiva Histórica.** *Estud. interdiscip. envelhec.*, Porto Alegre, v.3, p.149-158, 2001. Disponível em: <https://www.sabedoriapolitica.com.br/products/politicas-nacional-do-idoso/>. Acesso em: 01 abr.2023

SANCHES A. P.; LEBRÃO, M. L.; DUARTE, Y. A. O. **Violência contra os idosos:** uma visão nova. *Revista Saúde e Sociedade*. São Paulo, v. 17, n. 3, p. 90-100, 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/sausoc/v17n3/10.pdf>>. Acesso em: 25 set. 2022.

SANTOS, A. C., et al. (2019). **O papel do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) no atendimento às famílias em situação de vulnerabilidade social.** In: *Anais do XI Seminário Nacional de Assistência Social*. Fortaleza, CE.

SECRETARIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL. (2011). **Orientações Técnicas:** Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS. Disponível em: http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Caderno_Orientacoes_CREAS.pdf. em 8 de Maio de 2023.

SILVA, M. A. G. D., Yonamine, M. T., Almeida, E. B. D., & Silva, T. B. L. D. (2021). **Aspectos biopsicossociais de idosos em situação de vulnerabilidade social:** uma revisão da literatura. *Revista Kairós-Gerontologia*, 24, 375-383.

SOUTO, M. F. P. (2016). **Violência contra a pessoa idosa:** desafios para a atuação profissional. In: Neto, J. P. T. (Org.). *Envelhecimento e saúde: uma abordagem multidisciplinar* (pp. 139-152). Editora Atheneu.

SOUZA, J. A. **Violência psicológica:** definições e formas de manifestação. In: *Congresso Brasileiro de Psicologia, 2018, Brasília. Anais...* Brasília: ABP, 2018. p. 25.

APÊNDICE A

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

TÍTULO: A ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL FRENTE AOS CASOS DE VIOLÊNCIA CONTRA A PESSOA IDOSA ATENDIDOS NO CREAS SOL E MAR, SÃO LUÍS -MA.

OBJETIVO DO ESTUDO: O objetivo deste projeto é analisar o trabalho profissional do assistente social no Centro de Referência Especializado de Assistência Social; identificar os principais avanços e desafios do exercício profissional do assistente social no espaço sócio- ocupacional; traçar os principais aspectos do cotidiano do assistente social; conhecer a atuação do assistente social nos principais programas, projetos e serviços socioassistenciais do CREAS e analisar a dinâmica da Proteção Social Especial de Média Complexidade no Centro de São Luís e os reflexos preponderantes no trabalho do assistente social.

ALTERNATIVA PARA PARTICIPAÇÃO NO ESTUDO: **Você tem o direito de não participar deste estudo. Estamos coletando informações para:** compreender a dinâmica do assistente social em sua atuação interventiva no CREAS, de modo a identificar os principais aspectos do cotidiano do assistente social, sua participação em programas e projetos conforme delimitados nos objetivos do estudo. **Se você não quiser participar do estudo, isto não irá interferir na sua vida profissional/estudantil.**

PROCEDIMENTO DO ESTUDO: Se você decidir integrar este estudo, você participará de uma entrevista em grupo e/ou de uma entrevista individual que durará aproximadamente 1 hora, bem como utilizaremos seu trabalho final como parte do objeto de pesquisa.

GRAVAÇÃO EM ÁUDIO: Todas as entrevistas serão gravadas em áudio. As gravações serão utilizadas somente para coleta de dados. Se você não quiser ser gravado em áudio, você não poderá participar deste estudo.

RISCOS: Você pode achar que determinadas perguntas incomodam a você, porque as informações que coletamos são sobre suas experiências pessoais. Assim você pode escolher não responder quaisquer perguntas que o façam sentir-se incomodado.

BENEFÍCIOS: Sua entrevista ajudará a: obter informações cruciais sobre a atuação do assistente social no presente espaço ocupacional, sendo importante para a academia e sociedade que poderão conhecer a temática uma vez que o conhecimento é transformador, gerando, portanto, benefícios positivos críticos sobre a realidade do profissional inserido no espaço, **mas não será, necessariamente, para seu benefício direto. Entretanto, fazendo parte deste estudo você fornecerá mais informações sobre o lugar e relevância desses escritos para própria instituição em questão.**

CONFIDENCIALIDADE: Como foi dito acima, seu nome não aparecerá nas fitas de áudio, bem como em nenhum formulário a ser preenchido por nós. Nenhuma publicação partindo destas entrevistas revelará os nomes de quaisquer participantes da pesquisa sem consentimento escrito, os pesquisadores não divulgarão nenhum dado de pesquisa no qual você seja identificado.

DÚVIDAS E RECLAMAÇÕES: Esta pesquisa está sendo realizada no CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL. Possui vínculo com a Faculdade Edufor de São Luís-MA, através do Programa Curso de Serviço Social, sendo a aluna IEDA VITÓRIA ANDRADE TRINDADE a pesquisadora principal, sob a orientação da Prof^a IZAMARA NUNES SOUSA. As investigadoras estão disponíveis para responder a qualquer dúvida que você tenha. Você terá uma via deste consentimento para guardar com você. Você fornecerá nome, endereço e telefone de contato apenas para que a equipe do estudo possa lhe contactar em caso de necessidade.

Eu concordo em participar deste estudo.

Assinatura: _____ Data: _____

Endereço _____

Telefone de contato _____

Assinatura (Pesquisador):

Nome _____ Data: _____

APÊNDICE B

ROTEIRO DE ENTREVISTA PARA PESQUISA DE CAMPO

Nome da Instituição: _____

Nome/função do
Entrevistado: _____

Data da entrevista: ___/___/___

1- Qual a importância da atuação do Assistente Social no atendimento aos casos de violência contra a pessoa idosa no CREAS?

2- Quais as principais dificuldades encontradas pelo Assistente Social ao lidar com casos de violência contra a pessoa idosa?

3- Quais as estratégias utilizadas pelo Assistente Social para identificar casos de violência contra a pessoa idosa?

4- Como é realizado o acolhimento e atendimento ao idoso vítima de violência no CREAS?

5- Quais as medidas adotadas pelo Assistente Social para garantir a proteção e segurança da pessoa idosa vítima de violência?

6- Como é realizada a articulação do Assistente Social com outros serviços e órgãos da rede de atendimento à pessoa idosa vítima de violência?

7- Qual a importância do trabalho em equipe multidisciplinar no atendimento à pessoa idosa vítima de violência no CREAS?

8- Como é realizado o acompanhamento e monitoramento dos casos de violência contra a pessoa idosa atendidos pelo CREAS?

9- Quais as principais medidas de prevenção à violência contra a pessoa idosa que são adotadas pelo CREAS?

10- Como é realizada a capacitação e formação continuada dos profissionais que atuam no CREAS em relação à temática da violência contra a pessoa idosa.