

**AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA DO PROGRAMA DE  
ATENDIMENTO À CRIANÇA E AO ADOLESCENTE VÍTIMA DE  
VIOLÊNCIA - HOSPITAL DA RESTAURAÇÃO/ PE**

Raquel Maíra Pereira dos Santos Alves

E-mail: [kelwell7@hotmail.com](mailto:kelwell7@hotmail.com)

Estudante de Pós-Graduação em Serviço Social da UFRN; Assistente Social (UFPE).

Ana Cristina Brito Arcoverde

Doutora em Sociologia, Mestre em Serviço Social; Pesquisadora do CNPq, e líder do ARCUS; Professora do Departamento e Programa de Pós-graduação de Serviço Social – UFPE.

Helisama Andreza dos Santos

Estudante de Pós-Graduação em Serviço Social da UFRN; Assistente Social (UFPB), Especialista em Docência do Ensino Superior (UNP).

**RESUMO**

Este trabalho tem como objetivo avaliar a eficácia do Programa de atuação do Serviço Social do Hospital da Restauração no atendimento às crianças e aos(as)<sup>1</sup> adolescentes vítimas de violência. A avaliação se inclui neste contexto visando contribuir para o aprimoramento do processo de trabalho realizado na execução deste Programa, através do fomento de discussões que consideramos importantes para a construção de futuras estratégias de enfrentamento das dificuldades atualmente detectadas no processo de trabalho. Partindo do entendimento de que todo programa social tem como finalidade solucionar um problema social bem como provocar mudanças na vida das pessoas que dele participam. Explanaremos a respeito de Avaliação de Programas, especificamente a avaliação de eficácia. Abordaremos os resultados alcançados com nossa pesquisa avaliativa no âmbito da investigação qualitativa. Traremos a experiência profissional de Assistentes Sociais que atuam no Programa acima citado, suas dificuldades, suas sugestões, sua prática profissional estudada através de aproximações sucessivas com a realidade.

---

<sup>1</sup> Neste trabalho, a linguagem está adequada à perspectiva de equidade entre os gêneros.

Palavras-Chave: Assistentes Sociais. Avaliação. Crianças e Adolescentes.  
Violência.

## INTRODUÇÃO

Este trabalho apresenta reflexões sobre a avaliação da eficácia do *Programa de Atendimento à Criança e ao Adolescente Vítima de Violência - Hospital da Restauração*<sup>2</sup> - PE. Nosso principal objetivo é avaliar o programa, identificando se o mesmo é eficaz, discutindo os resultados encontrados através da realização de procedimentos avaliativos anteriormente desenvolvidos neste programa, analisando estas atividades, bem como elencando sugestões para o melhor desenvolvimento do mesmo.

Partindo do entendimento de que todo programa social tem como finalidade solucionar um problema social, provocar mudanças na vida das pessoas que dele participam, assim como oferecer um serviço a uma determinada parcela da população, sabemos que este programa atua como um potencial instrumento para enfrentar e combater a violência doméstica infanto-juvenil. E para tanto, necessita atingir suas metas e objetivos propostos.

Compreendemos que a avaliação, independente da sua finalidade, interessa ao Assistente Social na medida em que este profissional atua na “linha de frente” da execução dos programas sociais, e desta forma é requisitado a desempenhar não só a elaboração, implementação e efetivação destes programas, mas também realiza o seu monitoramento e sua avaliação. Com isso, instrumentaliza sua prática, fornecendo respostas às demandas do campo profissional com mais qualidade e competência.

Neste contexto, a avaliação de eficácia surge como instrumento eficiente para viabilizar a qualidade da atuação profissional na medida em que possibilita identificar meios para o alcance dos objetivos e metas do programa. E conforme coloca Barreira (2000, p.17), a “avaliação não é apenas o modo de julgar ações ou processos, mas é também produção de conhecimento”. Assim, esta afirmação ratifica a nossa compreensão do potencial da avaliação para subsidiar a prática dos assistentes sociais.

---

<sup>2</sup>Atualmente, o Hospital da Restauração é um hospital multidisciplinar, oferece serviços especializados e detém moderna tecnologia, além de ser considerado o maior hospital público do Norte-Nordeste, funciona como um centro hospitalar de alta complexidade, sendo referência em diversas especialidades médicas, também concentra um grande número de demanda por atendimentos aos casos de violência sexual infanto-juvenil.

E ainda, a avaliação se inclui neste contexto visando contribuir para o aprimoramento do processo de trabalho realizado na execução deste Programa, através do fomento de discussões que consideramos importantes para a construção de futuras estratégias de enfrentamento das dificuldades atualmente detectadas no processo de trabalho deste Programa.

## 1.1 CARACTERIZANDO A VIOLÊNCIA INFANTO-JUVENIL

A violência doméstica, objeto de estudo do Programa ora analisado, enquanto fenômeno social e expressão da *questão social* se tornou um problema de saúde pública por influenciar no adoecimento e morte das pessoas que são vítimas da própria violência, necessitando de intervenções diversas por parte do Estado, voltadas para a resolução dos diversos casos. A crescente demanda da violência na saúde pública tem estimulado ações para além do imediato no trato das sequelas advindas desse agravo. Assim, a saúde pública volta a sua atenção para o campo da prevenção como forma de produzir mecanismos que possibilitem a redução da violência. As propostas de enfrentamento desta questão na saúde pública são: Vigilância; Prevenção; Promoção da saúde; Cuidados à vítima; Comunicação e participação social; Conhecimento das Legislações; Capacitação; e Avaliação de Políticas e Programas.

O assistente social atua no enfrentamento da violência contra crianças e adolescentes tomando como base a defesa de direitos deste público e da denúncia de todas as formas de violência, sob a orientação do Código de Ética e do projeto ético-político da profissão. E não é só isso, os estudiosos ainda defendem que a violência deve ser encarada como uma categoria de análise que exige um procedimento metodológico comprometido com a perspectiva da totalidade.

Desta forma, percebemos que os assistentes sociais possuem uma inserção profissional extremamente importante no campo do combate à violência, intervindo frente a esta questão, sobretudo no campo das políticas sociais.

Ao ser concebido como um problema de saúde pública, o enfrentamento à violência requisita uma intervenção intersetorial e multidisciplinar. Esta

intervenção deve ser embasada nos seguintes fatores: suspeita e diagnóstico; investigação; assistência; proteção; acolhimento; documentação; notificação; orientação; apoio e acompanhamento e por fim, o encaminhamento.

Os profissionais de saúde envolvidos na redução deste agravo devem interagir com outros profissionais para analisar a problemática sob diferentes perspectivas e provocar uma discussão acerca da temática. Dessa forma a articulação em rede é, por excelência, a melhor forma para esta discussão, tendo a promoção da saúde bem como a qualidade de vida dos pacientes o seu eixo principal.

O assistente social desenvolve, ainda, atividades de natureza educativa e de incentivo à participação da comunidade para atender as necessidades de co-participação dos usuários no desenvolvimento de ações voltadas para a prevenção, recuperação e controle do processo saúde/doença.

De acordo com Costa (2006), a inserção do assistente social na área da saúde se estabelece pela perspectiva da garantia de direitos sociais. Atua justamente nas contradições existentes no SUS, dentre as quais constam a exclusão no acesso, a precariedade dos recursos e da qualidade dos serviços, a excessiva burocratização e a ênfase na assistência médica curativa e individual.

A autora Minayo (2002, p. 95) caracteriza a violência contra crianças e adolescentes como:

Todo ato ou omissão de pais, parentes, outras pessoas e instituições capazes de causar danos físico, sexual e/ou psicológico à vítima. De um lado, implica uma transgressão no poder/dever de proteção do adulto e da sociedade em geral e, de outro, numa coisificação da infância, isto é, numa negação do direito que criança e adolescentes têm de serem tratados como sujeitos e pessoas em condições especiais de crescimento e desenvolvimento.

No Estado de Pernambuco, segundo dados da Gerência de Polícia da Criança e do Adolescente (GPCA), em 2006 foram registrados 4.652 crimes praticados contra crianças e adolescentes. No ano de 2007, foram registrados 4.611 crimes praticados contra a criança e o adolescente. Já no período de janeiro e fevereiro de 2008, já foram registrados 785 crimes praticados contra crianças e adolescentes.

A violência contra este grupo etário como expressão da questão social foi inserida na agenda política devido à articulação de atores sociais que buscavam discutir, criar ações de enfrentamento a esta problemática e de prevenção e promoção da saúde daqueles, e por também conceberem que a violência contra este grupo geracional causa impactos negativos ao desenvolvimento destas vítimas.

A Constituição Federal do Brasil (1988), pela primeira vez reconhece que se faz prioritário abordar a questão da criança estabelecendo que a proteção a esta seja dever da família, da sociedade e do Estado. Surge, dessa forma, em 1990, o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), que expressa os novos direitos das crianças e dos (das) adolescentes. Ele é formado por um conjunto de normas do [ordenamento jurídico](#) brasileiro que tem como objetivo a proteção integral da criança e do [adolescente](#).

Portanto, o ECA, em seu artigo 16 afirma que:

A criança e o adolescente têm direito à [liberdade](#), ao [respeito](#) e à [dignidade](#) como pessoas humanas em processo de desenvolvimento e como sujeitos de direitos civis, humanos e sociais garantidos na Constituição e nas leis (grifo nosso).

Tal Lei determina como deve ser a conduta dos profissionais de saúde com relação ao atendimento a este grupo geracional, sendo prioridade daqueles: identificar, notificar a situação de maus-tratos e buscar formas (e parceiros) para proteger a vítima e dar apoio à família.

Em relação à prevenção das violências contra crianças e adolescentes, o ECA, em seu artigo 13, orienta os encaminhamentos que devem ser realizados pela equipe: os casos suspeitos ou confirmados de maus tratos devem ser encaminhados ao Conselho Tutelar da região onde reside a vítima. A não comunicação à autoridade competente, pelo médico ou responsável pelo estabelecimento de atenção à saúde, é considerada infração administrativa, sujeito à multa, conforme o artigo 245 do Estatuto.

Reconhecer a violência contra crianças e adolescentes como problema de saúde pública permitiu que este setor tomasse medidas de mudança na lógica do atendimento a estas vítimas, pois, os espaços de saúde pública em seus variados níveis de atendimento (baixa, média e alta complexidade)

recebem, frequentemente, demandas de segmentos sociais da população que sofreram algum tipo de violência, exigindo que os profissionais deste locus gerem ações que vão além dos cuidados clínicos emergenciais, ou seja, ações pautadas na interdisciplinaridade e na constante relação com os atores que compõem a Rede de Proteção Social à Infância e a Adolescência.

## 1.2. CONHECENDO O PROGRAMA DE ATENDIMENTO A CRIANÇAS E AOS (AS) ADOLESCENTES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA

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

Pois, é somente com a Constituição Federal do Brasil (CF) de 1988, que pela 1ª vez reconhece que se faz prioritário abordar a questão da criança e do adolescente, estabelecendo que a proteção a estes seja dever da família, da sociedade e do Estado. A nova Constituição possibilitou a criação de uma lei que firmasse as conquistas obtidas. Surge, dessa forma, em 1990, pela Lei 8.069 de 13 de julho de 1990, o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), que expressa os novos direitos das crianças e dos (as) adolescentes assegurados pela Carta Magna, em seu art. 227. Ele é formado por um conjunto de normas do [ordenamento jurídico](#) brasileiro que tem como objetivo a proteção integral da criança e do [adolescente](#).

Portanto, o Programa se organiza em três eixos estratégicos de atuação, quais sejam: atendimento das situações, mobilização e articulação e, por fim, monitoramento e avaliação. Cada eixo é composto por ações, atividades e metas. O programa descreve e se posiciona quanto às diversas faces da violência, visando estabelecer seu norte teórico quanto à questão. Tem como

objetivo estabelecer o conjunto de ações, fluxos e atividades do setor de Serviço Social para intervenção técnica no enfrentamento da violência contra crianças e adolescentes, com vistas à proteção de sua integridade e defesa de seus direitos.

Como atividades das Assistentes Sociais que atuam no Programa, resumidamente estão: leitura do livro de ocorrência dos casos em acompanhamento (pelo setor de Serviço Social) das crianças e dos (das) adolescentes internados no Hospital da Restauração; levantamento das pendências; visita busca ativa<sup>3</sup> e de rotina às enfermarias, como também visita aos pacientes acompanhados pelos profissionais de Serviço Social; identificação dos casos de violência; realização da entrevista social com o responsável/acompanhante da criança ou do adolescente; discussão dos casos atendidos (não só entre as Assistentes Sociais, mas também com as profissionais da Enfermagem, da Psicologia, entre outros); orientações pertinentes aos demais usuários; encaminhamentos diversos a órgãos competentes; acompanhamentos de alguns casos que já foram encaminhados, dentre outras atividades de rotina que acontecem em cada plantão.

Através deste Programa, o profissional de Serviço Social atua diretamente na identificação de situações suspeitas ou comprovadas de violência, podendo também ser solicitado por outros profissionais de saúde envolvidos no atendimento. No primeiro momento, o Assistente Social identifica a situação de violência, inicia a entrevista social com o acompanhante da criança ou do adolescente, estuda e discute o caso, e por fim, faz os devidos encaminhamentos para os órgãos competentes – Conselho Tutelar<sup>4</sup> e/ou

---

<sup>3</sup> Método utilizado pelas Assistentes Sociais no momento da visita diária às enfermarias, buscando ativamente possíveis vítimas de violência.

<sup>4</sup> O Estatuto da Criança e do Adolescente, em seu Título V, Capítulo I, artigo 131, afirma que o Conselho Tutelar é órgão permanente e autônomo, não jurisdicional, encarregado pela sociedade de zelar pelo cumprimento dos direitos da criança e do adolescente, definidos nesta Lei. Já o artigo 136 informa que são atribuições do Conselho Tutelar: I - atender as crianças e aos (as) adolescentes nas hipóteses previstas nos artigos. 98 e 105, aplicando as medidas previstas no art. 101, I a VII; II - atender e aconselhar os pais ou responsável, aplicando as medidas previstas no art. 129, I a VII; III - promover a execução de suas decisões, podendo para tanto: a) requisitar serviços públicos nas áreas de saúde, educação, serviço social, previdência, trabalho e segurança; b) representar junto à autoridade judiciária nos casos de descumprimento injustificado de suas deliberações. IV - encaminhar ao Ministério Público notícia de fato que constitua infração administrativa ou penal contra os direitos da criança ou adolescente; V - encaminhar à autoridade judiciária os casos de sua competência; VI - providenciar a medida estabelecida pela autoridade judiciária, dentre as previstas no art. 101, de I a VI, para o adolescente autor de ato infracional; VII - expedir notificações; VIII - requisitar

GPCA, e quando não houver Conselho Tutelar no município, o relatório segue para a Promotoria de Justiça responsável.

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

### 1.3. ENTENDENDO A AVALIAÇÃO

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

A palavra avaliação significa determinar a valia, valor, preço, merecimento ou estima de algo, e que fazemos sem nos apercebermos cotidianamente. Mas no sentido amplo, ou avaliação utilizada no campo profissional, ela é complexa, se orienta pelo método científico e possui múltiplas dimensões, sejam: valorativa, cognitiva, comportamental. Dependendo da área de conhecimento, a avaliação procura dar conta de problemas, realizar mensurações e buscar instrumentos para aferir cada dimensão.

Tratando-se de pesquisa avaliativa, como é o caso presente, métodos e técnicas da pesquisa social darão sentido à busca de subsídios para afirmar da contribuição, bem como as lacunas existentes no Programa de Atendimento às Crianças e aos (as) Adolescentes vítimas de violência como meio de garantia de proteção aos direitos das crianças e dos (das) adolescentes.

Além de se constituir em atividade sistemática, planejada e dirigida por objetivos, Silva (2002, 48-49) coloca que:

A avaliação identifica, obtém e propicia informações válidas confiáveis, suficientes e relevantes para fundamentar um juízo sobre o mérito, importância, contribuição ou valor de um programa, de uma

---

certidões de nascimento e de óbito de criança ou adolescente quando necessário; IX - assessorar o Poder Executivo local na elaboração da proposta orçamentária para planos e programas de atendimento dos direitos da criança e do adolescente.

atividade específica; comprova a extensão e o grau dos resultados e serve de base para tomada de decisão racional sobre o desenvolvimento de programas ou ações, soluções de problemas e compreensão dos fatores determinantes de êxitos e fracassos.

#### 1.4. AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS

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

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

A avaliação de políticas, programas e projetos, sobretudo os públicos, ergue-se como condição essencial para viabilizar o acompanhamento e a garantia do alcance dos resultados propostos e ocorre a partir de três lógicas de aferição: eficiência, efetividade e eficácia. Conforme Silva (2001, p. 47):

Entende-se por eficiência ou rentabilidade econômica a relação entre os custos despendidos e os resultados do programa; por efetividade a relação existente entre resultados e objetivos; e por eficácia o grau em que objetivos e metas foram alcançados na população beneficiária, num determinado período de tempo.

Na avaliação de eficácia verificamos se os processos e métodos adotados em consonância com os resultados são alcançados, relacionando o método utilizado com a aplicação.

A análise da eficácia é uma útil ferramenta para a avaliação dos projetos sociais. A tarefa essencial daqueles que realiza avaliações sociais consiste em aumentar a eficiência e a eficácia, isto é, alcançar os objetivos procurados com uma utilização ótima dos recursos disponíveis.

Se um programa realmente quer alcançar os objetivos propostos nos planos sociais, como no caso, a resolução dos casos de violência contra crianças e adolescentes, Cohen e Franco (1993, p. 73) afirmam que, “é necessário incorporar os avanços da pesquisa avaliativa ao seu planejamento”.

Salientando que, o referido programa, foi implementado em 2003 e apenas em 2009 passou por um processo inicial de avaliação, de forma superficial. Então, a avaliação se insere neste contexto com a preocupação em julgar os procedimentos e os resultados obtidos, tendo em vista indicar mudanças necessárias nos planos e a melhoria da situação atual em que se encontra tal Programa, como também publicizar os resultados alcançados.

## 2. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

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

O Programa de Atuação do Serviço Social do Hospital da Restauração no atendimento às crianças e aos (as) adolescentes vítimas de violência passou por um processo inicial de avaliação no ano de 2009 pela equipe de estagiárias (da qual participamos), que desenvolvia suas atividades no setor de Serviço Social do Hospital da Restauração - PE naquele período, juntamente com a supervisora de estágio. Nesta prática avaliativa, a intenção foi de contribuir na implantação do processo de avaliação do programa. Desde que o programa foi sistematizado, ainda não tinha sido realizada sua avaliação, sendo relevante o desenvolvimento deste processo.

Como metodologia de trabalho, analisamos o Programa a ser avaliado - no que diz respeito aos eixos estratégicos, atividades e metas propostas e desenvolvidas; além disso, resgatamos as abordagens realizadas às Assistentes Sociais que atuam neste Programa, visando identificar suas dificuldades para a execução do mesmo. O universo da intervenção é constituído por todas as Assistentes Sociais que atuam no Programa,

totalizando sete profissionais, todas do sexo feminino. Nossa intenção foi identificar o alcance ou não das metas e dos objetivos propostos do programa.

Para desenvolvermos a avaliação do Programa em estudo, analisamos dados e documentos referentes a estas atividades, verificando como é feita a avaliação, qual o 'modelo' de avaliação utilizado pelo setor de Serviço Social para executar estas atividades. E com isso, teremos subsídios para identificar o grau que se atingem os objetivos e metas do Programa, ou seja, a eficácia deste programa.

### 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os estudiosos da pesquisa avaliativa defendem que para elaborar uma avaliação exitosa, é necessário que seja realizado um estudo preliminar do programa, como também dos objetivos, que precisam ser claros e definidos, com suas respectivas atividades.

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

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

No que concerne aos eixos estratégicos de atuação, não identificamos o desenvolvimento de campanhas voltadas para a temática; a realização de oficinas; nem a busca por recursos financeiros junto a instituição para investimento destas atividades. E ainda não foi feita a avaliação dos instrumentos utilizados para adequação dos mesmos a nova realidade do

serviço, nem a realização de fóruns sistemáticos para discussão das situações vivenciadas.

Sabemos que a principal finalidade de avaliar um programa social é identificar se o mesmo atingiu ou não os objetivos esperados. Ou seja, “verificar se a intervenção alcança os efeitos declarados por quem a planejou. Bastando saber em que consiste o programa e quais são os efeitos desejados” (CANO, 2004, p. 99).

No que diz respeito à avaliação que foi desenvolvida no programa, vimos que, resultados importantes foram identificados e a análise feita do programa conseguiu relacionar as ações, atividades e metas previstas com as que foram alcançadas. Com isso, podemos inferir que o mesmo atinge muitas das metas elaboradas e também alcança vários objetivos (citados anteriormente).

Porém, identificamos várias lacunas no que diz respeito à coleta das informações sobre a criança ou adolescente vítima de violência que é atendido pelas profissionais do programa. O instrumento de coleta de dados não é aplicado pelas profissionais conforme está posto no programa. Entretanto, mesmo com este fato, e de forma inesperada (afinal de contas, a metodologia não é executada como está no plano do programa), podemos considerar que o programa é eficaz e alcança seus principais objetivos.

Todavia, na aplicação dos questionários junto às Assistentes Sociais, identificamos algumas dificuldades que as mesmas apresentam na execução do programa. Ou seja, embora o mesmo alcance suas metas e seus objetivos, alguns procedimentos propostos, como a coleta de dados junto aos pacientes não é realizada conforme o proposto, mas, mesmo assim o programa não deixa de ser eficaz por isso. Pois, a eficácia é o grau em que se alcançam os objetivos e metas, embora o programa não atinja todos os objetivos e metas, há o alcance considerável de boa parte destes, quantitativa e qualitativamente.

Contudo, estas dificuldades encontradas pelas profissionais sendo identificadas, podem ser solucionadas e as assistentes sociais terem mais condições de atuarem no programa e com mais qualidade na intervenção. Este é um dos objetivos da avaliação, ou seja: identificar as falhas, propor alternativas que aumentem o alcance dos objetivos, na busca pelo aperfeiçoamento das ações implementadas. E desta forma, se preocupando

em contribuir para a garantia da efetivação e da universalização dos direitos de cidadania.

Assim, desenvolvemos uma avaliação de processos, que é um procedimento de verificação e correção do funcionamento de um programa, se preocupando em aferir a eficácia do programa. Ou seja, em que medida o programa está sendo implementado conforme as diretrizes preestabelecidas, viabilizando correções ou adequações.

Partindo do entendimento de que a avaliação também serve de base para sugestões e tomada de decisões sobre o desenvolvimento do programa e soluções de problemas, identificamos a necessidade de treinamento específico para as questões que foram apresentadas, discussões periódicas entre a equipe de trabalho como também avaliação do instrumento de coleta de dados.

E diante das dificuldades citadas, podemos concluir que as que se referem à entrevista utilizada, talvez possam ser resolvidas através de reuniões para discussão do Programa e do instrumento de coleta de dados, com o desenvolvimento de capacitações, oficinas, atualizações e reciclagem das profissionais, teremos a possibilidade da resolução de algumas dificuldades identificadas neste processo de avaliação.

Sendo assim, temos subsídios para afirmar que para atingir níveis mais elevados de desenvolvimento da coleta de dados no momento da entrevista social, é necessário que haja uma discussão mais aprofundada sobre o Programa.

Dentro do que foi posto, realizamos reflexões que se mostraram pertinentes após o estudo e a análise feitos sobre o Programa em estudo. Em meio aos questionamentos sobre a capacidade que o Programa tem de *estabelecer o conjunto de ações, fluxos e atividades do Setor de Serviço Social para intervenção técnica no enfrentamento da violência contra crianças e adolescentes, com vistas à proteção de sua integridade e defesa de direitos*, entendemos que de fato isso acontece, através da realidade vivenciada no programa no período do estágio, além da análise que fizemos do próprio Programa, identificamos as atividades que são realizadas e as que não são realizadas (citadas anteriormente) e percebemos que há uma maior quantidade bem como qualidade das atividades, ações e metas desenvolvidas, que

possibilitam o alcance da maioria dos resultados como também dos objetivos propostos pelo Programa.

Com isso, a análise realizada nos mostra indícios de que o Programa em estudo atinge a maioria dos objetivos propostos, se apresentando como uma forma de enfrentamento da violência praticada contra crianças e adolescentes do Estado de Pernambuco.

Ressaltando que neste Programa, a qualquer momento suas atividades podem ser reformuladas e reajustadas, facilitando a incorporação dos resultados da sua avaliação. Destacamos que a avaliação contribui para aumentar o conhecimento disponível sobre a temática do Programa, e saber se convém continuar com os mesmos procedimentos, ou se é melhor não repeti-los.

Desta forma, conforme Barreira (2000, p.15), a avaliação é vista como uma forma de “contribuir para o aperfeiçoamento dos programas sociais, em especial aqueles desenvolvidos na visão de transformação da realidade, como é o caso do programa de enfrentamento a violência contra crianças e adolescentes”.

## CONCLUSÃO

Neste trabalho nos propusemos a avaliar a eficácia do Programa de atendimento às crianças e aos (das) adolescentes vítimas de violência atendidas pelas Assistentes Sociais do Hospital da Restauração. Ao realizar esta avaliação fixamos alguns valores à mesma, haja vista esta não ser uma atividade neutra. Apresentamos também sugestões e resoluções para alguns problemas detectados.

Entendemos que a avaliação da eficácia consiste num instrumento importante para verificar se os objetivos e metas do programa estão sendo atingidos, como também se processos e métodos são alcançados.

A realização deste tipo de avaliação é relevante porque possibilita o aperfeiçoamento das ações do programa a partir do momento em que identificamos as falhas e insuficiências da intervenção e viabiliza os ajustes necessários para a continuação ou reformulação do mesmo, podendo ser vivenciada em qualquer etapa de um programa. E no caso do nosso trabalho, a

avaliação também pode subsidiar novas ações, com maior capacidade de enfrentamento à violência doméstica contra crianças e adolescentes.

Compreendemos que a partir da avaliação realizada neste programa no HR, teremos condições de readequar as ações do mesmo no intuito de melhorá-las e/ou ampliá-las. Os problemas detectados implicam no redirecionamento das ações. As falhas identificadas oferecem subsídios para reorientar as atividades desempenhadas e aperfeiçoar a intervenção.

A eficácia é o grau em que se alcançam os objetivos e metas, embora o programa não atinja todos os objetivos e metas, há o alcance considerável de boa parte destes, quantitativa e qualitativamente.

Ao analisar o trabalho do Serviço Social no Hospital da Restauração, intervindo em programas sociais, como vivenciamos na nossa experiência de estágio, concluímos que é imprescindível a luta pela garantia do acesso qualificado aos direitos para aqueles que procuram o serviço. E a grande questão está em propor ações (ou reajustar as já existentes) que viabilizem esta garantia de direitos. Ou seja, o profissional do Serviço Social, que intervém nas condições objetivas da população, assume o desafio de elaborar e desenvolver estratégias para contribuir na construção de ações que enfrentem a violência praticada contra criança e adolescente.

Desta forma, é fundamental que o Serviço Social, norteado pelo projeto ético-político que visa à emancipação humana, aprofunde o conhecimento da problemática vivenciada por este público alvo, trabalhando pela qualidade profissional, e ampliando a competência crítica para melhor decifrar e entender a realidade.

Diante desta conscientização, nossa prática está direcionada ao exercício da publicização das informações como etapa fundamental do processo avaliativo. O dever do monitoramento e da avaliação, neste contexto, deve ser realimentar ações buscando aferir resultados na alteração da qualidade de vida da população beneficiária do serviço.

## ABSTRACT

This study aims to evaluate the effectiveness of the program activities of the Hospital of the Social Service Restoration in service to children and (the) young victims of violence. The assessment is included in this context to contribute to the improvement of the process of work in implementing this program, by

fostering discussions that we consider important for building future strategies for coping with difficulties currently found in the work process. Based on the understanding that every social program aims to solve a social problem and bring about change in the lives of people who participate in it. Will explain about Program Evaluation, specifically the evaluation of effectiveness. We will discuss the results achieved with our evaluative research within the qualitative research. We will bring the experience of social workers who work in the program mentioned above, their difficulties, their suggestions, their professional practice studied by successive approximations to reality.

Key-Words: Social Workers. Assessment. Children and Adolescents. Violence

## REFERÊNCIAS

ALVES, R. M. P. S. *Avaliação de eficácia: Programa de atendimento à Criança e ao Adolescente vítima de Violência - Hospital da Restauração. Trabalho de Conclusão de Curso - UFPE. Recife, 2010.*

BARREIRA, M. C. R. N. *Avaliação participativa de programas sociais. São Paulo: Veras, 2000.*

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

BRASIL. *Estatuto da criança e do adolescente. Lei Federal 8.069 de 13/07/1990.*

CANO, I. *Introdução à avaliação de programas sociais. Rio de Janeiro: FGV, 2004.*

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

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

ROCHE, C. *Avaliação de impactos do trabalho das ong's: aprendendo a valorizar as mudanças. São Paulo: Cortez, 2000.*

SILVA, M. O. S. *Avaliação de políticas e programas sociais: teoria e prática. São Paulo: Veras, 2001.*