



**XXXI CONGRESO ALAS
URUGUAY 2017**

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

UM RELATO DE EXPERIÊNCIA NA ATUAÇÃO SOCIAL DA POLICIA CIVIL DO PARÁ NO ENFRENTAMENTO DA VIOLÊNCIA NO CONTEXTO AMAZÔNICO.

Graciane Rodrigues Lucas de Almeida

Email: graciluquinha@yahoo.com.br

Policía Civil do Estado do Pará

Brasil

Lana Angélica de Souza Palheta

Email: angelicapalheta.lp@gmail.com

Policía Civil do Estado do Pará

Brasil

Patricia da Silva Brito

Email: patricia.silvabrito@hotmail.com

Policía Civil do Estado do Pará

Brasil

Vera de Souza Paracampo

Email: paracampo@ufpa.br

Universidade Federal do Pará

Brasil

Verônica do Couto Abreu

Email: vca@ufpa.br

Universidade Federal do Pará

Brasil



XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

RESUMEN

Este artigo visa mostrar a sistematização das ações do Trabalhador Social na Polícia Civil do Pará (Amazônia), desde sua criação como política de Segurança Pública no enfrentamento e prevenção da violência urbana vivida nos bairros da cidade de Belém. Na sequência, explicitam-se as direções e sistematizações da prática profissional do trabalhador social que desponta como alternativa de intervenção aqui materializadas por meio de atendimentos à população nas diversas expressões da violência urbana. Estes atendimentos são prestados nas Delegacias Especializadas no atendimento às mulheres, às crianças/adolescentes e aos idosos e Seccionais Urbanas (Delegacias) que contam com atendimento social em situação de violência em suas diversas manifestações, sejam físicas, patrimoniais, brigas entre vizinhos, conflitos familiares e outras formas da violência se manifestar no cotidiano das pessoas. Estas unidades policiais contam com a presença do trabalhador social desde 2006, sendo utilizada, além dos instrumentos técnicos-operativos como entrevista, abordagem, visita domiciliar com a população que procura a polícia, é utilizado também a técnica de mediação de conflitos como prática educadora e reflexiva e como fator de prevenção da violência e sua diminuição. Prevenir a violência urbana, identificar e trabalhar com suas diversas manifestações e expressões dependem de um arcabouço de interesses e vontade política do conjunto de políticas de Segurança Pública que assegure os direitos sociais dos cidadãos de gozarem plenamente de um estado democrático. Inserido neste contexto, o trabalho social no campo da segurança pública inicia uma tarefa promissora e profissional no sentido de garantir a segurança, como direito, viabilizar políticas como resposta às demandas de violência e implementar seu projeto ético-político como forma de projetos societários e emancipatórios permanentes de enfrentamento da violência, na criação, discussão e colaboração de políticas de segurança pública que responda demandas sociais e viabilize direitos dos cidadãos e contribuir significativamente com a diminuição da violência.

ABSTRACT

This article aims to show the systematization of the actions of the Social Worker in the Civil Police of Pará (Amazonia), since its creation as a Public Security policy in the confrontation and prevention of urban violence in the neighborhoods of the city of Belém. directions and systematizations of the professional practice of the social worker that emerges as an intervention alternative materialized by means of attending to the population in the various expressions of urban violence. These services are provided in the Specialized Police stations in the care of women, children / adolescents and the elderly and Urban Sections (police stations) that have social assistance in situations of violence in their various manifestations, whether physical, patrimonial, fights between neighbors, family conflicts and other forms of violence are manifested in people's daily lives. These police units have had the presence of the social worker since 2006, and in addition to the technical-operative instruments such as interview, approach, home visit with the population that seeks the police, the technique of conflict mediation is also used as a practice of education and reflective and as a factor of violence prevention and its decrease. Preventing urban violence, identifying and working with its various manifestations and expressions depend on a set of interests and political will of the set of Public Security policies that ensure the social rights of citizens to enjoy fully a democratic state. Inserted in this context, social work in the field of public security begins a promising and professional task in order to guarantee security, as a right, to make policies in response to the demands of violence and to implement its ethical-political project as a form of corporate and emancipatory projects violence, in the creation, discussion and collaboration of public security policies that respond to social demands and enable citizens' rights and contribute significantly to the reduction of violence.

Palabras clave

Policía Civil. Mediação de conflito. Não-violência.

Keywords

Civil police. Mediation of conflict. No violence.



**XXXI CONGRESO ALAS
URUGUAY 2017**

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

I. Introducción

O artigo apresentado foi elaborado a partir das ações desenvolvidas pelos trabalhadores sociais da Polícia Civil do Estado do Pará (Amazônia) frente ao significativo aumento de demandas de atendimento à população que procurava as unidades policiais para dar resolutividades frente aos conflitos familiares e outros que lhes causavam transtornos em suas relações sociais.

A criação do chamado Setor Social da Polícia Civil deu-se devido ao aumento das demandas sociais, fazendo-se necessárias políticas de prevenção e enfrentamento das violências nas relações sociais denominadas conflitos familiares, entre vizinhos, injúrias, difamações, calúnias e brigas diversas envolvendo parentes, conhecidos, vizinhos nas teias das micros relações sociais.

Nesse contexto, a contribuição à intervenção profissional é subsidiada por um olhar crítico que associa conhecimento teórico-metodológico, ético-político e técnico- profissional em um fazer crítico e ao mesmo tempo, contribuir por meio das respostas existentes no âmbito estatal e das políticas públicas, elementos indispensáveis para o agir profissional do trabalhador social na Polícia Civil no Estado do Pará a fim de dar respostas às demandas sociais relativas ao atendimento da população que sofre as diversas expressões da violência em seu cotidiano, quer como vítimas, quer como agressores.

Os objetivos do referido artigo são explicitar a atuação do profissional com ênfase na metodologia de mediação de conflito, assim como a utilização de instrumentos técnicos operativos específicos do Serviço Social quais sejam a entrevista, abordagem, visita domiciliar, reunião na comunidade e por fim, o registro e documentação das ações materializados por meio dos relatórios e pareceres técnicos. Ainda visamos apresentar, dentro de uma breve contextualização histórica, a criação da Polícia Civil do Estado do Pará (Amazônia) a fim de situar também, a criação do setor social realizada pelos trabalhadores sociais.



XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

Ressaltam-se também as contribuições teóricas que fundamentam as ações concebidas dentro de uma perspectiva de não violência, onde vários autores e com distintos pensamentos, encontram concordância nas categorias da não violência, cultura de paz, diálogo, ética e compromisso com a cidadania e mediação pacífica de conflitos.

II. Marco teórico/marco conceptual

2.1. Algumas notas sobre Polícia Civil no Pará

Para a compreensão do trabalho da Polícia Civil no Brasil, dando destaque à paraense, considera-se necessário a busca de fatos relevantes desta instituição e alguns aspectos históricos que contribuíram à sua fundação. Estes aspectos históricos foram buscados integralmente no site da Policia Civil.

As primeiras instituições policiais foram fundadas antes da Independência do Brasil (1822), devido as disputas de poder político, em meio a um panorama econômico conturbado e uma sociedade conservadora, surgiram as duas principais instituições policiais que até hoje atuam na linha de frente do novo modelo sistêmico de segurança pública - as Polícias Civil e Militar.

No século 20 por volta de 1955, tanto a Polícia Civil quanto a Guarda Civil ocupavam o mesmo prédio. Nessa época a Guarda Civil era responsável pelo policiamento ostensivo de rua, vigilância de presos e execução de mandados de prisão. Já a Polícia Civil era uma divisão composta por três delegados que tinham a função de proceder às investigações criminais. Nesse tempo, foram criadas a Delegacia de Homicídios, a Delegacia de Entorpecentes e a Delegacia de Crimes contra os Costumes.

Com a constituição de 1988, a Segurança Pública passou a ser, obrigatoriamente, comandada por delegado de carreira, ou seja, por advogados aprovados em concursos públicos. Consolidou-se os primeiros passos para a autonomia das policias civis estaduais e em consequência, o movimento de dentro da polícia ia se delineando para sua modernização e valorização.

De 1994 a 1998, as mudanças foram significativas, concorrendo para o surgimento da Lei



XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

Complementar que viabilizou estrutura e autonomia próprias à instituição, contribuindo para a interface com todo o Sistema de Segurança Pública e a integralização entre civis e militares. Nesta direção, os demais órgãos integrantes do Sistema de Segurança Pública do Estado passaram a trabalhar de forma integrada, obtendo resultados positivos em termos de segurança pública.

Criou-se também o Instituto de Segurança Pública (IESP) espaço que agrega todas as estruturas policiais do Pará no sentido de formação, estudos e pesquisas, com envolvimento da Universidade Federal do Pará (UFPA) em forma de capacitação e pesquisa e extensão, além de outras entidades que suprem a necessidade institucional tais com: Centro Integrado de Operações (CIOP), do Instituto de Ensino de Segurança Pública (IESP), das Zonas de Policiamento nas Seccionais de Polícia (ZPOL's) e, finalmente, as Corregedorias de Polícia.

No que diz respeito à capacitação, os agentes de segurança pública e todos os profissionais envolvidos, são motivados à reciclagem profissional de mediação de conflitos, na perspectiva de uma cultura de paz, ou seja, justamente onde a atuação do trabalhador é mais significativa, uma vez que este atua com as demandas sociais, sendo a mediação uma das principais metodologias de resolução pacífica de conflitos.

2.2- A inserção do trabalhador social na Polícia Civil do Pará

É neste contexto de mudanças das Política de Segurança Pública, bem como, a reestruturação da Polícia Civil, que foram elaborados diversos mecanismos e estratégias de enfrentamento da violência e da criminalidade que afeta a vida social. No final da década 90 é que se efetivou contratação do trabalhador social, contudo, este fora incluído para atendimento da demanda do quadro profissional interno com a criação da Divisão de atendimento ao servidor da Segurança Pública. Com criação do Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA - a Polícia Civil teve que propor mudanças para se adequar as legislações vigentes e o compromisso de cumpri-las e o trabalhador social foi inserido na instituição para atendimento de crianças e adolescentes em situação de risco e em conflito com a lei.

A fim de atender as demandas da população relativo aos diversos conflitos e violências de



XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

menor potencial agressivo no contexto urbano, o trabalhador social passou a ser requisitado para atuar nas Seccionais Urbanas e Delegacias Especializadas definitivamente a partir de 2006 com o objetivo de contribuir para a diminuição da violência, visando transformar uma situação supostamente de caráter criminal para uma situação de mediação, diálogo e encaminhamentos dentro de uma dimensão de acesso às políticas públicas. Com isto sentiu-se a necessidade de criação de uma coordenação e gestão das atividades do Serviço Social na Policia Civil, o qual é concretizado pela criação do NUPREV – Núcleo de Prevenção e Pacificação da Violência - em 2012, órgão gestor, de supervisão e acompanhamento do Setor Social.

Considerando essas demandas, verificou-se a necessidade de ações integradas, que objetivassem a busca de resolutividade que resultassem na preservação da paz e da justiça social e atender a população que procura a Policia a fim de “resolver” conflitos com familiares e vizinhança. A partir daí, configura-se a inserção do trabalhador social e o aumento significativo de demandas sociais neste campo.

Cumpri dizer que atualmente existem duas importantes frentes de trabalho social na Policia Civil do Pará: A Divisão de Atendimento ao Servidor (DAS) e o Núcleo de Prevenção e Pacificação da Violência (NUPREV). Em pesquisa realizada pelo Serviço Social da Universidade Federal do Pará (UFPA) em 1999, onde se identificou um demasiado adoecimento do policial (delegado, investigador e escrivão), entre outras questões de natureza profissional, configurou-se com umas das principais motivações para criação da DAS quando foram contratados assistentes sociais juntamente com outros profissionais a fim de compor uma equipe multiprofissional no atendimento ao policial civil, pois se constatou inúmeras demandas institucionais nas relações intra e extra trabalho deste agente de segurança pública.

O número de atendimento foi significativo devido a recorrência dos problemas de saúde mental, orientações e conflitos comportamentais dentro e fora do trabalho, incidindo numa necessidade de acolher, atender e criar estratégias, visando garantir toda a assistência necessária ao servidor da Policia Civil.

Atualmente o setor social conta com 38 (trinta e oito) trabalhadores sociais que, além de prestar atendimentos à população na busca da resolução de conflitos violentos nas unidades da



**XXXI CONGRESO ALAS
URUGUAY 2017**

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

polícia, utilizam outros instrumentos técnico-operativo do serviço social, a fim de prover os usuários de um atendimento de qualidade, os inserindo em busca da cidadania e direitos sociais. No ano 2014, mais de 17,5 mil casos foram atendidos pelo Setor Social da Polícia Civil, na capital, Região Metropolitana e interior do Pará.

No ano de 2014 a maioria dos atendimentos foi de conflitos familiares (3.530), o que corresponde a 20% do total, seguido dos conflitos vicinais (brigas entre vizinhos), com 3.178 (18%), e casos de ameaça, calúnia ou difamação, com 2.978 casos (17%). Houve 50 visitas domiciliares para verificar situações de violação de direitos contra crianças, adolescentes e idosos, entre outros. Mais de 14 mil pessoas receberam orientações e esclarecimentos sobre direitos, leis e benefícios.

2.3- Não Violência e diálogo, ética e mediação de conflitos: filosofias entrelaçadas para a prática cotidiana do trabalhador social da Polícia Civil

Todas as ações se direcionam para o referencial da cultura de paz e não violência desenvolvida por Mahatma Gandhi o qual deu o nome de não violência, que seria a busca da verdade (satyagraha), mas não sua busca absoluta, precisamos buscá-la em nosso cotidiano, em nós mesmos e no mundo. A ênfase significativa da não violência é que não pode ser buscada por atos passivos e inativos, não significa conformismo, é o enfrentamento da violência por atos pacíficos e concretos de emancipação social.

Pensar na não violência não é um projeto romantizado e utópico, mas uma ação concreta permeada por valores e comportamentos éticos, por responsabilidade e resistências éticas que clamam para assumir impactos na vida social, tampouco são técnicas de aconselhamento, é acima de tudo, o combate à violência por meio da dialogia, educação que transforma, respeito ao outro, a vida, à dignidade humana, à diferença e diversidade, principalmente considerando o abismo e desigualdade existente nesta parte do Brasil (Amazônia), palco dos grandes projeto de mineradoras (ou-



XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

ro, manganês e outros minerais nobres), grande potencial medicinal, grandes terras exploradas que subjugam milhares de pessoas e as retiram de suas terras, tornando as desigualdade abismal.

Segundo Soares (n.d) no artigo “Cidadania e Direitos Humanos”, a compreensão sobre cidadania é relacionada aos direitos humanos. Ainda que eles sejam considerados como essenciais, pois são universais (todos os seres humanos sem distinção de etnia, gênero, sexo, cidadania política etc.), e como naturais (intrínsecos à natureza humana), os direitos humanos lidam com as mudanças ao longo da história, dependendo das condições políticas, sociais e culturais. É nesta direção que se demanda a existência de ‘gerações de direitos humanos’, na medida em que estes evoluem ao longo do tempo. Nessa perspectiva, Soares (n.d) explica que a primeira geração é a dos direitos civis ou liberdades individuais consagradas no século XVII com o advento do liberalismo – são direitos individuais.

Então cidadania, direitos humanos e busca para a paz se tornam concepções concretas na medida em que vinculam-se com os direitos civis e democráticos do cidadão em busca de uma vida plena em sentidos, na perspectiva econômica, social, como ente político e participativo nas lutas da vida cotidiana.

Nas palavras de Noleto (2008): (...) a cultura de paz se insere em um marco de respeito aos direitos humanos e constitui terreno fértil para que se possam assegurar os valores fundamentais da vida democrática como a igualdade e a justiça social. Nas palavras de Paulo Bonavides (2008, p. 92) “vamos requerer, pois, o direito à paz como se requerem a igualdade, a moralidade administrativa, a ética na relação política, a democracia no exercício do poder”.

O atendimento no setor social da Polícia Civil é estabelecido sob a égide dialógica, ao constituir novas relações pautadas no respeito ao outro e vislumbra perspectivas de convívio com base em valores éticos aceitáveis a todas as pessoas envolvidas em relações conflituosas. Isto não quer dizer que seja um processo fácil, os diálogos são tensos, por vezes precedidos por agressões verbais, desentendimentos, gritos, confusões que parecem não ter resolutividade, mas aí vem a intervenção do trabalhador social: ouvir as pessoas envolvidas, ser firme em suas colocações profissionais, conhecer os pressupostos das leis e estatutos que possam esclarecer os envolvidos, chamar



XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

individualmente, refletir sobre o ocorrido, após ouvi-los conjuntamente e por fim, chegar a um consenso, acordo.

A mediação pacífica por meio de uma importante atitude é o diálogo entendido segundo Buber (2007, p. 71) como algo que não se impõe a ninguém:

[...] O dialógico não é, como o dialético, um privilégio da atividade intelectual. Ele não começa no andar superior da humanidade, ele não começa mais alto do que ela. Não há aqui dotados e não dotados, somente há aqueles que se dão e aqueles que se retraem.

E é justamente na abertura ao outro permeado pelo diálogo que a mediação acontece entre profissional e população atendida.

III. Metodología

A Polícia Civil exige uma atuação mais mediadora dos conflitos e interesses difusos, o campo da garantia de direitos exige uma ação mais preventiva. Nessa perspectiva de atuação profissional no campo da segurança pública, são inúmeras as possibilidades de intervenção do assistente social.

Para adentrar na discussão da sistematização da ação foi necessário buscar entendimento no Sistema de Segurança Pública seus princípios norteadores que os sustentam no sentido de direcionar as ações do Serviço Social neste campo de atuação. A intenção não é de aprofundar os estudos sobre os princípios do sistema de segurança pública, mas buscar direcionamentos para as ações do Serviço Social da Polícia Civil.

Entre os princípios estabelecidos no Plano Nacional de Segurança Pública está o da *ação social preventiva e ação policial, são complementares e devem combinar-se na política de segurança*. Através deste princípio podemos pautar a sistematização das ações do Serviço Social na polícia civil.

Neste cenário, a ação profissional é entendida pela ótica da totalidade que significa apreendê-la.



XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

Em suas múltiplas relações com a esfera da produção/reprodução da vida social, com as instâncias de poder e com as representações culturais – científicas e éticas-políticas – que influenciaram e incidiram nas sistematizações da prática e ações profissionais, ao longo do tempo. (IAMAMOTO, 1998, p.191).

Falar da prática profissional remete a tratar a partir de sua categoria básica que é a ação profissional. As ações profissionais, segundo Nogueira e Mito (2006), se estruturam apoiadas no conhecimento da realidade e dos usuários, na definição de objetivos considerando o espaço institucional dentro do qual se realiza na escolha de abordagens adequadas para aproximar-se dos sujeitos da ação e por conseguinte, compatíveis com os objetivos traçados na ação profissional. E partindo dessa premissa foi necessário repensar todas as atividades desenvolvidas pelos profissionais na polícia civil, para agrupamento de informações, planejamento das ações implicando na escolha de instrumentos apropriados às abordagens definidas e também de recursos auxiliares para a sua implementação.

O Serviço Social nas Seccionais Urbanas e Delegacias Especializadas atendem as demandas que ultrapassam a natureza criminal e se configuram conflito social, sendo estes: conflitos familiares, conflitos vicinais, conflitos de gênero, conflito escolar e outros. Nas circunstâncias do conflito os envolvidos cometem crimes considerados de menor potencial ofensivo como: difamação, injúria, calúnia ameaças, e algumas situações de lesões corporais leves principalmente quando ocorridas no âmbito familiar. A violência nas comunidades, no espaço familiar e, em extensão, nas escolas, é um alvo crescente de discussões, estudos e reportagens que delineia quão é preocupante e determinante pensar em ações e estratégias para a sua minimização.

As situações direcionadas ao Serviço Social ocorrem espontaneamente ou através de despachos de Boletins de Ocorrências (BO), bem como os serviços do disque denúncia, este último envolvendo denúncias anônimas relativos à violação de direitos, abuso sexual, exploração e maus tratos de criança e adolescentes, mulheres, idosos e portadores de necessidades especiais, situações que requerem intervenções mais direcionadas e visita domiciliar.

Nos casos espontâneos se estabelece a entrevista com o usuário, onde este relata o fato ocorrido e as pessoas envolvidas são convocadas. Em relação aos boletins de ocorrência as pessoas envolvidas no relato são convocadas para atendimento social. No atendimento se estabelece o diá-



logo e cada usuário expõem suas queixas e ou reclamações do outro, são feitas reflexões sobre a problemática trazida através do esclarecimento e orientação, procura-se mediar o conflito dependendo de sua natureza até que se chegue ao acordo de boa convivência social e comunitária.

Para Muszkat (2008), a mediação de conflito tem a finalidade de fornecer a possibilidade de rever padrões de conduta, oferecendo-lhe novas ferramentas que regidas pela lógica do pacto e pela valorização da pessoa humana, sirvam para administrar as diferenças existentes entre elas, instalando o diálogo onde não existe. E é justamente nesse sentido a atuação do assistente social: buscar conciliar versões e opiniões, a fim de refletir com o usuário, novas possibilidades de convivência, de diálogo e alternativas de reverter a problemática enunciada. Nesta perspectiva é o fenômeno apresentado que tem que ser discutido e refletido e por sua vez, usuários e profissional buscam atuar de forma consensual.

Além disso, são feitos os esclarecimentos legais da situação atendida, utilizando-se os fundamentos e aparos legais do Estatuto da Criança e do Adolescente- ECA, Estatuto do Idoso, Lei Maria da Penha, LOAS –Lei Orgânica da Assistência Social, Mobilidade urbana, encaminhamento as redes de serviço de Saúde, programas assistenciais, prevenção às drogas, escola, Conselho Tutelar, Promotorias entre outros, objetivando garantir o acesso do usuário ao serviço. No final de cada mês são elaborados relatórios com dados quantitativos e qualitativos dos atendimentos para posterior registro e arquivo.

IV. Análisis y discusión de datos

A prevenção discutida neste estudo denota uma ação social antecipada através de intervenções orientadas a evitar ocorrências de violência e crime oriundos de situação de vulnerabilidade e risco social. Considerando as reflexões destacadas apresentaremos os dados dos atendimentos das Seccionais Urbanas da Região Metropolitana de Belém (Ananindeua e Marituba), realizados pelos Assistentes Sociais do NUPREV correspondentes aos anos de 2013 a 2016.

Dados Gerais dos Atendimentos de 2013 a 2016



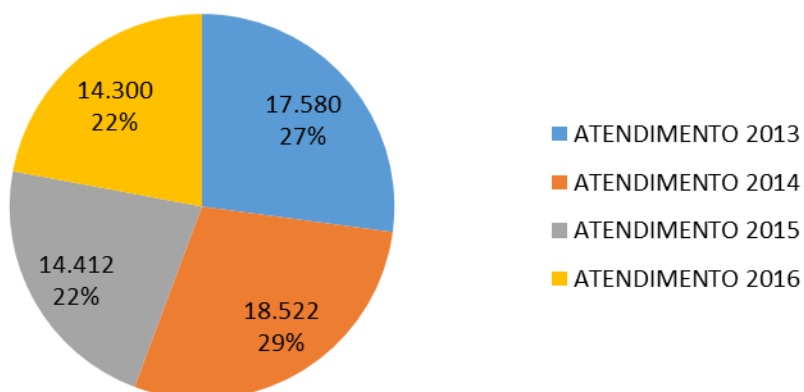
XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

ATENDIMENTO GERAL DE 2013 A 2016



FONTE: Elaborado pelas autoras.

A estatística apresenta o número considerável de atendimento à população da Região Metropolitana de Belém que procuram orientações e informações para seus conflitos e situações que caracterizam como crime de menor potencial ofensivo.

Situações Apresentadas

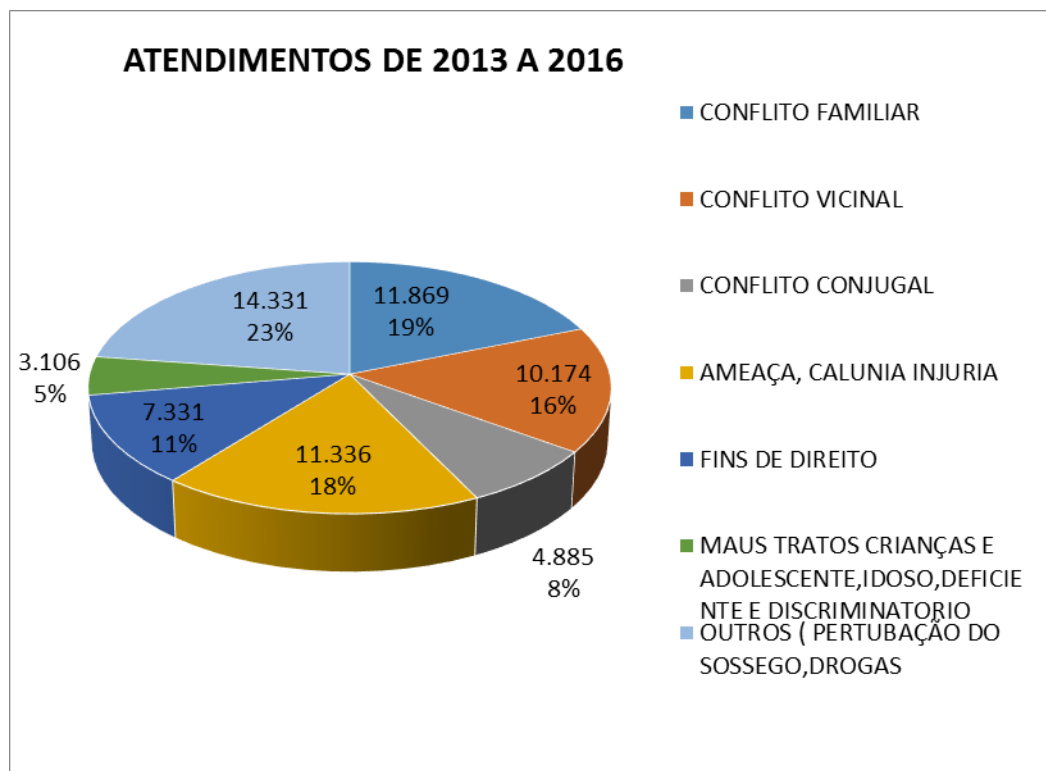


XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio



FONTE: Elaborado pelas autoras.

A segunda tabela mostra as situações atendidas pelo setor no cotidiano de trabalho, no qual identifica-se uma heterogeneidade de fatores de risco aos quais os usuários estão submetidos, como fatores interpessoais, intrapessoais e socioeconômico e cultural. Observa-se nas situações atendidas o isolamento social da família e indivíduos que por condições socioeconômicas limitadas geram insatisfações, aflições e angustias dando vasão a uma sobrecarga psicossocial que diminui a capacidade de compreender o processo de exclusão aos quais estão sujeitos e de responder as suas necessidades.

A sociedade projeta a ilusão da igualdade e amplia a realidade das desigualdades alimentando um cenário facilitador para violência social e o crime.

A demanda do setor é grande, geralmente o atendimento diário fica em torno de 10 a 15 usuários com situações das mais variadas e inusitadas expressões da questão social, buscando nos profissionais a mediação e diminuição para seus conflitos. A intervenção do serviço social na



XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

Polícia tem contribuído significativamente para prevenir a incidência de crimes principalmente os que ocorrem no âmbito familiar e a demanda para este profissional tem crescido consideravelmente, até pelo fato da diminuição das ocorrências policiais, um indicativo considerável de que a violência nas micro relações estão sendo diminuídas, os usuários atendidos em suas necessidades sociais e as políticas de segurança pública contribuindo para a cidadania e paz social.

Embora se evidencie grandes ganhos com o aumento expressivo de demandas sociais oriunda dos usuários que procuram o atendimento nas unidades policiais, existem algumas dificuldades significativas que transversalizam o trabalho realizado pelos assistentes sociais, uma vez que os espaços físicos não são integralmente adequados para garantir o sigilo e conforto dos profissionais e usuários, falta de equipamento de informática e consequentemente, instrumento pedagógicos, além de outros de ordem estritamente profissional/salarial e benefícios no que se refere ao salário digno e as garantias definidas sobre periculosidade em virtude do trabalho em locais de risco.

Resultados obtidos

Considerações sobre os resultados



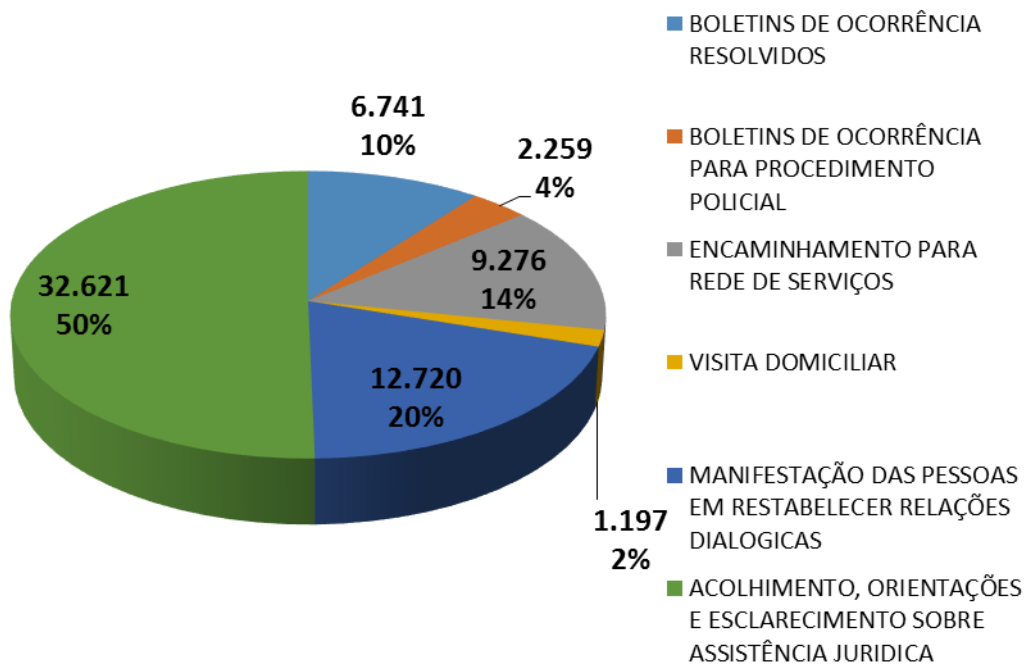
XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

RESULTADOS OBTIDOS



FONTE: Elaborado pelas autoras.

Os resultados revelam sobre a importância do trabalho social nos espaços das delegacias, seccionais e divisões de atendimentos a vulneráveis, intervir nas circunstâncias de vulnerabilidade e risco social é permitir o acesso e enfrentar as causas e atuar nas ocorrências. Os encaminhamentos reforçam a assistência interdisciplinar e intersetorial as pessoas que estão em situação de violência e crime, tanto a vítima quanto ao agressor, o que estimula uma política eficiente de combate, prevenção e articulação em rede de forma a garantir a atenção integral e impedir a revitimização das pessoas em situação de violência.

Nestes termos identificar e fortalecer os recursos disponíveis aos usuários da política de segurança pública permite atentar contra a violação dos direitos humanos em especial no que se refere aos grupos vulneráveis.

Atualmente o Trabalho Social desenvolvido na Policia Civil tem chamado atenção e



XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

destaque no estado pelo reconhecimento dos resultados alcançados. O trabalho tem sido objeto de estudo interesse das universidades e outros órgãos públicos e privados para estágio e pesquisa.

O Núcleo de Pacificação e Prevenção da Violência tem realizados parcerias com outros setores como educação, assistência social e saúde na perspectiva de propor um trabalho com ações educativas no combate ao bullying e cyberbullying e as demais violências no âmbito escolar. As ações visam principalmente fortalecer ações que possam fomentar aos atores deste processo a viabilidade de transformação da realidade incentivando a cultura da paz e da valorização da infância e da adolescência, através do trabalho social no âmbito escolar.

Mesmo com diversas barreiras enfrentadas ao longo de sua existência, o Serviço Social na Polícia do Pará tem atingido suas metas, atuando na mediação pacífica de conflitos apresentados pela população usuário destes serviços, além do envolvimento em diversos projetos com a comunidade em escolas e iniciativas alusivas aos direitos dos cidadãos envolvidos nos projetos para comunidade.

V. Conclusiones

Prevenir a violência urbana, identificar e trabalhar com suas diversas manifestações e expressões dependem de um arcabouço de interesses e vontade política do conjunto de assistentes sociais, somado, é claro, com fatores externos, como uma política de segurança pública que assegure os direitos sociais dos cidadãos de gozarem plenamente de um estado democrático.

Inserido neste contexto, o Serviço Social no campo da segurança pública inicia uma tarefa promissora e profissional no sentido de garantir a segurança, como direito, viabilizar políticas como resposta às demandas de violência e implementar seu projeto ético-político como forma de projetos societários e emancipatórios permanentes de enfrentamento da violência, na criação, discussão e colaboração de políticas de segurança pública que responda demandas sociais e viabilize direitos dos cidadãos.

As ações do Setor Social dentro das unidades policiais realizada por meio do diálogo, mediação de conflito e utilização de instrumentais técnicos operativos, certamente tem evitado e



**XXXI CONGRESO ALAS
URUGUAY 2017**

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

diminuído a violência e suas expressividades no cotidiano violento urbano.

Segundo dados do Núcleo de Pacificação atrelado ao Setor social, 40% dos atendimentos realizados em 2015 evitaram-se ou diminuíram os conflitos, impedindo o prolongamento dos procedimentos policiais, havendo com isso, sucesso e resolutividade dos conflitos por meio da intervenção profissional do trabalhador social.



**XXXI CONGRESO ALAS
URUGUAY 2017**

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

VI. Bibliografía

- Bonavides, P. (2008). A quinta geração de direitos fundamentais. In *Direitos Fundamentais & Justiça*, nº3, bar/jun,
- Buber, M. (2007). *Do diálogo e do dialógico*. (M. Queiroz e R. Weinberg, Trad.). São Paulo: Perspectiva.
- Iamamoto, M. V. (1998). *O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação Profissional*. São Paulo: Cortez.
- Muszkat, M. E. (2009). *Guia prático de mediação de conflitos*. São Paulo: Arte Pau-brasil.
- Noletto, M. J. (2008). *Abrindo espaços: educação e cultura para a paz*, 4.ed. rev. – Brasília: UNESCO, Fundação Vale, 109 p. ISBN: 978-85-7652-078-8 1.
- Nogueira, M.R., & Miotto, C.R.T. (2006). *Sistematização, Planejamento e Avaliação dos assistentes sociais no campo da saúde*. In: *Serviço Social e saúde: Formação e trabalho profissional*. Recuperado em 16 março, 2015, de http://www.fnepas.org.br/pdf/serviço_social_saude
- Soares, M. V. M. B. (n.d). *Cidadania e Direitos Humanos*. Recuperado em 01 Dezembro, 2017, de www.iea.usp.br/artigos