

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
ORIENTADORA: PROF^a. NEUZA FARIAS DE ARAÚJO

**ESTADO E TERCEIRO SETOR: UMA ANÁLISE DO FUNCIONAMENTO DO
DISQUE-DENÚNCIA NACIONAL NO COMBATE À VIOLÊNCIA SEXUAL
CONTRA CRIANÇAS E ADOLESCENTES**

KARLA QUEIROZ

BRASÍLIA

2007

KARLA QUEIROZ

**ESTADO E TERCEIRO SETOR: UMA ANÁLISE DO FUNCIONAMENTO DO
DISQUE-DENÚNCIA NACIONAL NO COMBATE À VIOLÊNCIA SEXUAL
CONTRA CRIANÇAS E ADOLESCENTES**

Monografia apresentada ao Departamento de Serviço Social da Universidade de Brasília como parte dos requisitos para obtenção do grau de Assistente Social, sob orientação da Prof.^a Dr.^a Neuza Farias de Araújo.

BRASÍLIA – DF, NOVEMBRO DE 2007.

**ESTADO E TERCEIRO SETOR: UMA ANÁLISE DO FUNCIONAMENTO DO
DISQUE-DENÚNCIA NACIONAL NO COMBATE À VIOLÊNCIA SEXUAL
CONTRA CRIANÇAS E ADOLESCENTES**

POR
KARLA QUEIROZ

Monografia apresentada ao Departamento de
Serviço Social da Universidade de Brasília
como parte dos requisitos para obtenção do
grau de Assistente Social, sob orientação da
Prof.^a Dr.^a Neuza Farias de Araújo.

27 de novembro de 2007.

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a Dr.^a Neuza Farias de Araújo

Prof.^a Msc. Patrícia Pinheiro

Karina Figueiredo

AGRADECIMENTO

À minha mãe, em especial, por ter me dado toda a força para a conclusão desse trabalho, além de compreensão e paciência.

À professora Maria Lúcia Pinto Leal, com quem iniciei a realização desse estudo e que me forneceu todo o auxílio e supervisão, além de incentivo para a concretização desse trabalho.

À assistente social e supervisora de estágio do CECRIA, Karina Figueiredo, que me ensinou muito acerca da temática aqui exposta e sempre esteve disposta a auxiliar no que fosse preciso.

À supervisora de estágio Gleide Brito da Eletronorte, e a todas as monitoras e teleoperadoras (es) do disque-denúncia, por me ensinarem a trabalhar em equipe e fornecer algumas das lições mais importantes sobre a atuação de um assistente social.

A Angélica Duarte, Cristiana Monteiro, Jefferson Emerick, Patrícia Nardelli, Jamila Zgiet, além de todas e todos os amigos que me deram força e motivação durante o percurso de minha graduação.

Por fim, agradeço a minha orientadora atual, professora Neuza Farias de Araújo, por me ajudar na finalização desse trabalho.

Resumo: O presente trabalho desenvolve uma análise acerca da influência perversa que o neoliberalismo e seus pressupostos de desresponsabilização do Estado e da ideologia do terceiro setor exercem no funcionamento do disque-denúncia nacional de violência contra crianças e adolescentes, com enfoque no enfrentamento à violência sexual infanto-juvenil. Essa violência perpassa todos os âmbitos da sociedade brasileira e possui características próprias, como o muro de silêncio que existe entre as pessoas que tem conhecimento sobre o ocorrido e a dominação baseada no gênero e na idade. O programa disque-denúncia, ao servir como porta de entrada para o conhecimento desses casos, é um importante aparato de proteção a esses jovens que sofrem com a violência. Nesse sentido, seu fortalecimento se mostra mais do que necessário para um enfrentamento direto a essa questão. Isso pode ser alcançado por meio de uma articulação ótima da rede de proteção que interliga todo o percurso realizado pela denúncia, até sua total averiguação. As redes encontram-se defasadas, devido, em grande parte, à ausência do Estado para com a resolubilidade do problema. Uma maior participação estatal com vistas a possibilitar uma melhora da atuação dessas redes, bem como uma mobilização da sociedade civil com esse mesmo objetivo, é o que propõe a análise final desse estudo, com a intenção de que o programa possa ter um sentido em sua existência e continuidade.

Palavras-chave: violência sexual; terceiro setor; neoliberalismo; disque-denúncia; desresponsabilização do Estado; questão social; mobilização social; redes; proteção.

Lista de Siglas

ABRAPIA - Associação Brasileira Multiprofissional de Proteção à Infância e Adolescência.

CECRIA – Centro de Referência, Estudos e Ações sobre Crianças e Adolescentes.

CPMI - Comissão Parlamentar Mista de Inquérito.

DDN – Disque-Denúncia Nacional.

ECA – Estatuto da Criança e do Adolescente.

ESCCA - Exploração Sexual Comercial de Crianças e Adolescentes.

ONG – Organização Não-Governamental.

PESTRAF - Pesquisa sobre tráfico de mulheres, crianças e adolescentes para fins de exploração sexual comercial no Brasil.

SEDH - Secretaria Especial dos Direitos Humanos.

Lista de Gráficos

Gráfico 1 – Dados sobre Vítimas (p. 10)

Gráfico 2 – DDN 100 - Total de Denúncias Brasil por Ano (p. 22)

Gráfico 3 – Quadro - Categorias de Violência (p. 23 – 25)

Gráfico 4 – DDN 100 - Porcentagem de Registro por Categorias de Violência nas Denúncias Categorizadas (p. 27)

SUMÁRIO

1. Introdução	09
2. Violência Sexual Infanto-Juvenil	
2.1 - Contextualização e Fundamentos: considerações acerca da problemática.....	10
2.2 – Movimentos Sociais: luta e articulação em prol do combate à violência sexual de crianças e adolescentes.....	14
3. Disque-Denúncia de Violência Contra Crianças e Adolescentes	
3.1 – Criação, Evolução e Funcionamento do Programa.....	18
3.2 – Princípios norteadores.....	27
4. O Terceiro Setor e o Avanço de Medidas Neoliberais dentro das Políticas Sociais: Implicações no Programa Disque-Denúncia	
4.1 – O avanço do neoliberalismo: Análise e Discussão acerca do papel do Terceiro Setor e do Estado na lida com a questão social.....	31
4.2 - Parcerias: o processo de desresponsabilização do Estado.....	35
4.3 - O neoliberalismo e terceiro setor no Disque-Denúncia: os entraves ao funcionamento do serviço.....	37
5. Considerações Finais	43
6. Referência Bibliográfica	45
7. Anexo	
- Projeto de consolidação e difusão do Serviço Disque Denúncia Nacional de Abuso e Exploração Sexual CONTRA Crianças e Adolescentes – 100.....	47

1. Introdução

O presente trabalho tem como objetivo a realização de uma análise política do funcionamento do programa Disque-Denúncia de Violência Contra Crianças e Adolescentes, enfocando a discussão acerca do terceiro setor, da desresponsabilização estatal advinda do contexto neoliberal em que estamos inseridos, e a conseqüente redução de gastos com o bem estar social. A base que norteia essa pesquisa é o questionamento que busca esclarecer qual a real configuração política que embasa esse programa. Assim, o trabalho se propõe a verificar os entraves que esses ditames atuais impõem ao funcionamento e eficácia do serviço de disque-denúncia em sua proposta de enfrentamento à violência sexual infanto-juvenil.

Para essa finalidade, a metodologia utilizada foi a de pesquisa bibliográfica e documental, utilizando principalmente autores como Montañó (2003), Leal (1998; 2001; 2003) e Faleiros (1998; 2003), além de relatórios e documentos específicos do programa disque-denúncia. A experiência prática da pesquisadora no trabalho dentro do serviço também foi levada em consideração para a elaboração desse estudo.

O trabalho se encontra dividido em três capítulos, com subtítulos em cada um destes. O primeiro capítulo se propõe a contextualizar e apresentar o fenômeno da violência sexual contra crianças e adolescentes e a visibilidade que a problemática veio tomando nos últimos tempos. O segundo capítulo faz um histórico acerca da criação e evolução do programa disque-denúncia, analisando as mudanças ocorridas desde o início de seu funcionamento, até os dias atuais. Esse capítulo também aborda os princípios norteadores que regem a metodologia e concepção de atuação do programa. O terceiro e último capítulo realiza uma discussão acerca do terceiro setor, do neoliberalismo e sua influência nas políticas e programas sociais, encerrando com a análise desses pressupostos dentro do serviço disque-denúncia.

Assim, o trabalho se propõe a trazer uma reflexão acerca de como o Estado vem lidando com esse programa que pretende auxiliar ao combate de uma das formas de violência mais arraigadas dentro da sociedade brasileira, que é a violência sexual infanto-juvenil. Não pretende de forma alguma esgotar a discussão e nem impor um ponto de vista estático, mas sim apontar algumas idéias e propostas de aprimoramento do programa, a partir da discussão acima proposta.

2. Violência Sexual Infanto-Juvenil

2.1 - Contextualização e Fundamentos: considerações acerca da problemática.

O fenômeno da violência sexual contra crianças e adolescentes está presente na sociedade desde tempos remotos e está interligado a diversos tipos de relações de poder. Trata-se de uma questão com várias facetas e de características próprias, baseada sempre na violência.

“Violência é entendida como a realização determinada das relações de força, tanto em termos de classes sociais, quanto em termos interpessoais (a força e a conversão de uma diferença e de uma assimetria numa relação de desigualdade com fins de dominação e de opressão). Assim, a violência é a categoria explicativa do abuso e da exploração sexual de crianças e adolescentes, refletindo as relações de força entre o adulto e a criança na sociedade contemporânea.” (ROSÁRIO, 2005: 11)

Historicamente tem se constatado inúmeros abusos sexuais ocorridos no próprio seio familiar e, em sua maioria, com crianças e adolescentes do gênero feminino. Segundo estatísticas do relatório do Disque Denúncia Nacional de Violência Sexual contra Crianças e Adolescentes, 61% das denúncias registradas ocorrem com vítimas do sexo feminino. Em um relatório mais detalhado envolvendo os anos de 2003 até o ano de 2007 (junho), as estatísticas referentes ao gênero das vítimas são as seguintes¹:

DADOS SOBRE VÍTIMAS:

Dados Vitimas - por sexo						
	2003	2004	2005	2006	2007 - junho	Total geral
Sexo	Qtd Vitimas	Qtd Vitimas				
Não informado	277	232	171	286	197	1.163
Feminino	502	195	4304	15107	10.405	30.513
Masculino	305	145	2538	8824	6.136	17.948
Total geral	1084	572	7013	24217	16.738	49.624

Essa indicação de gênero é justificada, segundo alguns estudos, pelo contexto sociocultural em que vivemos no país. Somos desde nossa criação, colocados frente a frente com essa realidade baseada na dominação de uns sobre outros, refletidas na

¹ Dados retirados do Relatório DDN – 100 de junho de 2007.

dominação de homens sobre mulheres, de brancos sobre negros, de adultos sobre crianças, de heterossexuais sobre homossexuais. Essas relações cruelmente construídas cotidianamente, perpassam toda nossa história de vida e marcam nossa trajetória em variados momentos. Podemos compreender então, a partir da análise dos dados mostrados, que essa forma de dominação de gênero já se encontra perpassando a problemática da violência sexual contra crianças e adolescentes:

“Nos estudos dos crimes sexuais, é indispensável considerar-se as relações de gênero. Todas as pesquisas nacionais e internacionais revelam que o abuso sexual contra crianças e adolescentes é, em sua grande maioria, cometido por homens adultos contra meninas, no contexto familiar.”
(FALEIROS, 2003: 16)

A dominação masculina no contexto brasileiro sempre foi presente e se traduz em várias violações de direitos relacionados às mulheres, que vão desde o controle das atitudes que devem ter dentro da sociedade como ao controle de seu próprio corpo e sexualidade. As estatísticas demonstram e confirmam esse pressuposto, revelando que a maioria esmagadora dos casos relatados de violência sexual² (tanto em abusos como na própria exploração comercial) vitimizam meninas. Isso não significa, por sua vez, que não ocorram abusos e violações sexuais com meninos. Essa afirmação seria precipitada, visto ainda existirem poucos estudos e dados estatísticos a respeito. Também pelo fato de que esse tipo de violência, quando ocorrida com meninos, acarrete conseqüências muito específicas. Uma dessas conseqüências é um maior silenciamento a respeito da violência ocorrida. Esse muro de silêncio mais imperante que ocorre nos abusos sexuais com meninos faz com que, muitas vezes, não se tenha um real acesso às estatísticas referentes a essa questão. Isso acontece devido ao fato de que os meninos sofrem estigmatizações sociais intensas em sua sexualidade por sofrerem violência sexual e, muitas vezes, para encobrir e evitar essa marginalização as denúncias não chegam nem a ser realizadas. Mas esta é uma questão que necessita de uma análise mais aprofundada, sendo que esse estudo não pretende se estender.

Outro tipo de dominação que permeia a violência sexual infanto-juvenil é a construída na própria família e sociedade como um todo, baseada na diferença etária. Os adultos subjugando as crianças e adolescentes, a partir de uma cultura adultocentrista,

² Os dados mencionados no gráfico 1 desse estudo se referem não somente aos casos de violência sexual, mas também à outros tipos de violação de direitos de crianças e adolescentes como, violência física, negligência e violência psicológica.

que procura sempre vangloriar os adultos em detrimento dos jovens e das crianças. Esse grupo minoritário socialmente passa a não ter voz e a sofrer um processo constante de marginalização e violação de seus direitos. Por causa disso se torna ainda mais complexa uma visibilidade da violência a que muitos desses sujeitos estão submetidos, muitas vezes dentro de seu próprio meio familiar. Por outro lado, a própria criança ou adolescente se sente impelida a não revelar a violência que sofre, por medo de seus abusadores ou mesmo porque se sentem culpadas pelo que sofrem. Essa culpabilização é um grande entrave ao conhecimento desses casos, e costuma acontecer por meio da internalização do que é dito pelo próprio violentador ou outros adultos, que sugerem que a culpa pela violência sofrida é da própria pessoa vitimizada. Muitas vezes, mesmo quando o jovem resolve relatar o ocorrido não é levado em consideração pelos adultos que o escutam.

Retornando a um ponto importante que merece maior discussão, o muro de silêncio que encobre essas famílias é um empecilho que dificulta o processo de divulgação e conhecimento de abusos sexuais intra-familiares. Verifica-se que ainda existe uma concepção de que os problemas ocorridos dentro de uma família são de âmbito privado e que não devem ser resolvidos por intermédio estatal ou pela sociedade. Isso colabora para que muitos casos graves não venham à tona e não possam ser solucionados. Para defender a honra da família ou do próprio abusador (do qual, muitas vezes, se depende financeiramente ou emocionalmente), os membros daquela família mantêm em segredo a violência de que têm conhecimento. Também, por vezes, isso acaba sendo fortalecido pela concepção de impunidade que ainda ronda os crimes sexuais dessa natureza:

“Há um sentimento generalizado na sociedade brasileira e, para muitos, a certeza de que os crimes de abuso sexual contra crianças e adolescentes não são punidos, o que é um importante inibidor de denúncia dessas situações e um importante agravante de sua subnotificação, alimentando os pactos de silêncio e cumplicidade em relação a esses crimes.” (Idem. 2003: 29)

Esses pressupostos demonstram que a violência sexual infanto-juvenil é uma questão com características próprias e multifacetadas, que requerem um estudo específico e aprofundando a fim de que se compreenda o problema com maior propriedade.

É importante neste momento do estudo, conceituar de forma mais específica quais as inúmeras formas que a violência sexual infanto-juvenil toma atualmente. Segundo o Guia Escolar da Rede de Proteção à Infância:

“A violência sexual consiste não só numa violação sexual do outro, mas também numa violação dos direitos humanos da criança e do adolescente. É praticada sem o consentimento da pessoa vitimizada. Quando cometida contra a criança, constitui crime ainda mais grave. Pode ser classificada como intrafamiliar, extrafamiliar e exploração comercial sexual.”

O abuso sexual pode ser tanto intrafamiliar como extrafamiliar, o que significa que pode ser praticado tanto por pessoa conhecida e, muitas vezes, com ligação afetiva e parental à criança ou adolescentes vitimizado como pode ser praticado por pessoa alheia ao conhecimento do sujeito que sofre a violência³. Dentro dessa categoria se encontram os abusos sexuais com contato físico e os sem contato físico. Os com contato físico direto podem variar desde a penetração vaginal com objetos ou estupro como também por meio de masturbação, toques sexualizados e em órgãos genitais, sexo oral, anal entre outros. Os sem contato físico variam entre a veiculação de filmes pornográficos para crianças com a intenção de sexualizá-las até a realização de atos sexuais na frente dos sujeitos ou observação constante das vítimas em situações íntimas, sempre com a intenção de exibicionismo ou voyeurismo⁴ forçado.

Além disso, outro tipo de violência sexual é a baseada em lucratividade por meio de exploração das crianças e adolescentes. Dentro desta categoria se encontram a exploração sexual infanto-juvenil, onde os sujeitos são obrigados a se prostituírem com fins de lucro para outrem, sendo aliciados por outras pessoas. Também nesse contexto se enquadra a pornografia infantil, que se utiliza de sites na internet com imagens sexualizadas de crianças e adolescentes, fotos em iguais características, vídeos pornográficos com crianças em situações sexuais das mais diversas, entre outros, com finalidade de comercialização. Não podemos deixar de mencionar também o turismo sexual, que movimenta um grande mercado organizado e lucrativo, vendendo a imagem sexualizada de jovens em local específico de um país ou região com a intenção de atrair turistas especialmente interessados nesse tipo de atividade criminosa. Outra categorização que também se insere nessa especificação é o tráfico de seres humanos

³ Considerando que nos casos de abuso sexual, as estatísticas demonstram que a maioria esmagadora da violência é realizada por parentes ou pessoas muito próximas e de confiança da criança ou do adolescente. Isso também é realidade nos casos de violência física.

⁴ Voyeurismo é o ato de observar uma ou mais pessoas realizando alguma ação de ordem sexual.

para fins de exploração sexual comercial. Neste caso muitas crianças e adolescentes são levados (muitos sem ter conhecimento do que irão fazer) a outros países ou regiões para serem explorados sexualmente, por vezes com situações extremas de cárcere privado, escravidão e até extermínio.

A partir de toda essa conceituação podemos observar que a violência sexual infanto-juvenil possui características próprias e diversificadas, como já afirmado anteriormente, perpassando vários âmbitos da vida social. Essa violência se traduz em um imenso problema social e cultural, que merece ser observado com atenção e cautela, a fim de que soluções de combate efetivas possam ser colocadas em prática. Algumas dessas medidas estão dispostas no subtítulo que se segue.

2.2 – Movimentos Sociais: luta e articulação em prol do combate à violência sexual de crianças e adolescentes.

Assim que a questão da violência sexual contra crianças e adolescentes passou a ser mais fortemente discutida e ganhou uma maior visibilidade dentro da sociedade brasileira, movimentos oriundos da sociedade civil começaram a discutir formas de se lidar diretamente com a problemática. Isso acabou propiciando que o debate entrasse em agendas públicas e tomasse rumos políticos. Nesse aspecto, a mobilização da sociedade civil e a criação de organizações não governamentais de combate a essa violência serviram para gerar uma maior articulação e sensibilização em torno da questão. Apesar disso, essa articulação ainda é um fenômeno bastante recente visto que:

“[...]É a partir dos anos de 1980 e 1990 que a sociedade civil, seguindo as estratégias e inspiradas em outros movimentos sociais como: de mulheres, das desigualdades raciais, de defesa do meio ambiente se organizam em ONGS para defender direitos de crianças e adolescentes. Esse movimento social cresce e se fortalece juntamente com o processo de redemocratização do estado brasileiro a partir de 1985.” (CASTANHA, 2003: 7)

Por meio dessa luta em prol do combate à violência sexual infanto-juvenil, tornada cada vez mais visível e relevante dentro dos movimentos da sociedade brasileira, a questão tomou proporções políticas. Aumentou-se com isso o número de debates, congressos, seminários, reuniões, audiências que se propunham a discutir o problema e buscar soluções jurídicas e sociais para enfrentá-lo. A inclusão dessa temática em instâncias políticas e a comprovação de que essa articulação ainda é bastante recente são

afirmativas também ressaltadas no Guia Escolar de Proteção à Infância, quando afirmam que:

“A mobilização social teve sua expressão política na década dos 90, quando a violência sexual contra crianças e adolescentes foi incluída na agenda da sociedade civil como questão relacionada com a luta nacional e internacional pelos direitos humanos, preconizados na Constituição Federal Brasileira (1988), no Estatuto da Criança e do Adolescente – Lei 8069/90 e na Convenção Internacional dos Direitos da Criança (1989).” (p. 11)

O ECA (Lei Federal 8.069 de 1990), que também foi uma conquista dessa luta e conscientização da sociedade civil acerca das necessidades de se lutar em prol das crianças e adolescentes, entra nesse contexto como uma ferramenta de extrema importância ao afirmar o jovem como sujeito de direitos e romper com uma antiga visão de menores em situação “irregular”. Ao se colocar a criança e o adolescente como sujeitos de direitos e defender a participação de todas as pessoas no que tange a um comprometimento com a proteção integral desse grupo social, o ECA possibilitou uma mudança de perspectiva e de trato com as crianças e adolescentes. Com isso instâncias públicas específicas, a sociedade em geral, as comunidades, e inclusive cada pessoa individualmente se tornaram responsáveis por prover uma vida digna a toda essa população. Essa conscientização de que é direito da criança e do adolescente ter uma vida sem violências e com seus direitos humanos e sexuais garantidos foi um avanço, em termos jurídicos e legais, que o ECA proporcionou. Logo em seus primeiros artigos isso fica claro, como podemos ver no artigo 4º:

“É dever da família, da comunidade, da sociedade em geral e do poder público assegurar, com absoluta prioridade, a efetivação dos direitos referentes à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao esporte, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária.”

E também no artigo 5º:

“Nenhuma criança ou adolescente será objeto de qualquer forma de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão, punido na forma da lei qualquer atentado, por ação ou omissão, aos seus direitos fundamentais.”⁵

⁵ É importante ressaltar que, pelo ECA, é considerada criança a pessoa até doze anos incompletos e adolescente os que se encontram entre os doze e dezoito anos de idade.

Um reforço à essa necessidade de se prezar pelos direitos das crianças e dos adolescentes, se encontra na Constituição de 1988 em seu artigo 227. Esse artigo preconiza a garantia dos direitos referentes a uma vida digna para as crianças e adolescentes, além de salientar que se trata de um “dever da família, da sociedade e do Estado” esse pressuposto. Também garante uma vida sem violências, sendo responsabilidade de todas essas instâncias acima mencionadas possibilitarem isso.

Em consonância com os preceitos defendidos pelo ECA e pela Constituição, a sociedade civil organizada, que lidava diretamente com as necessidades das crianças e dos adolescentes, buscou fornecer a proteção integral à esse grupo e lutar contra toda forma de violência praticada contra os mesmos. Dentro de todas essas violências, a violência sexual se encontra também inserida, tendo-se a noção de que ela modifica e marca profundamente a vida dos sujeitos vitimizados, criando conseqüências nefastas para um desenvolvimento sexual e saudável das crianças e adolescentes e causando profundos traumas. Através dessa conscientização e amparadas pela legislação acima citada, as ONGs puderam criar um grande espaço de proposição, produzindo várias discussões e análises em conjunto com a população, sempre buscando inserir esse tema no âmbito político. A partir dessa mobilização a temática do combate ao abuso sexual e à ESCCA virou agenda de governo (sendo que no governo Lula, passou a ser uma das prioridades). Isso, por sua vez, possibilitou uma maior visibilidade da questão e também um ganho no que se refere à luta contra a impunidade dos agressores.

Visto que grande parte dos abusadores que se utilizam da imensa rede que envolve a ESCCA em todas as suas dimensões se encontram, não raras às vezes, em posições políticas e sociais de grande prestígio e influência, essa conscientização em torno da complexidade e gravidade do problema em questão se mostra urgente. A partir dessa consciência e da urgência em se lidar com a questão, foi realizada uma CPMI da exploração sexual de crianças e adolescentes, no ano de 2005. Com o auxílio do estudo que apontou as principais rotas de tráfico de seres humanos existentes no Brasil (realizado pela PESTRAF em parceria com o CECRIA), a CPMI pode juntar dados e montar um grande arsenal de fatos a serem investigados e solucionados. Não raros envolvendo pessoas com grande influência na sociedade.

Por ser uma questão profundamente arraigada dentro da sociedade brasileira e encoberta por um muro de silêncio, visto ainda ser encarada como um problema estritamente privado e não de ordem pública, a mobilização das várias OnG's em prol dessa conscientização se configuram um passo importante. Apesar de muitas das OnG's

que atuam nesse sentido não possuem uma autonomia política satisfatória, pode-se afirmar que elas tem se esforçado para articular e mobilizar a população em prol do enfrentamento dessa violência. Atuando na perspectiva de redes sociais, muitas dessas mobilizações têm causado impactos relevantes no cenário atual e chamado a atenção das instâncias de poder, com a intenção de que políticas públicas possam ser colocadas em prática. Nesse sentido, fica claro que as OnG's possuem um papel fundamental no que tange à visibilidade do problema e mobilização social, possibilitando que a questão seja inserida em uma agenda pública e política e tratada com a seriedade que necessita.

3. Disque-Denúncia de Violência Contra Crianças e Adolescentes

3.1 – Criação, Evolução e Funcionamento do Programa.

Considerando o crescimento da mobilização social em torno da questão da violência sexual contra crianças e adolescentes, citado no capítulo anterior, foi-se delineando cada vez mais um pensamento coletivo de que o enfrentamento a essa problemática era urgente e necessário. O contexto de mobilização em que o país se encontrava na época, consolidou e facilitou essa característica. Por meio de intensos debates, congressos, seminários, encontros e com a maciça veiculação da mídia aberta, propostas foram sendo expostas e colocadas em prática através de instituições diretamente envolvidas ou sensibilizadas com a problemática. A mudança de paradigma ao se olhar a criança e adolescente ocorrida nesse período (que passou de jovens em situação irregular e incapazes para jovens sujeitos de direitos) auxiliou fortemente esse processo. Isso fica claro quando analisamos que:

“No início da década de 90, dentro de uma perspectiva de natureza ética, política e de direitos humanos, desenvolve-se no Brasil um intenso e contínuo processo de mobilização e articulação dos segmentos organizados da sociedade civil, integrando-se aos movimentos internacionais para enfrentar a violência sexual contra crianças e adolescentes. A Constituição Federal, a Convenção Internacional dos Direitos da Criança e, também o Estatuto da Criança e do Adolescente trouxeram novos paradigmas que alavancaram e apoiaram esse processo, ao passar a considerar juridicamente as crianças e adolescentes como sujeitos de direitos e não mais como menores incapazes, objetos de tutela, obediência e submissão.” (ABRAPIA, 2003: 33-34)

Foi assim que a proposta de um atendimento telefônico que possibilitasse a qualquer cidadão notificar um caso dessa natureza foi pensada e colocada em prática a partir de 1997. Esse serviço foi denominado Sistema Nacional de Combate ao Abuso e à Exploração Sexual Infanto-Juvenil. Isso pôde ser possível, graças ao envolvimento de várias instituições nos debates, palestras e reuniões e por meio da veiculação pública cada vez mais freqüente da questão. Foi em uma dessas atividades, o I Congresso Mundial Contra a Exploração Sexual Comercial de Crianças e Adolescentes realizado em Estocolmo – Suécia no ano de 1996, que a idéia do nascimento do Disque Denúncia veio à tona. Nesse congresso o foco dos debates se voltou para a discussão do combate

ao turismo sexual e, conseqüentemente, à exploração sexual comercial de crianças e adolescentes tendo a participação de vários países.

O Brasil, que também estava presente, foi citado como um dos países que possuíam uma grande faceta da problemática do turismo sexual, inclusive com programas e quadrilhas fortemente montadas e preparadas para abordar os turistas nos locais específicos, com a finalidade de oferecer crianças e adolescentes para exploração sexual. Visto isso, considerou-se que se tornava necessário e urgente ações que combatessem de forma eficaz esse tipo de turismo baseado somente nos atrativos sexuais das crianças e adolescentes brasileiros. Participaram do congresso vários organismos e instituições brasileiras como o Ministério da Justiça e a EMBRATUR (Empresa Brasileira de Turismo na época).

Sensibilizados com a questão, a EMBRATUR decidiu colocar em prática a idéia de um serviço de atendimento telefônico que atuasse como um portal de recebimento de denúncias e notificações a respeito do turismo sexual e deflagrou uma intensa campanha de sensibilização da população em prol do problema. Isso ocorreu em um período específico e de ligação direta com o aumento do número de turistas no país e, por sua vez, aumento também de turistas interessados nos atrativos sexuais do Brasil.

“Pela proximidade do carnaval de 1997 e o conseqüente aumento do número de visitantes estrangeiros tinha-se a expectativa de aumento do número de turistas sexuais. Frente à necessidade de se obter maior visibilidade sobre a incidência do fenômeno no Brasil, tornava-se urgente disponibilizar um canal de comunicação fácil, rápido e gratuito, para que a população pudesse denunciar os casos de exploração sexual, de que viesse a tomar conhecimento.” (Idem : 39)

Então, a partir disso, a Empresa começou a buscar parceiros que pudessem auxiliar na criação e evolução do programa. Foi assim que convidaram a Organização Não Governamental ABRAPIA, localizada no Rio de Janeiro, para atuarem nessa proposta. O convite não foi realizado à toa, visto que a ABRAPIA já possuía um vasto conhecimento adquirido ao longo dos anos devido a sua atuação na área da criança e do adolescente, especificamente no que se refere à proteção dos que sofreram violações em seus direitos humanos. Dessa maneira, a organização já estava fortemente envolvida no enfrentamento da questão e procurava sensibilizar a sociedade em torno desta questão. A junção desses dois parceiros veio de encontro a objetivos em comum, que se refletiam na busca pela proteção integral das crianças e adolescentes e a mobilização da sociedade

como um todo para o alcance desse propósito. Isso pôde ser possível devido ao fato de que:

“A ABRAPIA sempre teve consciência de que o componente de informação e educação não é suficiente para alavancar a participação das comunidades nas ações de prevenção e combate ao abuso e exploração sexual infanto-juvenil. Era preciso oferecer à população um meio seguro, de fácil uso e totalmente sem custo para que fossem apresentadas denúncias em casos de suspeita de algum delito. E a oportunidade para a criação de um serviço desse tipo surgiu quando a EMBRATUR (à época Empresa; hoje Instituto Brasileiro de Turismo)⁶ e o Ministério da Justiça decidiram deflagrar a campanha de combate ao turismo sexual e convidaram a ABRAPIA para operar o serviço de recebimento de denúncias.” (Ibidem : 24)

Dessa forma, no ano de 1997 o Serviço Nacional Disque-Denúncia de Violência Sexual Contra Crianças e Adolescentes foi inaugurado tendo como número 0800 – 99 – 0500 e como princípios básicos a gratuidade na ligação, o anonimato garantido aos denunciantes, o alcance nacional e a articulação em redes de todos os órgãos envolvidos direta ou indiretamente na proteção das crianças e adolescentes. Essa articulação em redes sem dúvida era e continua sendo o grande trunfo do programa, pois sem a participação de todas as instituições presentes em vários Estados e municípios brasileiros, a denúncia poderia simplesmente se perder ao ser encaminhada para cada localidade de proveniência. Desde o início do programa então, o que se buscou alcançar otimamente foi essa consciência de que a articulação em redes seria a melhor forma de alcançar o objetivo maior, o combate eficaz ao turismo sexual e exploração sexual de crianças e adolescentes. Também seria de extrema importância a mobilização da sociedade em prol dessa ação, visto que o próprio Estatuto da Criança e do Adolescente ratifica isso:

“O ECA, ao dispor sobre *Política de Atendimento* a crianças e adolescentes , enfatiza a mobilização da sociedade para participação dos diversos segmentos sociais, o que ocorre nos Conselhos Tutelares e Conselhos dos Direitos da Criança e do Adolescente. O serviço operado pela ABRAPIA em conjunto com diversas entidades-parceiras amplia e consolida essa participação, gerando um sistema permanente de vigília em que cada um se sente responsável e pode realizar ações concretas para combater agravos aos direitos da infância e juventude.” (Ibidem: 16)

Posteriormente o serviço de recebimento de denúncias foi se expandindo cada vez mais e começou a abranger, além de denúncias envolvendo turismo sexual, outros tipos

⁶ Considerando a época em que o livro foi escrito.

de violência sexual, tais como o abuso sexual (tanto no meio familiar como fora dele) e exploração sexual comercial infanto-juvenil. Isso foi possível devido a estatísticas levantadas após alguns anos de funcionamento do serviço, que estratificou todos os casos recebidos e notificados por meio de atendimento telefônico. Foi assim que se descobriu que o turismo sexual não correspondia a maior parte das denúncias recebidas e verificou-se a necessidade de uma mudança de atuação do programa:

“Com efeito, as denúncias de turismo sexual representaram, nos seis anos de funcionamento do Sistema Nacional, apenas 3,7% enquanto que as que se referiam à chamada ‘prostituição infantil’ chegavam a 86% do total. A ABRAPIA trabalhou, então, para convencer seus parceiros de que o foco do Serviço não devia recair somente no turismo sexual. Mesmo considerando a importância da questão, o Serviço demonstrou que o turista estrangeiro não era o único nem o principal agente da exploração sexual infanto-juvenil no País.” (Ibidem: 42)

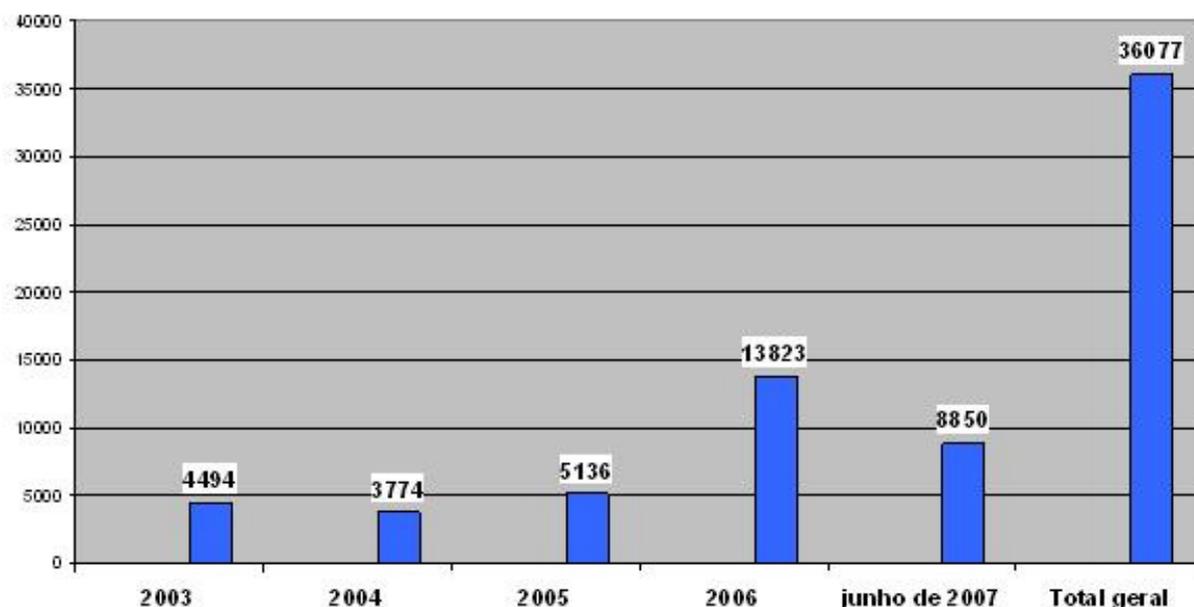
Essa constatação tornou imperante a necessidade de expansão do serviço para além do registro de turismo sexual. Com isso, a EMBRATUR afastou-se do programa que ela mesmo havia gerado, visto que o mesmo não correspondia mais aos interesses específicos da Empresa, que tinha sua origem e funcionamento totalmente voltados ao turismo brasileiro.

Com a saída da Embratur na gestão do Disque-Denúncia, a ABRAPIA começou a realizar uma forte pesquisa, tanto para compreender quais os aspectos que necessitavam de mudança e aprimoramento no programa quanto para procurar um novo parceiro que mantesse o funcionamento do serviço, visto que ele já tinha se tornado uma forte aliado no combate à violência sexual contra crianças e adolescentes. Além disso, começou a realizar importantes Encontros Nacionais para discutir as formas de melhorar a eficácia do serviço e procurar sensibilizar as instituições e organismos pertencentes à Rede Enfrentamento à Violência Sexual Contra Crianças e Adolescentes sobre a importância do problema. Dentre alguns resultados advindos desses encontros, se destacam a formalização do dia 18 de maio como o dia Nacional de Combate ao Abuso e à Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes, o fortalecimento e monitoramento do Plano Nacional de Enfrentamento da violência Sexual Infanto-Juvenil, a criação do Comitê Nacional de Enfrentamento da Violência Sexual contra a Criança e o Adolescente (que tinha o objetivo de monitorar o Plano anteriormente citado, servindo como uma ponte entre a sociedade e o governo) entre várias outras ações.

No ano de 2003 o então programa de origem privada passou para as mãos do Governo Federal, que decidiu dar uma maior visibilidade à questão e colocá-la em sua agenda pública. Dessa forma, o convênio antes firmado entre a ABRAPIA e a EMBRATUR se desfez, ficando a cargo da SEDH (que é um órgão diretamente ligado à Presidência da República) e de seus novos parceiros a continuidade e manutenção do serviço.

De fato, observou-se um grande aumento no número de denúncias registradas e também no alcance do serviço, visto que desde fevereiro de 1997 até fevereiro de 2003 (quando o programa ainda pertencia à ABRAPIA) foram registradas 7014 denúncias ao todo⁷ enquanto que de fevereiro de 2003 até junho de 2007 foram registradas 36077 denúncias:

**Disque Denúncia Nacional - 100
Total de Denúncias Brasil por ano**



Considerando as denúncias recebidas, temos a seguinte média de denúncias/dia por ano:

- Média de denúncias/dia em 2003: 12 denúncias/dia
- Média de denúncias/dia em 2004: 10 denúncias/dia
- Média de denúncias/dia em 2005: 14 denúncias/dia
- Média de denúncias/dia em 2006: 37 denúncias/dia
- Média de denúncias/dia em 2007 (até junho): 49 denúncias/dia⁸

⁷ Dado retirado de ABRAPIA, 2003: 62.

⁸ Dados retirados do Relatório DDN – 100 de junho de 2007.

Observando os dados acima dispostos podemos ter uma noção de como o Serviço ganhou amplitude e aumentou sua demanda. Isso não ocorreu sem um motivo. Só foi possível devido a várias campanhas veiculadas durante o período e também pelo fato de ter passado para o âmbito do Governo Federal, que se propôs a colocar o problema da violência sexual contra crianças e adolescentes como um dos principais eixos de atuação de seu mandato.

Um outro motivo que auxiliou nesse enorme salto da quantidade dos atendimentos foi o início de registros de todo e qualquer tipo de violência contra crianças e adolescentes, não se restringindo mais à violência sexual. Nisso se incluíram violência física, psicológica, negligência e até mesmo o registro ou informação relacionado às crianças desaparecidas. Para facilitar o registro, cada tipo de denúncia é estratificada em categorias específicas, como demonstrado no quadro a seguir⁹:

Negligência	Percepção que mede os cuidados com a saúde física, nutrição, vestuário, higiene pessoal e vigilância quanto a proteção das crianças e adolescentes em qualquer ambiente. Condições de estrutura, limpeza, manutenção e segurança da casa; adequação nas providências tomadas pelo responsável quando se ausentam temporariamente.
Violência Psicológica	Situação percebida nos relatos onde há disciplina mental abusiva, chegando a prática de ameaças, humilhações, constrangimentos e sarcasmos.
Violência Física	Percepção de disciplina física abusiva e/ou severidade da força física utilizada contra a criança e/ou o adolescente, o que é freqüentemente e erroneamente interpretado como método disciplinar. De igual forma as privações físicas de alimentos e de água e imposição de excessivas limitações locomotoras (presentes nas situações de confinamento), quando isto é praticado como método disciplinar.
Desaparecimentos	Relatos onde o usuário é orientado para notificar desaparecimento de criança e/ou adolescente em qualquer

⁹ Dados retirados do Relatório DDN – 100 de maio de 2007.

	localidade do país e, registro e encaminhamento de notícias de paradeiro de crianças e/ou adolescentes desaparecidos.	
Violência Sexual	Abuso Sexual	Sugestões Sexuais: relatos que descrevem situações onde são feitos à criança ou adolescente comentários sexualmente provocantes ou se lhe mostram fotos ou vídeos pornográficos, sem nenhuma incitação posterior a estes gestos. Não há aproximação direta à criança e/ou adolescente.
		Assédio Sexual, quando a criança sofre assédio sexual ou por estimulação aos assuntos que envolvem a sexualidade ou quando lhe são feitas sugestões, sem a realização de nenhum ato sexual com ela.
		Exibicionismo, quando o adulto abusador exibiu-se sexualmente em frente da criança e/ou adolescentes e/ou exibiu masturbação.
		Incitação Sexual: são alegações que descrevem situações onde o adulto abusador incitou a criança sexualmente (acariciou seus órgãos genitais, levou-a a se exhibir sexualmente), sem que tenha havido penetração).
		Penetração: relatos de situações onde há introdução de objetos nos genitais e/ou introdução de dedos / manipulação e situações onde há penetração anal e/ou penetração oral e/ou penetração vaginal.

	Exploração Sexual Comercial	<p>Relatos de situações de contexto da exploração sexual comercial, onde a violência sexual acontece de forma sistemática, se apropriando comercialmente do corpo e visando lucro.</p> <p>São segmentadas informações sobre as características da exploração, ou seja, se envolve ou não terceiros enquanto suspeitos de aliciamento, e/ou se a situação descreve escravidão sexual. Ainda, se está associada à pornografia pela Internet e/ou produção e veiculação de vídeos, impressos e/ou apresentações ao vivo.</p>
		<p>Tráfico de Pessoas Nacional e/ou Internacional onde é verificado se a vítima já passou pela situação anteriormente.</p>
		<p>Turismo Sexual: contexto onde a exploração sexual de crianças e/ou adolescentes é cometida por visitantes, sendo registradas informações específicas sobre atividade e nacionalidade do explorador.</p>

Cada tipo de denúncia é então enquadrada e encaminhada aos órgãos de competência com sua devida categorização, podendo uma denúncia estar enquadrada em uma, duas ou mais delas. Isso é realizado dentro de um sistema on-line onde se colhem todos os dados importantes para a averiguação posterior da notificação e possível responsabilização do agressor, tais como o endereço da vítima e do agressor (principalmente), nomes, idades, relato da denúncia e informações pertinentes correspondentes (uso de drogas, deficiência da vítima, entre outros).

Após o relato do denunciante algumas observações são necessárias como, por exemplo, a frequência com que o caso ocorre, a idade da vítima ou vítimas e se há risco eminente de vida. Dependendo de cada caso a denúncia pode ser categorizada como diferenciada, urgente, podendo ser classificadas com as duas coisas juntas. Denúncias diferenciadas são aquelas em que a idade da vítima é inferior a sete anos. As urgentes

são as que detêm um potencial perigo de vida, que está acontecendo naquele momento ou as que as agressões são muito freqüentes e violentas. Nos casos de denúncias urgentes, o teleoperador do serviço comunica seu monitor, e este irá, por sua vez, tentar entrar em contato imediatamente com algum órgão de competência da localidade de onde a denúncia adveio. Se estiver ocorrendo naquele exato instante, o padrão é pedir para que o denunciante recorra diretamente à polícia de sua cidade, para que providências possam ser tomadas mais rapidamente.

Todas as denúncias são encaminhadas imediatamente por meio de um sistema online para a SEDH que encaminha, no prazo de 24 horas, para cada órgão de competência da localidade de onde a denúncia foi proferida. Com exceção das denúncias urgentes, nas quais logo após o recebimento há a tentativa de entrar em contato diretamente com algum órgão, todas seguem o mesmo padrão. Desde esse ano (2007) foi implementada uma nova ferramenta que permite com que todos os denunciadores, ao registrarem sua notificação, recebam um número de protocolo para que possam retornar ao serviço no prazo de quinze dias a fim de obter a informação de para qual órgão sua denúncia foi encaminhada.

O programa funciona, atualmente, todos os dias das 8 da manhã até as 22 horas (inclusive aos domingos e feriados). Os teleoperadores, responsáveis pelo registro das denúncias, até esse ano eram estagiários de vários cursos envolvidos de alguma forma com a questão como, por exemplo, psicologia, serviço social, pedagogia, direito, entre outros. Agora esses antigos estagiários foram contratados, com a intenção de se aumentar o envolvimento com o serviço e, conseqüentemente, a realização de um melhor atendimento. Em cada turno de atendimento (manhã, tarde e noite) existem um ou mais monitores, todos antigos teleoperadores que obtiveram considerável experiência no serviço, que auxiliam nos registros e dúvidas que por ventura venham a aparecer. São eles também que entram em contato com as instituições em caso de denúncias de caráter urgente.

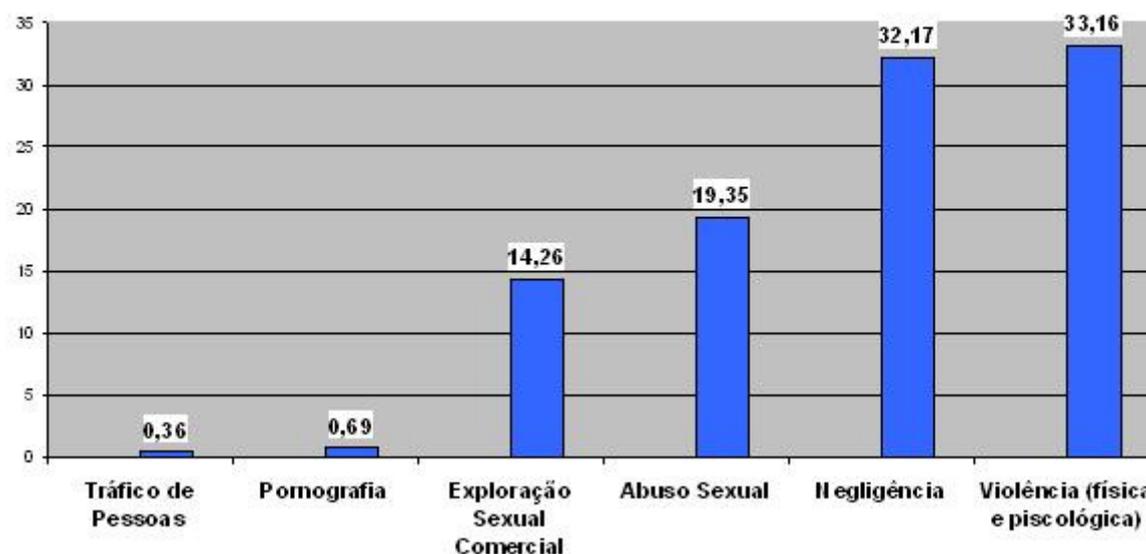
Além dessas melhorias, outras foram sendo criadas na medida em que o serviço ia crescendo:

“A partir de 2004, o serviço passa por várias mudanças: desenvolvimento do Sistema de Informação para registro das denúncias; expansão do horário de funcionamento, desenvolvimento de ferramenta informatizada para o encaminhamento e o acompanhamento *on line* de denúncias; mudança do número para o 100; criação do nível de atendimento especializado; criação de ferramenta para extração de dados como subsídios para produção de

relatórios e transferência do *call center* para as dependências da SEDH, antes funcionando no Ministério da Saúde.”¹⁰

Com propriedade podemos afirmar que houve um significativo aumento na demanda de denúncias recebidas e registradas durante esses anos todos, mas não podemos deixar de considerar que isso pode ter se dado em parte por causa da mudança no atendimento. Atualmente se registra todo e qualquer tipo de violência contra crianças e adolescentes, não estando mais o serviço voltado somente à violência sexual. Isso faz com que a demanda aumente e se diferencie, ficando evidenciado, pelo gráfico abaixo, que traduz grande parte dos atendimentos feitos nos dias de hoje pelo serviço:

**Porcentagem de Registros por Categorias de Violência nas Denúncias
Categorizadas
DDN 100 - junho 2007**



Atualmente existe um Projeto que procura manter o serviço para o ano de 2008 e que está sendo proposto pelo CECRIA. O CECRIA é uma Organização Não Governamental que, assim com a ABRAPIA, procura defender e garantir os direitos das crianças e adolescentes a partir de sua proteção integral. Localizado em Brasília ele é um dos principais parceiros do programa Disque-Denúncia de Violência Contra Crianças e Adolescentes. Esse projeto se encontra em anexo nesse estudo.

3.2 – Princípios norteadores

¹⁰ Idem.

Como já foi inicialmente abordado no subtítulo anterior, a articulação em redes para o enfrentamento à violência sexual contra crianças e adolescentes, foi e ainda é o marco teórico e metodológico principal para o pleno funcionamento do disque-denúncia e também de todas as ações pensadas em prol da resolubilidade da problemática. Essas redes, que funcionam como um grande aparato de proteção integral a esses jovens vitimizados funcionam basicamente por meio de três fluxos específicos. São eles o fluxo da defesa de direitos, o fluxo de atendimento e o fluxo de responsabilização. Cada um desses fluxos detém um tipo de ação e procedimento, bem como instituições que respondem a demandas de cada um deles:

“Trata-se de caminhos distintos, com funções e redes institucionais próprias: a responsabilização penal do abusador, a defesa de direitos e a atenção às pessoas envolvidas na situação de violência sexual (a vítima, o acusado e os familiares). A responsabilização ocupa-se do processo legal, da violação da lei, da sanção; o atendimento ocupa-se com as pessoas, com a dor e o dano; a defesa de direitos com a garantia da cidadania. No entanto, como atuam sobre uma mesma situação concreta e complexa é indispensável que o façam articuladamente, para garantir a resolubilidade da situação de violência sexual notificada.” (FALEIROS, 2001: 13)

Nesse sentido, as redes devem sempre estar atuando de uma mesma maneira, utilizando uma linguagem única, além de estarem sensibilizadas totalmente com a questão. É necessário também que funcionem numa correlação de forças, nunca de uma forma autoritária. Os atores e forças devem se relacionar de maneira dinâmica e democrática, para que possam atuar eficazmente.

Essa rede de proteção institucional em prol da defesa dos direitos das crianças e adolescentes seria composta por vários atores diferentes, como podemos observar na afirmação que se segue:

“A Rede deveria ser formada, direta ou indiretamente, pelos seguintes atores principais: organizações sociais de defesa dos direitos humanos e/ou das crianças e adolescentes como os Centros de Defesa, que funcionariam como Unidades de Referência em cada Unidade da Federação; Conselhos Tutelares; Conselhos de Direitos da Criança e do Adolescente, membros do Poder Judiciário em geral e das Varas da Infância e da Juventude, do Ministério Público e da Defensoria Pública, organismos federais, estaduais e, inclusive, internacionais (INTERPOL) de Segurança Pública, que são os responsáveis diretos pelas ações de proteção, defesa, promoção e garantia dos direitos das crianças e adolescentes.” (ABRÁPIA, 2003: 62)

É nesse sentido que o serviço busca funcionar, tendo como concepção a articulação de todos esses três fluxos para que a denúncia não se perca e seja realmente verificada. Apesar de o próprio disque-denúncia ser somente uma porta de entrada para

a notificação, é necessário que todas as outras instâncias se encontrem bem articuladas para que o serviço não se torne meramente uma fachada, onde se escutam os problemas, mas de nada se adianta.

Observando o contexto em que o país se encontra ao lidar com os crimes sexuais, essa articulação e sensibilização se tornam mais do que imperantes. A percepção do próprio programa sobre isso é de imensa importância para uma real visão das necessidades de mudança existentes na sociedade, conseguindo com isso realizar ações voltadas a combater os entraves que existem nesse percurso.

Em primeiro lugar, a noção de como a sociedade lida com esse tipo de questão, é um dos princípios fundamentais para se articular uma melhor ação. Assim, quando consideramos, por exemplo, que:

“O Código Penal brasileiro, de 1940, ainda tipifica os crimes sexuais como crimes contra os costumes e não contra a pessoa. Por outro lado, nos crimes de abuso sexual contra crianças e adolescentes, cabem ações civis. Ora, se a maior parte destes crimes são cometidos por familiares e as vítimas, por serem menores de idade, não podem acionar os abusadores, é enorme o ‘espaço legal’ destinado à impunidade.” (FALEIROS, 2003: 18)

Podemos perceber que ainda existe um grande problema ao se lidar juridicamente com a questão no país. Dessa forma a ação do serviço deve procurar ter uma maior atenção em sensibilizar as autoridades competentes para uma mudança nesse olhar.

Mais, para além dessa ação de mudança dos parâmetros legais, é necessário que se lide primeiramente com um dos grandes entraves ao conhecimento e alcance dos casos de violência sexual (já tratado anteriormente), que é o chamado muro de silêncio, ainda fortemente presente na concepção familiar:

“Esse tipo de violência sexual, principalmente a cometida por familiares ou conhecidos, é uma relação de força, imposta através de silêncios, segredos, cumplicidades e sedução. Esses pactos de silêncio, mantidos por familiares, amigos, vizinhos, comunidades e profissionais, encobrem situações de abuso sexual, desqualificando revelações verbais e não verbais das vítimas, negando evidências e sinais, em nome de fidelidades, interesses de diversas ordens, medos, sigilos profissionais e de Justiça. Silêncios, sigilos e pactos esses que vêm servindo para ocultar a frequência e a extensão do fenômeno da violência sexual, bem como dificultando o estudo, o conhecimento e o enfrentamento dessa problemática.” (Idem: 19)

Tendo em vista esse tipo de entrave, que é extremamente nocivo ao enfrentamento desse tipo de violência, o programa procurou uma forma de minimizar os danos decorrentes permitindo assim que a denúncia fosse feita de forma anônima e sem

nenhum tipo de ônus ao denunciante. Essa formulação, pensada a partir desse problema cultural existente na sociedade, auxiliou no alcance a esses casos.

Outro ponto a ser levantado é a concepção geral com a qual se busca trabalhar a questão dentro do serviço. Além da idéia da criança e adolescente vistos como sujeito de direitos, que veio a partir do ECA, há também a idéia de desenvolvimento sexual saudável, a partir de uma vida sem violações. Isso pode ser mais bem colocado dentro do enfoque dos direitos sexuais e humanos, onde toda pessoa (incluindo crianças e adolescentes) tem o direito de ter uma vida digna, sem nenhum tipo de violação à esses direitos.

Para que haja uma modificação real nessa questão dentro da sociedade brasileira, uma maior sensibilização da sociedade para com o problema se faz sempre necessário. Trabalhando nessa perspectiva, o programa também procura dar visibilidade a esse enfrentamento, por meio de campanhas e veiculação da mídia. Dessa forma procura-se romper com padrões de silenciamento presentes na população ao se depararem com casos de violência sexual infanto-juvenil. Dessa forma:

“A violência sexual contra crianças e adolescentes é uma questão ética e cultural, e as ações de prevenção a serem adotadas devem ter como alvo, prioritariamente, a opinião pública e a mídia, visando a mudança de valores e a educação sexual de toda a população, de todas as idades. Trata-se, pois, de envidar todos os meios para que a sociedade como um todo supere a acomodação e o pacto do segredo e da impunidade existentes sobre essa problemática, para que os cidadãos adultos assumam seu papel de protetores, e para que não se deposite principalmente nas crianças e adolescentes a responsabilidade de se defenderem de adultos violentadores sexuais.” (Ibidem: 22)

4. O Terceiro Setor e o Avanço de Medidas Neoliberais dentro das Políticas Sociais: Implicações no Programa Disque-Denúncia

4.1 – O avanço do neoliberalismo: Análise e Discussão acerca do papel do Terceiro Setor e do Estado na lida com a questão social

Na sociedade brasileira atual, estamos inseridos em um contexto político, social e econômico que tem as suas bases no denominado capitalismo neoliberal. Essa conjuntura fornece uma série de características específicas que influenciam diretamente nos aspectos gerais da vida dos indivíduos. Trata-se de um tipo de ideologia que permeia todas as instituições, âmbitos, modos de vida e que constrói os ditames a que estamos sujeitos.

Esse modelo seguiu um tipo de intervenção social, refletido em suas políticas sociais, que já vinha sendo reproduzido desde os tempos do governo de Vargas. Segundo Montaña:

“[...] a política social, nos períodos que vão da ditadura de Vargas ao populismo nacionalista e da ditadura militar até a constituinte de 88, conservaram em sua execução o caráter fragmentário, setorial e emergencial, no período atual, pós 88, configura-se como uma ‘política social sem direitos sociais’ (cf, Vieira, 1997: 68 in MONTAÑO, 2003: 199)”

Seguindo essa linha de raciocínio, é fácil perceber que esse modelo interfere profundamente no que se refere ao trato à questão social. Se antes o Estado de Bem-Estar Social lidava com essa problemática com uma concepção, o novo modelo de capitalismo neoliberal irá lidar de outra maneira completamente diferente. O Estado de Bem-Estar tratava a questão social de forma universal, totalizante e tinha o próprio Estado como principal condutor e legitimador dos direitos da população. Já no modelo neoliberal, o trato à questão social fica focalizado, despolitizado, ineficiente e voltado

somente a segmentos da população que possuem um grau de carência muito grande. Isso se dá devido à ideologia que permeia o modelo neoliberal primeiramente de supervalorizar o mercado em detrimento ao Estado. Nessa perspectiva o Estado passa a agir de forma mínima, reduzindo drasticamente sua atuação nos âmbitos sociais. O mercado, com isso, consegue uma ampliação de seu lucro e de sua manutenção, em detrimento aos direitos trabalhistas e sociais dos cidadãos. Em contrapartida, o Estado passa a funcionar de forma reduzida, repassando as responsabilidades sociais para âmbitos da sociedade civil, utilizando para isso o discurso ideológico de que as organizações de âmbito civil estão mais preparadas e são mais eficientes que o próprio para lidar com esse tipo de demanda. Por meio da ideologia pregada de que o Estado não possui condições necessárias para realizar tais demandas e que está precarizado e sucateado, essas relações vão se reproduzindo a cada dia mais. O que importa é a manutenção do mercado e do lucro que advém dele e não os direitos e qualidade de vida da população.

A partir dessa dinâmica, a população mais carente é a que mais sofre, pois tem seus direitos retirados sem perceber que isso ocorre, devido a táticas ideológicas utilizadas pelo neoliberalismo para amenizar seu cruel funcionamento. Em prol do mercado, os direitos trabalhistas são reduzidos, e os indivíduos ficam desprotegidos, sem ter a quem recorrer. Isso atinge principalmente a população mais carente, que recebe atendimentos sociais precários e de baixa qualidade, por não terem meios para procurarem um atendimento de origem privada. Devido ao desmonte do Estado o que se oferece são políticas e programas sociais pobres para os pobres, conforme salienta Montaño:

“Desta forma, os ‘serviços estatais para pobres são, na verdade, ‘pobres serviços estatais’. Aqueles que tiverem condições de contratá-los na órbita privada terão serviços de boa qualidade; quem não puder fazê-lo e, portanto, tiver que recorrer à prestação de serviços estatais, receberá um tratamento de má qualidade, despersonalizado.” (MONTAÑO, 2003: 195)

Nessa conjuntura é que o conceito de Terceiro Setor vem a ser desenvolvido. O que se denomina terceiro setor na perspectiva do modelo atual são todas aquelas organizações, instituições e movimentos que não façam parte nem do segundo setor (mercado) e nem do primeiro (Estado). Na realidade, esse conceito vem embutido de muitas nuances e contradições que servem para favorecer a ideologia e funcionamento do neoliberalismo. Essa ideologia adveio de organizações e instituições intrinsecamente

ligadas ao capitalismo e possui um forte interesse de classes. É importante ressaltar que a mesma se mostra presente no conceito hegemônico desse termo, mas não no fenômeno por si, que realmente existe dentro da sociedade. A diferença está na forma de se lidar e analisar o termo.

Em primeiro lugar, existe um grande descompasso entre o conceito de quais são as instituições que fazem parte e quais as que não fazem parte do denominado terceiro setor. De acordo com a teoria, todos os movimentos e organizações oriundos da sociedade civil deveriam estar enquadrados nesse conceito, visto que o próprio se refere à esfera da sociedade civil. Segundo Montaña:

“Em 1998, na Argentina, foi realizado o IV Encontro. Ali definiram-se, como organizações do ‘terceiro setor’, aquelas que são: *privadas, não-governamentais, sem fins lucrativos, autogovernadas, de associação voluntária*. (Acotto e Manzur, 2000: 4 in Idem: 55)”

Mas, pelo contrário, alguns movimentos e organizações (como o MST, por exemplo) não são enquadrados por muitos autores dentro desse setor. Isso vem a refletir a existência de interesses que vão muito além de uma mera denominação e divisão de esferas dentro da sociedade. O que se enquadra como “terceiro setor” então, segundo a visão dos autores neoliberais, seriam todas aquelas instituições que possuem um interesse público ou, em outras palavras, instituições privadas que lidam com a demanda do social. Desmistificando o termo, Montaña realiza uma crítica que demonstra a ideologia existente por detrás do mesmo:

“Na verdade, no lugar deste termo, o fenômeno real deve ser interpretado como *ações que expressam funções a partir de valores*. Ou seja, as *ações* desenvolvidas por organizações da sociedade civil, que assumam as *funções* de resposta às demandas sociais (antes de responsabilidade fundamentalmente do Estado), a partir dos *valores* de solidariedade local, auto-ajuda e ajuda mútua (substituindo os valores de solidariedade social e universalidade e direitos dos serviços).” (Ibidem: 184. Grifos do autor)

Dessa forma o atendimento necessário à questão social é repassado como uma função predominante do chamado terceiro setor e retirado do Estado, que historicamente e politicamente seria o principal responsável por atender a essa demanda. Daí advém o atual funcionamento estatal, refletido em um Estado minimizado. Isso é extremamente proveitoso aos ditames do neoliberalismo, visto que ao se livrar desse tipo de responsabilidade o Estado funcionará somente como um regulador do mercado. O

primeiro setor fica na verdade, à mercê dos ditames provenientes do segundo e terceiro setor, perdendo a força que teoricamente teria.

A própria divisão teórica realizada entre os três setores aos quais estamos nos referindo também se mostra passível de críticas. Primeiramente, nenhum desses setores existem ou funcionam completamente desarticulados um dos outros, conforme parecem pregar os autores neoliberais. Ao se fazer uma análise mais profunda pode-se perceber que eles se relacionam e até mesmo criam uns aos outros, numa relação dialética. Para dar um exemplo disso o próprio Estado, que seria o primeiro setor, não é nada além do que uma instância reguladora projetada e criada pela própria sociedade civil, que é enquadrada no terceiro setor. Além disso, costumam ocorrer várias confusões entre o que é público e o que é privado dentro das teorias e obras de autores neoliberais defensores da ideologia do terceiro setor, como exemplifica Montaño:

“Na verdade, a discussão operada no debate do ‘terceiro setor’ é certamente reducionista e mistificadora. Equalizam-se todas as organizações deste ‘setor’ como tendo origem privada e finalidade pública. Se uma fundação ou uma empresa tem origem privada, contrariamente uma associação de vizinhos ou uma creche comunitária tem origem pública. Se uma ONG e um movimento social podem ter finalidade pública, no entanto uma fundação ou a intervenção de um candidato a vereador certamente tem finalidade privada. Nesta homogeneização perde-se a diferenciação (mais uma vez) entre as entidades do chamado ‘terceiro setor’ e não se consegue distinguir entre o caráter público ou privado da *origem*, da *atividade* e da *finalidade*”. (Ibidem: 136. Grifos do autor)

Também é observável a deturpação ocorrida nessas mesmas teorias no que se refere à diferença entre Estado e Governo:

“Por seu turno, freqüentemente os autores do ‘terceiro setor’ procedem a uma não-diferenciação entre ‘Estado’ e ‘governo’; assim, as políticas definidas e operadas por determinado governo são vistas como mudanças do Estado.” (Ibidem: 136)

Para auxiliar e reforçar a ideologia do terceiro setor, apesar de todas as contradições mencionadas, os autores neoliberais se utilizam de subterfúgios explicativos que pretendem justificar a existência de tal setor. Entre essas afirmativas, há a defesa de que o terceiro setor seria a única instância com real capacidade para lidar com a demanda social, pois o Estado seria ineficiente, devido à sua burocracia e falta de recursos para lidar com a problemática. Na realidade, essa constatação vem de encontro

aos interesses capitalistas, visto que o Estado ao deixar de ter gastos “desnecessários” com o social, pode se voltar inteiramente ao mercado e à manutenção do sistema, por meio do lucro e mais-valia. Dessa forma, as políticas e programas sociais são transferidos para a competência de inúmeras OnG’s, empresas cidadãs e outras organizações, dos mais diversos pensamentos pertencentes ao terceiro setor.

4.2 - Parcerias: o processo de desresponsabilização do Estado.

Com o fenômeno crescente das demandas sociais sendo atreladas à competência de inúmeras organizações do chamado Terceiro Setor, algumas modificações importantes são passíveis de análise, ao se obter uma visão mais aprofundada da dinâmica em questão. Em primeiro lugar podemos salientar a enorme heterogeneidade existente dentro dessas organizações. Cada uma das instituições existentes atualmente lida com uma determinada temática e age conforme preceitos bastante pessoais. Por exemplo, uma OnG que trata da questão da violência contra as mulheres, normalmente só tratará desse seu assunto específico, sem fazer uma interlocução com outras problemáticas sociais. Além disso, a instituição pode estar atrelada a ideologias políticas ou religiosas das mais diversas, o que costuma acontecer quase sempre. Por um lado, esse panorama auxilia em parte para que cada instituição se encontre teoricamente mais preparada para lidar com sua demanda, visto se especializarem em um determinado tema. Mas, por outro lado, e o que se faz mais imperante na atualidade, é a falta de alcance e de universalidade desses atendimentos. Por serem muitas e de várias características inerentes, as organizações não costumam ter uma correlação de forças com todas as outras existentes e que, até mesmo, lidam com o mesmo tema. Isso faz com que o atendimento fique focalizado e que o alcance não seja total. Assim, a ação pode até se mostrar eficiente, mas somente naquele pequeno âmbito de atuação que a instituição consegue atender. Isso ocorre, não somente por falta de sensibilização ou de motivação dentro dessas esferas, mas por não haver um senso de totalidade entre as mesmas, até mesmo por não conhecimento de todas as organizações que existem trabalhando com a mesma questão ou por causa de metodologia de ação diferenciadas.

Isso vem a demonstrar a consonância com o processo neoliberal de despolitização dos movimentos sociais, que se reflete na substituição desses pelas chamadas OnG’s. A lida com a questão social vai perdendo aos olhos da sociedade sua intrínseca

contradição de classes e sua natureza reivindicatória aos poucos. Como bem traduz Montaño:

“É muito importante a mobilização da sociedade contra a fome e a miséria, como o programa do ‘Betinho’ e ações solidárias. Porém o problema é, primeiramente, ignorar que se tratam de ações emergenciais que, dando respostas imediatas e assistenciais, não resolvem a médio e longo prazos as causas da fome e da miséria, consolidando uma relação de dependência dessa população por essas ações. Por outro lado, o problema consiste em acreditar que nestas ações devem-se concentrar e esgotar todos os esforços reivindicatórios e as lutas sociais.” (Ibidem: 18)

Outro grave problema que as instituições menores como OnGs enfrentam, é a falta de recursos para seus programas. Muitas recorrem a várias instituições (também do denominado Terceiro Setor), como empresas cidadãs, para que financiem seus projetos. Essas empresas cidadãs não exercem esse papel da responsabilidade social à toa. Por detrás desse funcionamento existe o interesse meramente lucrativo, refletido ou em insenção de impostos específicos ou no marketing da empresa. De qualquer maneira, o que permeia a ideologia da responsabilidade social, que atualmente está presente em todas as grandes empresas, é a lucratividade embutida por meio desses ganhos indiretos advindos das ações sociais.

Dentro dessa necessidade de financiamento para os programas sociais do Terceiro Setor é que se enquadra uma outra faceta interessante que revela a real minimização do Estado. O Estado acaba por exercer função de parceiro com muitas dessas instituições, o que é de significativo interesse ao modelo neoliberal, pois facilita um maior distanciamento estatal com a questão social e também um menor gasto. Além disso, facilita o processo de despolitização das lutas sociais e o desmantelamento dos movimentos sociais anteriormente reivindicatórios. Segundo Montaño isso se traduz em alguns passos específicos:

“(…)Dá-se mais um passo no histórico processo ideológico de *despolitização* das organizações e atividades populares. Desta forma, um primeiro passo foi a passagem e tentativa de substituição do ‘velho sindicato classista’ pelos ‘novos movimentos sociais’, particularistas, segmentados, por fora do aparelho do Estado, das contradições de classe, sem articulação com os partidos políticos, com os sindicatos, sem questionar a produção e a distribuição, mas visando ao consumo e à redistribuição – no entanto com demandas surgidas das próprias necessidades da população. O segundo passo é (está sendo) a atual substituição desses movimentos pelas ONGs; agora não apenas com identidades supraclassistas, pontuais e singulares, mas sobretudo em ‘parceria’ e articulado com o capital e com o Estado, e cujas demandas não surgem diretamente das necessidades da população, mas das

‘condições’ de financiamento das entidades e fundações financeiras.”
(Ibidem: 149. Grifos do autor)

Podemos perceber que a parceria entre o Estado e essas instituições do Terceiro Setor se dá em um contexto explicitamente favorável aos ditames do neoliberalismo. Ao se retirar aos poucos a responsabilidade estatal perante a qualidade de vida e bem-estar da população, utilizando para isso todo um sistema justificável baseado na teoria do terceiro setor, ao mesmo tempo em que se reduz os gastos considerados ‘desnecessários’ a esse modelo e se investe mais no próprio sistema capitalista, também despolitiza os movimentos reivindicatórios da sociedade, fornecendo assim um aparente (e falso) senso de estabilidade nas lutas de classes.

4.3 - O neoliberalismo e terceiro setor no Disque-Denúncia: os entraves ao funcionamento do serviço.

No que se refere ao funcionamento do Disque-Denúncia Nacional de Violência Sexual Contra Crianças e Adolescentes, toda essa conjuntura citada anteriormente também exerce sua influência. Para além disso, no que se refere a toda e qualquer política ou programa social, podemos observar a existência dos ditames neoliberais. Isso não é diferente ao lidarmos com políticas públicas voltadas às crianças e adolescentes, bem como também a todo o funcionamento dos aparatos de proteção que atuam nesse sentido. O desmonte do Estado, ao qual já nos referimos na análise anterior, influencia diretamente na formulação e na prática das políticas/programas sociais realizados atualmente. Como ratificado na citação que se segue:

“O Brasil, de acordo com o Relatório Desenvolvimento Humano da Organização das Nações Unidas (ONU), publicado em 1988, ocupa a 62ª posição entre 174 países, pois continua exibindo desigualdades crescentes. Estas, ao nível externo, são conseqüências das políticas econômicas neoliberais, ditadas pelas agências internacionais, e, ao nível interno, pela crise do trabalho, pela redução da intervenção do Estado no social, pela ênfase na participação da sociedade como seu próprio agente de desenvolvimento, onde as redes sociais primárias, principalmente a família, e as organizações não-governamentais são responsabilizadas, cada vez mais, no discurso e na prática, pela busca de soluções para as necessidades sociais do cotidiano (Carvalho, 2000, p. 68 in CARVALHO, 2001: 167)”

Dessa forma, a ideologia neoliberal que permeia a sociedade brasileira, não prejudica somente a situação trabalhista e a qualidade de vida da população, mas também exerce uma intervenção maléfica na cultura e no olhar de todos ao se analisar a

questão social e o enfrentamento à mesma. Assim, além de se despolitizar os problemas sociais existentes, faz com que as próprias pessoas se sintam culpadas e culpabilizem seus semelhantes pela situação de violação e desrespeito em que vivem. O Estado passa então do ator principal que deveria ser na lida com a questão, a ator secundário e de pouco envolvimento. Ao se repassar essa responsabilidade para a própria sociedade por meio dessa ideologia imediatista e focalizada, o neoliberalismo consegue o consentimento da população para continuar funcionando da maneira como lhe convém. Esse consentimento permite que os direitos dos cidadãos sejam, a cada dia mais, diminuídos e que as violações aos direitos humanos se tornem um problema não mais de toda a sociedade, mas apenas das pessoas mais diretamente envolvidas e afetadas pelo problema.

Colocando toda essa conjuntura dentro do processo de criação, evolução e funcionamento do Disque-Denúncia, podemos fazer uma análise observando como essas premissas do neoliberalismo e do conceito de Terceiro Setor advindas dele interferem no serviço.

Em primeiro lugar é importante entender qual a atual configuração estabelecida para o funcionamento do programa. O disque-denúncia, é um programa governamental desde 2003 (sendo responsabilidade da SEDH que está vinculada à Presidência da República), funcionando por meio de parcerias com instituições do denominado terceiro setor. Essas instituições são o CECRIA e a Petrobrás. O CECRIA, como esclarecido anteriormente, é uma OnG de pesquisa voltada aos direitos humanos de crianças e adolescentes e a Petrobrás é uma empresa brasileira, que além de seu principal foco de atuação, é detentora de ações socialmente responsáveis.

Esses três atores se articulam em determinadas atribuições dentro do serviço. A SEDH se articula como a gestora principal do programa, disponibilizando toda a infraestrutura para seu funcionamento. Ela também, como já especificado anteriormente, é a que faz a triagem da denúncia e a encaminha para os órgãos de competência. Seria a principal interlocutora entre o serviço e as instâncias correspondentes de todas as regiões do país. O CECRIA dá o suporte relacionado à mão-de-obra, treinamento dos trabalhadores, além de administrar os recursos repassados para o programa, contratando pessoal e dando supervisão técnica. A Petrobrás funciona como principal fonte de recursos para o serviço, fazendo também avaliações sobre o andamento do programa, capacitação e supervisão técnica da equipe.

É dentro dessa conjuntura que entra a questão das parcerias, que já tratamos inicialmente no subtítulo anterior. Não estamos aqui defendendo que se extingam todos os tipos de parceria entre o governo e instâncias da sociedade civil, mas sim uma mudança na forma com que ela se dá ao se analisar o processo de desmonte estatal em que nos encontramos. Isso pode ser verificado na configuração política em que o disque-denúncia funciona, desde os seus primórdios até os dias de hoje. A SEDH realiza todas as suas atribuições, assim com também a Petrobrás e o próprio CECRIA, mas existem alguns pontos no funcionamento do serviço, que são passíveis de melhora.

O disque-denúncia, durante todos esses anos em que atuou no país, demonstrou ser um grande aliado na luta contra a violência voltada para as crianças e adolescentes. Por ser um serviço de tamanha importância e que responde às necessidades de um problema social real de enormes proporções, em primeiro lugar, deveria ser uma responsabilidade do próprio Estado. Isso considerando que o Estado seria o principal responsável para se lidar com os problemas sociais, o que não ocorre dentro do olhar neoliberal. Dessa forma, para que o serviço pudesse alcançar a abrangência merecida, deveria ser considerado como uma ação para além de um governo, mas sim uma ação permanente do próprio Estado, voltando à discussão realizada sobre a confusão que a ideologia do terceiro setor faz entre os conceitos de Estado e governo. Nesse sentido, as parcerias com as instituições do chamado terceiro setor não seriam dissolvidas, mesmo porque é necessário que haja um controle social por parte da sociedade civil em toda e qualquer ação estatal, sem deixar de mencionar que essas organizações se encontram capacitadas para realizarem tais ações. Ao se pensar uma continuidade permanente do serviço, pode-se também pensar na realização de projetos e pesquisas para seu aprimoramento, não mais (como ocorre atualmente) somente para a continuação do próprio programa¹¹. Isso seria o ponto de partida ideal para uma definitiva melhora nas condições do serviço. Mas, para além disso, alguns outros pontos ainda entravam o pleno funcionamento do programa e estão relacionados diretamente a essa ideologia neoliberal em que estamos inseridos. Esses precisam ser também analisados e trabalhados, para que propostas de melhorias possam ser feitas.

O programa na data de sua criação até 2003, era de total responsabilidade de uma outra organização também pertencente ao dito Terceiro Setor (ABRAPIA). Nesse período (1997 até 2003, quando passou para o governo federal) o alcance dele não era

¹¹ Como exemplo o Projeto que se encontra em anexo nesse estudo.

tão abrangente quanto nos dias atuais sendo que, inclusive, não tinha uma resposta suficientemente eficaz à sua demanda. Como podemos observar nas estatísticas realizadas pela própria ABRAPIA em seu livro acerca da criação do serviço a resposta esperada do retorno à demanda de denúncias registradas não foram suficientes:

“Em comparação com o total de denúncias, as investigações realizadas ou em realização e os resultados alcançados, em termos da responsabilização dos agentes delituosos, são baixos. (ABRAPIA: 2003, 131)”

Depois de passado para a gestão da Presidência da República, alguns desses problemas ainda podem ser observados. É certo que a demanda aumentou consideravelmente após essa mudança de gestão, assim como também a própria eficácia e funcionamento do serviço se aprimoraram, mas ainda há essa dificuldade no retorno da denúncia e responsabilização do agressor. A denúncia é encaminhada pela SEDH aos órgãos de competência para que prossigam na investigação do caso, mas na maioria das vezes não há um retorno por parte desses órgãos para informação do que ocorreu com o andamento e averiguação da denúncia. Isso dificulta desde a formulação de estatísticas confiáveis a respeito da funcionalidade e eficácia do programa, como também faz com que a sensação de impunidade permaneça entre as próprias pessoas envolvidas com o serviço.

Isso demonstra que existe uma fragilidade na rede, que deveria funcionar de forma ótima a fim de que a denúncia pudesse passar por todos seus fluxos, sendo visível o seu andamento. Essa fragilidade impede que se obtenham informações confiáveis sobre o andamento que a denúncia notificada levou no decorrer da rede de proteção. Sendo o disque-denúncia somente uma porta de entrada desse registro, o encaminhamento dado a partir do momento em que a denúncia é repassada aos órgãos de competência muitas vezes não vem ao conhecimento de nenhuma das organizações envolvidas no programa, inclusive do próprio governo. Essa falta de acesso à conclusão do processo da denúncia é um grande entrave até mesmo para a proposta de melhorias de todo o percurso relativo à resolubilidade da mesma.

A fragilidade da rede também se mostra visível na falta de sensibilização existente entre os órgãos de competência. Em muitos casos é observável a falta de interesse em se levar a denúncia adiante e a falta de comprometimento dos profissionais em solucionar a questão. Nisso se soma a falta de recursos financeiros e de pessoal que ocorrem em muitos desses órgãos e a imensa burocracia existente em alguns estados e regiões do

país, que na verdade só acabam por tornar o processo lento e que, não raras as vezes, auxiliam na impunidade dos violentadores. Somam-se a esses problemas mencionados outros não menos importantes:

“Observou-se que a Justiça dispõe apenas de dados estatísticos gerais e não classificados pela natureza dos crimes em julgamento; que Varas da Infância e Juventude e mesmo IMLs não dispõem de sistemas informatizados para registros de situações atendidas; que instituições de atendimento e de defesa de direitos contam apenas com o registro estatístico do total das situações atendidas, sem classificações e tipologias (de idade e sexo das vítimas e agressores, locais de residência, tipo de abuso, autoria do abuso, situação familiar, entre outras). Por exemplo, instituições que contam com dados estatísticos, como hospitais, não fazem o registro de 100% dos casos de violência sexual atendidos, por falta de um sistema unificado e informatizado. Conselhos Tutelares, por sua vez, não se encontram aparelhados nem treinados para realizarem a coleta sistemática de dados estatísticos relativos aos crimes sexuais.” (FALEIROS, 2003: 44)

A precariedade observada da rede de proteção é um dos maiores e mais complicados entraves à resolubilidade da denúncia. Não é suficiente que somente o disque-denúncia tenha todos os dados relativos aos atendimentos realizados estratificados, tenha todo um aparato informatizado e eficiente, se quando o encaminhamento da denúncia é realizado, os outros órgãos não dispõem desses tipos de recursos. Primeiramente, o envolvimento direto dos trabalhadores com a questão se faz imprescindível para que se dê a importância real ao problema. E para que isso ocorra se torna urgente a sensibilização e capacitação continuada de tais agentes. Normalmente oficinas e congressos são realizados, ao menos anualmente, com essa finalidade, mas na maioria das vezes quem toma a iniciativa é o próprio CECRIA e diversos órgãos não comparecem. Podemos compreender que é um esforço tamanho para uma Organização não Governamental articular e sensibilizar todos os órgãos referentes que existem pelo país. Isso deveria ser uma agenda governamental, além da preocupação estatal em manter todas essas instâncias funcionando com amplos aparatos materiais e humanos.

Uma forma interessante de ampliar o envolvimento dos órgãos que compõem a rede de proteção é a viabilização de campanhas por meio da mídia, dando uma visibilidade maior ao problema. Além de atingir esse público alvo também se acaba por atingir e aumentar o interesse da população no que diz respeito ao enfrentamento da questão. Com esse interesse aumentado até a própria população acaba por cobrar uma melhor atitude de todas as instâncias envolvidas. É importante que todos tenham um acesso ao que cada uma desses órgãos tem de atribuições e entenda a importância de toda a rede. Além disso, uma maior informação sobre o serviço do disque-denúncia,

sobre seu funcionamento, a responsabilidade que todo cidadão tem em denunciar e o processo da denúncia, são imprescindíveis para que o serviço tenha um sentido em sua continuação.

Acima de toda essa proposta, se mostra mais que urgente uma maior intervenção do estado na política e funcionamento do disque, ampliando e qualificando sua abrangência, ao se fortalecer a rede de proteção à criança e ao adolescente. Como já foi citado no capítulo anterior, o principal foco de atuação do programa está nessas redes e seu funcionamento é imprescindível para que a denúncia não se perca e possa ser averiguada corretamente. Se as redes se encontram em um nível de atuação precário, a própria existência do disque-denúncia fica a mercê de questionamentos.

5. Considerações Finais

É perceptível que o serviço do disque-denúncia de violência contra crianças e adolescentes é um recurso importante de enfrentamento à questão da violência sexual que, como observado, ainda é um enorme problema dentro da sociedade brasileira. Sua evolução e funcionamento o tornam cada dia mais imprescindível para a busca de uma melhora nessa situação. Além disso, pode-se concluir que o programa tem se ampliado e que está conseguindo corresponder satisfatoriamente com o objetivo que se dispôs a cumprir.

Constata-se um aprimoramento do serviço através do tempo, mas ainda existem muitos entraves e problemas sérios no percurso que a denúncia realiza desde sua notificação até a resolubilidade¹². Isso fica claro com a análise da fragilidade presente nas redes de proteção infanto-juvenil. Pelo serviço estar diretamente ligado ao bom funcionamento das redes para que a eficácia seja completa, isso se torna um imenso dificultador de sua efetivação.

Esse entrave está diretamente ligado ao contexto neoliberal e de desresponsabilização do Estado no que tange à questão social. Devido à conjuntura em que estamos inseridos os programas e políticas sociais sofrem essa minimização.

Para que possa haver uma mudança nessa realidade seria necessário que tanto o Estado quanto a sociedade civil fizessem seu papel de maneira a contribuir para a resolubilidade das problemáticas sociais, não supervalorizando uma instância em detrimento da outra. O ideal seria que houvesse uma divisão de responsabilidades, como assinala Carvalho (2001), com o Estado atuando de forma a priorizar políticas sociais voltadas para as crianças e adolescentes e a sociedade civil participando constantemente dessa ação utilizando para isso recursos específicos como fóruns, conselhos e outros, a fim de cobrar do Estado a garantia da proteção integral infanto-juvenil.

¹² Entendendo a resolubilidade aqui não somente com a punição do agressor, mas também com todo o aparato de proteção e acompanhamento psicológico que é necessário e ideal tanto para a vítima quanto para o agressor.

Devido a toda a ideologia que perpassa o sistema capitalista neoliberal, o disque-denúncia acaba ficando prejudicado em sua atuação, por causa da parca eficiência das redes de proteção. Dessa forma é interessante que haja uma análise sobre o processo de sucateamento de programas sociais, como o disque-denúncia, levando-se em consideração o aspecto político em que vivemos na atualidade.

Uma reflexão mais aprofundada sobre esses ditames e o que eles influenciam na política de funcionamento do disque-denúncia é uma proposição realizada por meio deste trabalho, com a intenção de que formulações possam ser pensadas para uma real melhoria do programa, intervindo diretamente nas redes de proteção. Por meio dessa mudança, pretende-se também que haja um aumento da sensibilização com relação à questão e, por consequência, uma ampliação da mobilização da sociedade na luta contra a violência sexual de crianças e adolescentes.

6. Referência Bibliográfica

ABRAPIA. **Do marco Zero a Uma Política Pública de Proteção à Criança e ao Adolescente**. 0800-99-0500 Sistema Nacional de Combate ao Abuso e à Exploração Sexual Infanto-Juvenil. Rio de Janeiro: ABRAPIA, 2003.

BRASIL. **Estatuto da Criança e do Adolescente**. Lei Federal 8.069 de 1990.

CARVALHO, Denise B. B. de. Política Social e Direitos Humanos: trajetórias de violação dos direitos de cidadania de crianças e adolescentes. **Ser Social 8: Direitos Humanos e Políticas Sociais**. p. 145 – 172. SER/UnB, Brasília: janeiro a junho de 2001.

CASTANHA, Neide. **A mobilização e articulação da sociedade civil na prática do CECRIA**. In: Relatório 10 anos CECRIA – Centro de Referência, Estudos e Ações sobre Crianças e Adolescentes. Brasília: julho, 2003.

CECRIA. **Relatório DDN (Disque-Denúncia Nacional) – 100**. Brasília: maio de 2007.

_____. **Relatório DDN (Disque-Denúncia Nacional) – 100**. Brasília: junho de 2007.

FALEIROS, Eva (org.). **O Abuso Sexual Contra Crianças e Adolescentes: os (des)caminhos da Denúncia**. Brasília: Presidência da República, Secretaria Especial dos Direitos Humanos, 2003.

FALEIROS, Vicente. A violência sexual contra crianças e adolescentes e a construção de indicadores: a crítica do poder, da desigualdade e do imaginário. **Ser Social 2:**

violência e exploração sexual contra crianças e adolescentes. p. 37- 84. SER/UnB, Brasília: janeiro a junho de 1998.

GOIÁS, Jussara de. Exploração sexual de crianças e adolescentes. **Cadernos ABONG: Crianças, Adolescentes e Violência.** Subsídios à IV Conferência Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente. p. 133 – 159. Org: ABONG, Fórum DCA. São Paulo: novembro de 2001. n° 29.

KUYUMJIAN, M. M. M. Violência, Poder e ordem social. **Ser Social 2: violência e exploração sexual contra crianças e adolescentes.** p. 9- 36. SER/UnB, Brasília: janeiro a junho de 1998.

LEAL, Maria Lucia P. **Globalização e Exploração Sexual Comercial de Crianças e Adolescentes.** Rio de Janeiro: Save the Children, 2003.

_____. A mobilização das ONGs no enfrentamento à exploração sexual comercial de crianças e adolescentes no Brasil. **Ser Social 9: Pesquisa em Serviço Social e Política Social.** p. 313 – 336. SER/UnB, Brasília: julho a dezembro de 2001.

_____. As ONGs no enfrentamento da exploração, abuso sexual e maus tratos de crianças e adolescentes – pós 1993. **Ser Social 2: violência e exploração sexual contra crianças e adolescentes.** p. 131 - 156. SER/UnB, Brasília: janeiro a junho de 1998.

_____. O tráfico de mulheres, crianças e adolescentes para fins de exploração sexual comercial. **Ser Social 8: Direitos Humanos e Políticas Sociais.** p. 173 – 188. SER/UnB, Brasília: janeiro a junho de 2001.

MONTAÑO, Carlos. **Terceiro Setor e Questão Social: Crítica ao padrão emergente de intervenção social.** São Paulo: Cortez, 2003. 2. ed.

NETO, Olympio. O sistema de garantias dos direitos da criança e do adolescente. **Cadernos ABONG: Crianças, Adolescentes e Violência.** Subsídios à IV Conferência Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente. p. 43 – 61. Org: ABONG, Fórum DCA. São Paulo: novembro de 2001. n° 29.

ROSÁRIO, Maria do. **Relatório da CPMI da Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes**. Brasília: julho, 2005.

SANTOS, B. R. et al. **Guia Escolar: Métodos para a Identificação de Sinais de Abuso e Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes**. Brasília: Secretaria Especial dos Direitos Humanos e Ministério da Educação, 2004. 2. ed.

Internet:

BRASIL. Presidência da República. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm.

FALEIROS, Vicente; FALEIROS, Eva. (coord.). **Circuito e Curtos-Circuitos no Atendimento, Defesa e Responsabilização do Abuso Sexual contra Crianças e Adolescentes no Distrito Federal**. CECRIA: 2001. Disponível em: <http://www.cecria.org.br/pub/pub.htm>.

7. Anexo

- Projeto de consolidação e difusão do Serviço Disque Denúncia Nacional de Abuso e Exploração Sexual CONTRA Crianças e Adolescentes – 100



PROJETO DE CONSOLIDAÇÃO E DIFUSÃO DO SERVIÇO DISQUE DENÚNCIA NACIONAL DE ABUSO E EXPLORAÇÃO SEXUAL CONTRA CRIANÇAS E ADOLESCENTES – 100

Priorizando a utilização das informações do Banco de Dados do Serviço, na perspectiva de subsidiar com a máxima celeridade, às ações e políticas públicas de enfrentamento à violência sexual contra crianças e adolescentes.

CECRIA
Centro de Referência Estudos e Ações sobre
Crianças e Adolescentes

Brasília /DF – Fevereiro de 2007

I – INSTITUIÇÃO PROPONENTE:

Centro de Referência Estudos e Ações sobre Crianças e Adolescentes – CECRIA

Endereço: Município: Av W3 Norte Quadra 506 Bloco C Salas 21 e 25 - Asa Norte - Brasília - Estado/ DF - CEP: 70740-503

Nome do principal representante: Vicente de Paula Faleiros

Cargo: Coordenador Geral

Responsável pela execução do Projeto: Neide Viana Castanha

II - POPULAÇÃO ALVO

O serviço atende a população em geral, mais especificamente, crianças e adolescentes e/ou familiares, vítimas de abuso e/ou exploração sexual, ou aqueles que queiram denunciar situações de violência física, psicológica e negligência.

Considerando que o projeto priorizará a análise quali-quantitativa do Banco de Dados do serviço, pretende-se que esses resultados sejam disponibilizados com máxima celeridade e cientificidade, aos órgãos governamentais e não governamentais, para orientação de ações e políticas públicas na temática.

III - DURAÇÃO

12 meses.

IV - ÁREA DE COBERTURA DO PROJETO

O Disque Denúncia Nacional de Abuso e Exploração Sexual contra Crianças e Adolescentes - DDN-100, é um serviço de abrangência nacional que possibilita o recebimento de denúncias, via telefone, e o acesso a informações que são prestadas, pertinentes a temática, bem como o

encaminhamento e o acompanhamento das referidas denúncias junto aos órgãos competentes, em nível municipal, estadual e federal.

Conforme a prioridade deste projeto, as informações a serem oferecidas de forma rápida aos parceiros, são de âmbito nacional, a partir dos dados registrados nas denúncias.

V – ANTECEDENTES / APRESENTAÇÃO

A Secretaria Especial dos Direitos Humanos da Presidência da República – SEDH/PR tem como missão a execução da política de Direitos Humanos do Estado Brasileiro, e nesse contexto coordena e executa a Política de Garantia de Direitos de Crianças e Adolescentes.

Desde 2003, após priorização, pelo Governo Federal, do enfrentamento da exploração sexual de crianças e adolescentes, a SEDH/PR implantou o serviço de recebimento e encaminhamento de denúncias/notificações, como ação estratégica de implementação do Plano Nacional de Enfrentamento à Violência Infanto-Juvenil/2000.

A iniciativa da SEDH/PR, atendeu a uma antiga reivindicação da sociedade civil que apresentou grande contribuição no Colóquio sobre o Sistema Nacional de Notificação¹³, realizado pelo Comitê Nacional de Enfrentamento à Violência Sexual de Crianças e Adolescentes, em fevereiro de 2003.

Dessa forma, a partir de 2004, o Disque Denúncia Nacional, recebeu um apoio fundamental em infra-estrutura e pessoal, por meio de convênio firmado com a Petrobras, tendo como parceiro executor o CECRIA, visando o desenvolvimento de ações técnico-políticas, para fortalecimento do Serviço.

Assim, a concretização da implementação do fortalecimento do DDN - 100 é que fundamenta a proposta do projeto aqui apresentado, que visa à difusão desse serviço de âmbito nacional, para registros de denúncias, de acesso rápido e gratuito, com qualidade no atendimento, celeridade e eficácia nos encaminhamentos, bem como, que subsidie as ações e políticas

¹³ O Colóquio sobre o Sistema Nacional de Notificação em Violência Sexual contra Criança e Adolescente, realizado em Brasília /DF, nos dias 14 e 15/03/2003, é parte do plano de ação do Comitê Nacional. Teve por objetivo reunir experiências, pensamentos e práticas de diferentes áreas do conhecimento a fim de construir coletivamente uma proposta de sistema nacional para acolhimento de denúncias e notificações de casos de violência sexual contra crianças e adolescentes.

públicas de enfrentamento da violência sexual contra crianças e adolescentes por meio da qualificação, tratamento e análise quali-quantitativas das informações do seu Banco de Dados.

VI – JUSTIFICATIVA

O início à implementação do Projeto de Ampliação da Capacidade de Funcionamento do Disque Denúncia de Abuso e Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes deu-se a partir de julho de 2004, conveniado com base numa parceria tripartite SEDH-PR /PETROBRAS /CECRIA, com prazo de execução de 12 meses, possibilitando o desenvolvimento de inúmeros aspectos do serviço.

Tornou-se pleno o seu funcionamento com extensão do horário de tele atendimento até 22h, ampliação da equipe e a construção de um sistema informatizado de registro de denúncias, dentre outros.

Em 2006, o serviço teve mais uma expansão do horário de atendimento, passando a funcionar todos os dias da semana, inclusive feriados, em razão dos resultados alcançados na etapa inicial e da crescente procura por esse canal de denúncias,

Ao longo desses meses, confirmou-se no serviço a evidência sobre a necessidade de maior celeridade no encaminhamento das denúncias/notificações, bem como o acompanhamento das mesmas, desafio também colocado como problema por inúmeras instituições.

Atualmente, o DDN - 100 processa as informações até a etapa do encaminhamento, operando um sistema, ainda inicial de acompanhamento das denúncias que, sob critérios, são transmitidas como urgentes e diferenciadas. Diante desse desafio, recorrendo a tecnologia da informação enquanto solução parcial ao problema, em 2005 deu-se o início do desenvolvimento do projeto de encaminhamento e acompanhamento *on-line* das denúncias, que se encontra em implementação.

O Sistema *on line* consiste num fluxo articulado junto aos órgãos de defesa e responsabilização, concebido como um novo *modus operandis* orientado a partir das diretrizes do I Seminário do Disque Denúncia Nacional de Abuso e Exploração Sexual contra Crianças e Adolescentes – 100, realizado em março de 2006 em Brasília, Neste foi deliberado que as redes de defesa e

responsabilização dos Estados resolverão sobre a(s) porta(s) de entrada(s) das denúncias encaminhadas pelo 100 a cada Unidade Federada, bem como os respectivos fluxos internos, reservando a esses a responsabilidade em transmitir as notificações aos órgãos competentes das localidades de ocorrência.

Além do que está objetivamente resolvido, a implementação do Sistema *on line* também prevê uma aproximação maior com os sistemas locais de recebimento de denúncias, vislumbrando o alinhamento conceitual e a agregação dos dados registrados, na perspectiva de um maior conhecimento do fenômeno no país, bem como, a identificação de necessidade de articulação político institucional visando a superação de dificuldades quanto à rápida providência às situações notificadas.

Assim o encaminhamento, bem como o acompanhamento das denúncias/notificações, via web, pela rapidez e alcance do projeto, implica em ganhos para a rede de proteção local, além de ser mais um recurso para a obtenção de indicadores quanto à efetividade e eficácia das providências tomadas na localidade, visando a resolubilidade das denúncias.

A análise quantitativa das informações obtidas a partir do registro, encaminhamento e acompanhamento das denúncias/notificações, que já são comunicadas de forma permanente a inúmeros parceiros do enfrentamento, neste projeto, a partir do desenvolvimento de *software* de extração de dados, pretende-se dispor as mesmas com a máxima celeridade e cientificidade.

Desta forma, é fundamental a qualificação e o tratamento e análise das informações do Banco de Dados do Disque Denúncia Nacional – 100, estando previsto neste projeto um estudo estatístico aprofundado da Base de Dados, que permitirá concluir sobre modelos de relatórios periódicos e a disponibilização de informações específicas que possam incidir diretamente nas ações de políticas públicas setoriais.

Com relação à forma de contrato de parte da equipe do DDN - 100, consta neste projeto uma modificação substancial que prevê assegurar o investimento e a qualificação do atual quadro de teleatendentes, e outros, que são ocupados por universitários contratados como estagiários, e segundo a Lei n.º 6.494 de 07 de dezembro de 1977, dispõe com base em legislações

complementares, que esses contratos não podem ultrapassar o período de 02 anos.

Com base neste raciocínio justifica-se a nova forma de contrato, sob regime da CLT, visando que os benefícios trazidos garantam a permanência do quadro de funcionários, inclusive afirmando o compromisso desses servidores, frente à relevância do serviço.

Todos esses esforços são norteadores de uma política de Direitos Humanos que procura substituir uma cultura de “revitimização” no trato com crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade pessoal e social, por uma cultura de respeito à dignidade e afirmação de direitos.

Desta forma a proposta aqui apresentada visa garantir a continuidade da parceria entre a SEDH - PR, PETROBRAS e CECRIA, viabilizando o processo de fortalecimento do Disque Denúncia Nacional de Abuso e Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes - 100, propiciando a difusão do serviço, melhorando a utilização das informações obtidas por meio da Base de Dados e fortalecendo o controle social, enquanto efetiva atenção às crianças, adolescentes e suas famílias.

VII- OBJETIVOS

Geral

Garantir a consolidação e difusão do Disque Denúncia Nacional de Abuso e Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes - 100, priorizando a utilização das informações do Banco de Dados do Serviço, na perspectiva de subsidiar com a máxima celeridade, às ações e políticas públicas de enfrentamento à violência sexual contra crianças e adolescentes.

Específicos

1. Qualificar o tratamento e análise das informações do Banco de Dados do Disque Denúncia Nacional – 100, na perspectiva de subsidiar com maior celeridade, às ações e políticas públicas de enfrentamento da violência sexual contra crianças e adolescentes.
2. Implementar o Sistema de Encaminhamento e Acompanhamento *on-line* de denúncias, por metas, até o final de 2007.

3. Garantir o funcionamento da Central de Recebimento de Denúncias (Call Center), mantendo a qualidade e buscando a excelência do atendimento.
4. Garantir a formação inicial e continuada dos colaboradores que atuam no Disque Denúncia, em todos os níveis, visando a excelência do serviço.
5. Garantir suporte psicológico às equipes dos 1º e 2º nível de operacionalização do Serviço Disque Denúncia.
6. Implementar estratégias de comunicação intra e inter institucional para divulgação do Disque Denúncia Nacional – 100.
7. Consolidar e alinhar as informações da base de dados do DDN-100, assegurando a precisão das pesquisas realizadas.
8. Realizar 01 oficina de avaliação da implementação do projeto, com os parceiros do Serviço Disque Denúncia Nacional de Abuso e Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes – 100.
9. Realizar em outubro de 2007 o II Seminário do Disque Denúncia Nacional de Abuso e Exploração Sexual contra Crianças e Adolescentes – 100.

VIII – METODOLOGIA

A execução do Projeto de Consolidação e Difusão do Serviço Disque Denúncia Nacional de Abuso e Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes - 100, será efetivada concomitante ao funcionamento do serviço, inclusive incorporando os aspectos já desenvolvidos pelos projetos anteriores.

Dessa forma, além do processo de trabalho já consolidado, o serviço estará tornando plena a implementação do Sistema de Encaminhamento e Acompanhamento *on line* de Denúncias, bem como, a Escuta Especializada, ambas inovadoras enquanto decisões técnico, políticas adotadas pelos gestores do projeto.

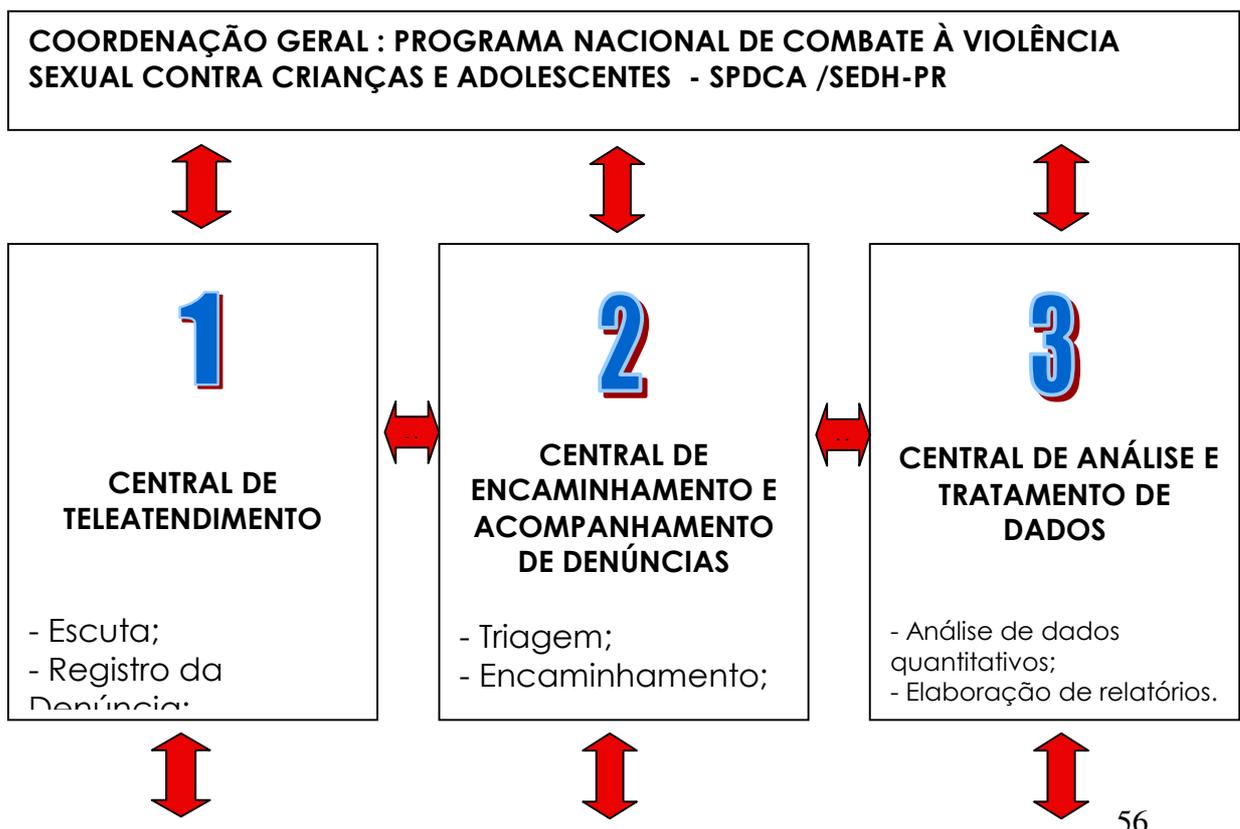
Neste projeto, conforme propósito estabelecido quanto a **priorizar a qualificação, tratamento e análise das informações do Banco de Dados do Serviço, este objetivo presume o encadeamento de ações diversas,**

cujos resultados prevêem subsidiar com maior celeridade e cientificidade, às ações e políticas públicas de enfrentamento da violência sexual contra crianças e adolescentes.

Para isso, serão realizadas de forma lógica e seqüenciada as ações e consultorias previstas no projeto, iniciando pela realização de uma oficina de compatibilização de conceitos a ser realizada em março /07 (contrapartida da SEDH/PR), que evidenciará quanto a eventuais alterações da categorização de violência utilizada pelo serviço, sinalizando inclusive o alinhamento de conceitos desta área temática, junto aos órgãos executores de projetos e programas do Governo Federal; a consultoria que prevê o estudo da base de dados a ser feita por profissional da área de estatística; a seguir, e, após esses dois movimentos a reclassificação das denúncias (diante do alinhamento previsto) e o desenvolvimento de consultoria especializada para análise qualitativa das informações armazenadas no Banco de Dados.

Por fim, a Central de Teleatendimento e a Central de Encaminhamento e Acompanhamento de Denúncias, objetivam no projeto a qualificação dos dados registrados pelas mesmas, informações que são tratadas e analisadas pela Central de Análise e Tratamento de Dados.

O fluxograma a seguir descreve a concepção do serviço demonstrando a sua operacionalização.



IX – PLANILHA FINANCEIRA, PLANO DE TRABALHO E CRONOGRAMA (ANEXO)

X – PARCERIAS

GOVERNAMENTAL

- SEDH-PR - Secretaria Especial dos Direitos Humanos da Presidência da República;
 - Coordena e Supervisiona o Serviço Disque Denúncia Nacional de Abuso e Exploração Sexual contra Crianças e Adolescentes-100;
 - Disponibiliza a estrutura física para a implementação do Projeto;
 - Disponibiliza quadro de gestão técnico para o acompanhamento das atividades.

EMPRESARIAL

- PETROBRAS – Petróleo Brasileiro – S/A
 - Financia as ações técnico-operacionais do Serviço Disque Denúncia Nacional de Abuso e Exploração Sexual contra Crianças e Adolescentes-100;
 - Aprova as bases referenciais do Projeto;
 - Realiza a assessoria e acompanhamento da execução técnica, física e financeira, participando da avaliação do projeto.

NÃO GOVERNAMENTAL

- CECRIA – Centro de Referência, Estudos e Ações sobre Crianças e Adolescentes
 - Administra e executa os recursos financeiros repassado pela PETROBRAS;
 - Disponibiliza os recursos humanos técnicos e operacionais para funcionamento da atividade do projeto;
 - Executa a formação inicial e continuada;
 - Assessoria tecnicamente e supervisiona todas as fases de execução do projeto, participando da sua avaliação;
 - Disponibiliza espaço físico e logístico de secretaria executiva do projeto;

XI - ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO

O acompanhamento e monitoramento deste projeto serão realizados por meio de relatórios periódicos de execução técnica e financeira, elaborados por técnicos e gestores do projeto da SEDH/PR e do CECRIA e apresentados Petrobras.

Serão realizadas reuniões periódicas com a equipe técnica e representantes das instituições parceiras no projeto, para discussão e avaliação das ações desenvolvidas.

Está prevista a apresentação de um relatório final, elaborado após a realização de uma oficina de avaliação com todos os parceiros envolvidos na execução do serviço.

XII – APOIO DA SECRETARIA DE DIREITOS HUMANOS

A Secretaria Especial dos Direitos Humanos da Presidência da República oferecerá como apoio ao Projeto de Consolidação e Difusão do Serviço Disque Denúncia Nacional de Abuso e Exploração Sexual de Crianças – 100, as seguintes rubricas:

- 1 – Contratação de consultoria para consolidação e alinhamento das informações da base de dados do DDN-100, assegurando a precisão das pesquisas realizadas - R\$ 30.000,00 (estimativa)
- 2 – Realização de 01 oficina de avaliação da implementação do projeto, com os parceiros do Serviço Disque Denúncia Nacional de Abuso e Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes – 100, visando elaborar preposições para consolidação do disque denúncia como ação permanente do Plano Nacional de Enfrentamento da Violência Sexual Infanto-Juvenil, no âmbito do governo federal. Sem custos para SEDH.
- 3 - Realização em outubro de 2007, do II Seminário do Disque Denúncia Nacional de Abuso e Exploração Sexual contra Crianças e Adolescentes – 100 - R\$ 150.000,00 (estimativa)
- 4 -Previsão de infra-estrutura para o funcionamento da Central de Recebimento de Denúncias (Call Center) e da Central de Encaminhamento e Acompanhamento de Denúncias (CEAD).