

ROMPENDO CICLOS: O ASSISTENTE SOCIAL NO COMBATE À VIOLÊNCIA CONTRA MULHERES

Samara Silva dos Santos¹

Márcio Leandro Michel²

RESUMO

A violência doméstica é uma questão social complexa, um fenômeno que afeta milhões de pessoas em todo o mundo, transcendendo as classes sociais, faixas etárias, etnias e não respeita fronteiras, é um sério problema de Direitos Humanos, com profundas raízes relacionadas à aceitação cultural desse tipo de violência, colocando em risco a integridade física, psicológica e emocional das vítimas. Nesse viés, utilizou-se a pesquisa documental e bibliográfica, por meio de artigo, tese e dissertação, abordagem qualitativa, fundamentada na análise e vivência de estágio, realizada durante o curso de Graduação em Serviço Social na Universidade La Salle (UNILASALLE). O estudo foi desenvolvido no Centro de Referência Especializado em Assistência Social (CREAS) de um município do estado do Pará, com o objetivo de compreender os principais desafios enfrentados pela assistente social no atendimento às mulheres em situação de violência doméstica nesta unidade. Entre os principais resultados, destacou-se a dificuldade na articulação intersetorial e a carência de recursos institucionais, que limitam a capacidade de resposta do serviço social. Além disso, a pesquisa reforçou a importância de uma abordagem multidisciplinar para promover os direitos e a proteção integral das vítimas.

Palavras-chave: Serviço Social; Questão Social; Violência Doméstica.

1 Introdução

Este artigo resulta dos estudos e discussões realizados no período de estágio I e II, que ocorreu no Centro de Referência Especializado em Assistência Social (CREAS) em um município do estado do Pará, apresentado como MX, para graduação em Serviço Social ofertado pela Universidade La Salle (UNILASALLE). O CREAS traz como objetivo institucional a oferta do serviço de média complexidade na proteção social especial, para apoiar e orientar as pessoas e grupos familiares que tiveram seus direitos violados, fazer a articulação e fortalecimento da rede de proteção social especial de média complexidade; da rede de serviços de caráter preventivo, protetivo e proativo, nesse sentido o CREAS atua com cidadãos em que foram vítimas de algum tipo de violência.

A presente pesquisa propõe uma discussão sobre os desafios no trabalho do serviço social no atendimento às mulheres em situação de violência doméstica. Assim, o objetivo deste artigo consiste em compreender os principais desafios enfrentados pela assistente social no atendimento às mulheres em situação de violência doméstica no CREAS, em um município do estado do Pará. Além disso,

¹ Discente do Curso de Serviço Social da Universidade La Salle - Unilasalle, matriculado (a) na disciplina de Trabalho de Conclusão II, sob a orientação do(a) Prof. Márcio Leandro Michel. E-mail: samara202110161@unilasalle.edu.br.

² Docente do Curso de Administração da Universidade La Salle - Unilasalle. Doutor em Memória Social e Bens Culturais. E-mail: marcio.michel@unilasalle.edu.br

este estudo teve como objetivos específicos contextualizar a situação de violência doméstica das mulheres atendidas pelo CREAS e descrever como o CREAS MX desenvolve sua atuação.

Para este estudo realizamos uma revisão bibliográfica baseada em autores como: Yamamoto (2009), Carvalho e Yamamoto (1983), discorrem sobre questão social, Guerra (2000) que discute sobre o processo de formação profissional dos Assistentes Sociais, Cavalcanti (2012) que fala sobre a violência, Lei Maria da Penha (2006), que articula medidas de prevenção à violência contra mulher, Junqueira (2004) que argumenta sobre a rede intersetorial.

Compreende-se que a discussão acerca dessa temática se faz pertinente, uma vez que, percebemos nas leituras e nas discussões coletivas em sala de aula e campo de estágio, a necessidade de compreender o contexto socioeconômico e cultural para desenvolver estratégias adequadas e efetivas que proporcionem a proteção e o empoderamento das mulheres vítimas de violência.

Dessa forma, o presente trabalho está estruturado em 5 capítulos: Primeiro capítulo, Introdução; segundo capítulo descrevemos o percurso metodológico; terceiro capítulo, Referencial Teórico, realizou-se uma discussão do Serviço Social e Questão Social, Violência Doméstica como Questão Social e Os desafios do Profissional em Serviço Social no combate à violência doméstica. No Quarto capítulo, abordamos os resultados e discussões sobre a Dinâmica do atendimento no CREAS MX, Fatores que contribuem para o retorno aos agressores e as Estratégias para fortalecimento da autonomia e por fim, as Considerações Finais.

Na sequência descrevemos o percurso metodológico que foi utilizado neste estudo.

2 Percurso Metodológico

O desenvolvimento da presente pesquisa baseia-se no método qualitativo quanto à abordagem. Quanto aos procedimentos utilizamos pesquisa documental e bibliográfica. A coleta dos dados se deu por meio de observação participativa e registrado em diário de campo. Para a analisar os dados coletados foi utilizada a técnica de análise de conteúdo de Bardin (1994).

Na Ciências Sociais, a pesquisa com abordagem qualitativa responde a demandas muito particulares, com um grau de realidade que não pode ser quantificado, trabalha “com o universo dos significados, dos motivos, das aspirações, das crenças, dos valores e das atitudes”. Assim, a produção humana, em seu universo, pode ser resumida ao domínio das “relações, das representações e da intencionalidade”, portanto, o objeto de pesquisa não “pode ser interpretado em números e indicadores quantitativos” (Deslandes, Minayo, 2007, p. 21). Neste sentido, por mais que a violência doméstica seja apresentada em números, a intenção dessa pesquisa é entender o contexto da violência doméstica inserida no CREAS MX do município onde está situado e como o assistente social se encaixa nessa realidade.

Creswell (2010) propõe que a abordagem qualitativa “proporciona uma lente geral de orientação para o estudo de questões de gênero, classe e raça ou outras questões de grupos marginalizados” (p. 90). Para a autora, a pesquisa qualitativa é empregada “para explorar e para entender o significado que os indivíduos ou os grupos atribuem a um problema social ou humano” (Creswell, 2010, p. 180). Neste cenário, a violência doméstica que é o objeto de estudo dessa pesquisa é uma manifestação da questão social na vida das mulheres atendidas na unidade do CREAS MX.

Já a pesquisa bibliográfica está relacionada a utilização de materiais que já foram produzidos, mas entre suas vantagens estão a exploração de fontes confiáveis, ampla cobertura de fenômenos e economia de recursos, permitindo analisar contextos variados sem a necessidade de trabalho de campo. A pesquisa bibliográfica destaca-se pela relevância de fontes acadêmicas como base para a compreensão aprofundada de temas complexos, contribuindo para a construção de embasamentos

teóricos sólidos. Gil (2008, p. 50) refere que ela se desenvolve por meio de “material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”, bem como, por teses e dissertações. “A principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente”. Desta forma, os principais temas utilizados nesta pesquisa foram: Violência doméstica contra mulher no Brasil; Relações Sociais e Serviço Social no Brasil; Instrumentalidade do processo de trabalho e Serviço Social e O serviço social na contemporaneidade.

A pesquisa documental é desenvolvida seguindo a mesma direção da pesquisa bibliográfica. “Apenas há que se considerar que o primeiro passo consiste na exploração das fontes documentais, que são em grande número”. Todavia, de um lado temos “os documentos de primeira mão, que não receberam qualquer tratamento analítico, tais como: documentos oficiais, reportagens de jornal, cartas, contratos, diários, filmes, fotografias, gravações etc.”. Do lado oposto temos, “os documentos de segunda mão, que de alguma forma já foram analisados, tais como: relatórios de pesquisa, relatórios de empresas, tabelas estatísticas etc.” (Gil, 2008, p. 51). Para esta pesquisa foram utilizados como fontes documentais o diário de campo, relatórios cedidos pelo CREAS MX e os relatórios produzidos em estágio.

2.1 Unidade de Análise do Estudo e Participantes

O presente estudo alicerçou-se no Estágio Obrigatório Supervisionado em Serviço Social, no período de julho de 2023 até junho de 2024, totalizando 450h. O local escolhido foi uma Instituição CREAS, no Pará.

Durante o estágio, observou-se, que a Secretaria Municipal de Assistência Social (SEMAS) é que fica responsável pela administração da única instituição do CREAS MX no município. A equipe de trabalho do CREAS MX é composta por uma Assistente Social que desempenha o papel de Coordenadora da unidade, uma Psicóloga, uma Advogada, um Motorista, uma Servente e um Vigilante. Os recursos materiais disponíveis são: um carro, uma sala de recepção com computador de mesa e impressora multifuncional, um notebook e uma impressora na sala de coordenação, uma sala para atendimento da psicóloga, uma sala dividida para atendimento da assistente social e advogado, uma área grande para eventos, dois banheiros além de uma quadra de areia; sendo que o prédio é construído em alvenaria e o ambiente é climatizado. Os recursos financeiros utilizados são 100% (cem por cento) custeados pelo governo municipal.

No desenvolver da pesquisa, identificou-se as demandas de questão social, ou seja, as expressões presentes na vida dos usuários ali atendidos. São usuários desse serviço, as famílias e indivíduos que estão relacionadas à violação de direitos como abuso sexual, negligência, violência física, psicológica da criança e adolescente, abandono afetivo e material aos idosos, medidas socioeducativas e violência contra mulher, este último será o campo de aprofundamento desta pesquisa.

Sendo assim, foram selecionadas 5 mulheres, para participarem da pesquisa, as quais foram escolhidas em comum acordo com a assistente social, por estarem predispostas a trabalhar com um plano de intervenção. Portanto, a amostra selecionada foi intencional, possibilitando que “os elementos que formam a amostra relacionam-se intencionalmente de acordo com certas características estabelecidas no plano e nas hipóteses formuladas pelo pesquisador” (Richardson et al., 2012, p. 161).

As mulheres selecionadas para participarem da pesquisa, não serão identificadas, sendo referidas no estudo como: participante 1, participante 2, participante 3, participante 4 e participante 5.

2.2 Coleta e Análise dos Dados

A coleta de dados se deu por meio de observação e registros no diário de campo. A observação é uma técnica de pesquisa que, de acordo com Marconi e Lakatos (2003, p. 222) “não consiste apenas em ver e ouvir, mas também em examinar fatos ou fenômenos que se deseja estudar”. Com esta técnica, o pesquisador emprega a subjetividade, detendo aspectos e acontecimentos que impressionam diante do panorama de investigação. Por meio da observação, verifica-se uma diversidade de descobertas e aprendizagens sobre o contexto e sobre os sujeitos participantes da pesquisa. Devido ao alto grau de subjetividade envolvida nesta técnica, ela deve ser promovida em conjunto com outras técnicas, se constituindo em elemento fundamental para a pesquisa (Gil, 2008).

Considerando que um dos objetivos específicos desta pesquisa é entender o contexto da violência doméstica e a atuação da assistente social do CREAS MX, foi utilizado, para coleta de dados, o diário de campo, um “instrumento de coleta de dados pessoal no qual foram realizadas anotações de eventos diários contendo suas reações e comportamentos”. Esse método permite registrar com precisão os fatos e fenômenos observados durante o acompanhamento das ações da assistente social no atendimento às mulheres em situação de violência. Nos registros, devem constar “data, local, descrição do que se observa, interpretação do que foi observado, com registro das impressões, dúvidas e desafios” (Mattos, 2020, p. 215), proporcionando uma visão detalhada dos desafios enfrentados no cotidiano desse trabalho.

A análise dos dados nesta pesquisa foi realizada utilizando a técnica de análise de conteúdo proposta por Bardin (1994). Esse método compreende um conjunto de técnicas que permitem, por meio de procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo, realizar inferências sobre a produção ou recepção de uma mensagem.

Conforme Bardin (1994, p. 101), a análise possibilita ao pesquisador, com base em resultados significativos e confiáveis, propor inferências e interpretações alinhadas aos objetivos da pesquisa, bem como explorar descobertas inesperadas. Para isso, foram seguidas etapas que incluíram a categorização dos dados coletados, a sistematização de informações e o cruzamento dos resultados, conforme orientações do referencial teórico, permitindo compreender o contexto estudado e suas implicações de forma detalhada e fundamentada.

A seguir apresentamos o referencial teórico utilizado para fundamentar a pesquisa.

3. REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 Reflexão de alguns conceitos da pesquisa

A violência, conforme a Organização Mundial da Saúde (OMS), é caracterizada como o uso intencional de força física ou poder, seja de forma real ou ameaçada, dirigida contra um indivíduo, outro ser humano ou uma comunidade. Esse ato pode resultar em ferimentos, mortes, danos psicológicos, desenvolvimento prejudicado ou privação. A OMS reconhece que incluir o conceito de "uso do poder" na definição enriquece a compreensão tradicional do termo (Paiva et al., 2015).

De acordo com Cerqueira et al. (2016), a violência envolve ações ou palavras que visam ferir ou agredir alguém, podendo resultar em danos físicos graves ou até mesmo em fatalidades. Trata-se de um problema social significativo que afeta diferentes segmentos da sociedade, manifestando-se de diversas formas. Assim, a violência é vista como uma violação dos direitos humanos, frequentemente ligada a questões mais profundas e complexas. A origem da palavra "violência" remonta ao latim, com dois significados principais: "violentia", que se refere à veemência ou a atos desenfreados, e "violare", que indica uma infração ou violação.

A violência contra a mulher é entendida como uma manifestação das relações de poder historicamente desequilibradas entre os gêneros, resultando na dominação das mulheres pelos homens, na discriminação e na limitação do seu pleno desenvolvimento. Essa violência é um dos mecanismos sociais que perpetuam a subordinação feminina (Rangel, 2012).

A Organização Mundial da Saúde (OMS) considera a violência de gênero uma questão crucial para a saúde pública, dada a sua alta prevalência e o impacto profundo que causa na vida das vítimas, nas suas famílias e nos serviços de saúde, além de suas repercussões sociais. Pesquisas recentes sobre a violência contra a mulher destacam a gravidade do problema, revelando que cerca de 20% das mulheres de diferentes nacionalidades já enfrentaram violência física ou sexual em algum momento de suas vidas (Paiva et al., 2015).

No Brasil, a legislação define um ato de violência sexual como qualquer forma de relação sexual não consentida, incluindo o estupro. O abuso sexual no ambiente doméstico é um fenômeno que gera sentimentos de medo, vergonha, insegurança e culpa nas vítimas, levando a consequências físicas, psicológicas e comportamentais, como comportamentos autoritários e delinquência, além de desestabilizar a dinâmica familiar (Cerqueira et al., 2016).

3.2 Serviço Social e Questão Social

A construção do objeto de trabalho, do serviço social é a questão social, suas múltiplas expressões que provocam a necessidade da ação profissional, pois ela é o conjunto das expressões que definem as desigualdades da sociedade, como por exemplo: pobreza, raça, etnia, desemprego, violência, descriminalização de gênero, dentre outros. Para Carvalho e Iamamoto a questão social: é a manifestação, no cotidiano da vida social, da contradição entre o proletariado e a burguesia, a qual passa a exigir outros tipos de intervenção mais além da caridade e repressão (1983, p. 77).

A questão social expressa, portanto, disparidades econômicas, políticas e culturais das classes sociais, mediatizadas por relações de gênero, características étnico-raciais e formações regionais, colocando em causa as relações entre amplos segmentos da sociedade civil e o poder estatal.

Sendo assim, Iamamoto (2009, p. 16) pontua que “o serviço social tem na questão social a base de sua fundação como especialização do trabalho. A questão social apreendida como um conjunto das expressões das desigualdades da sociedade capitalista madura, que tem uma raiz comum: a produção social é cada vez mais coletiva”, tornando o trabalho mais generosamente “social, enquanto a apropriação dos lucros mantém-se privada, monopolizada por uma parte da sociedade”. Pois a questão social é muito vinculada com a desigualdade social, e essas questões acabaram propiciando a criação do Terceiro Setor na sociedade, a fim de fazer programas e projetos para auxiliar os necessitados e auxiliar nos pedidos por mudanças na política. A autora complementa que,

A importância do assistente social na sociedade moderna e pós moderna é devido aos polos industriais, que vão traçando um novo perfil dos trabalhadores não conhecidos (trabalho

escravo e análogo) e enfrentam divergências na sociedade, com a má distribuição de renda, o analfabetismo, violência doméstica e entre outras questões sociais (Iamamoto, 2009, p. 10).

Portanto, a questão social representa não só a desigualdade social, mas também o processo de resistência e luta da classe trabalhadora, sendo assim, ela é uma categoria que reflete a luta dos trabalhadores, da população excluída e subalternizada, na luta por seus direitos, psicológicos, políticos, culturais. Na atualidade a luta é pelos direitos de cidadania e democracia, igualdades sociais presentes na sociedade capitalista em busca de uma sociedade mais justa e igualitária. “Um dos maiores desafios que o assistente social vive no presente é desenvolver sua capacidade de decifrar e construir proposta de trabalho criativos e capaz de preservar, efetivar direitos, a partir de demandas emergentes no cotidiano” (Iamamoto, 2009, p. 20).

O serviço social desempenha um papel crucial na mediação dos conflitos sociais e na promoção dos direitos humanos. Ele atua diretamente nas expressões da questão social, intervindo em situações de vulnerabilidade e risco social. O centro de referência de assistência social – CREAS é uma unidade pública estatal, de abrangência municipal, responsável pela organização e oferta de serviços da proteção social de média complexidade, que nem sempre consegue atender as demandas que surgem no território. O trabalho é desenvolvido no modelo mais tradicional, devido às questões políticas, questões essas que, fazem com que o técnico acabe ficando impedido de desenvolver seu trabalho na totalidade que a profissão exige. Nesta análise pôde ser observado a preocupação da equipe em conseguir dar o suporte necessário aos usuários, uma vez que estes profissionais desempenham um papel de extrema importância às famílias que estejam passando por situações de risco e, portanto, necessitam de orientações de profissionais capacitados para lhes assegurar um pouco mais de qualidade de vida, e para que juntos consigam alcançar uma resolução para as suas adversidades.

Para Fávero (2009, p. 724) o profissional de serviço social é aquele que tem sua “ação refletida e planejada, define quais conhecimentos deve acessar e em que nível vai aprofundá-los; se necessita realizar entrevistas, com quem e quantas pessoas”, tais como: crianças, adolescentes, pais, ou outros responsáveis, “se deve realizar visitas domiciliares e/ou institucionais, se precisa estabelecer contatos variados com a rede familiar e a rede social, se deve consultar material documental e bibliográfico e quais; etc.

3.3 Violência Doméstica como Questão Social

Para Cavalcanti (2012, p. 239) Violência é “[...] a afirmação da agressão é a imposição da vontade de uma pessoa sobre a outra, sem, no entanto, respeitar os limites físicos e morais, podendo existir na forma física contra a pessoa e contra bens ou verbal, contra pessoa”. O profissional de Serviço Social inserido nesse campo de trabalho, retém o desafio de operacionalizar, dinamizar, acionar a rede e impulsionar a integração e a emancipação humana. Nesse contexto, o(a) profissional de Serviço Social tem sido cada vez mais requisitado nas mais diversas áreas de atuação, onde deve realizar orientações e encaminhamentos para as demais redes socioassistenciais, lidando com o fato de que por vezes, o atendimento a uma só pessoa pode ocupar dias de trabalho devido a sua complexidade.

Souza e Farias (2022), descrevem que a violência doméstica segue um percurso histórico, como uma estrutura social intrínseca no contexto de dominação do gênero masculino sobre o feminino. Modelo esse procedente do entendimento de modelo concebido historicamente, pela de

família, pela Igreja e pelo Estado. Essa configuração de controle social dos homens sobre as mulheres é o ponto central no processo de concretização da violência doméstica contra as mulheres.

Diante do exposto, pode-se observar as variações em relação a violência doméstica contra as mulheres, passando a ser congregada de forma mais ampla na Lei Maria da Penha, nº 11.340/2006, especificamente em seu artigo 5º, o qual pondera que (Vieira; Figueiredo, 2024):

Art. 5º Para os efeitos desta Lei, configura violência doméstica e familiar contra a mulher qualquer ação ou omissão baseada no gênero que lhe cause morte, lesão, sofrimento físico, sexual ou psicológico e dano moral ou patrimonial:

I – no âmbito da unidade doméstica, compreendida como o espaço de convívio permanente de pessoas, com ou sem vínculo familiar, inclusive as esporadicamente agregadas;

II – no âmbito da família, compreendida como a comunidade formada por indivíduos que são ou se consideram aparentados, unidos por laços naturais, por afinidade ou por vontade expressa;

III – em qualquer relação íntima de afeto, na qual o agressor conviva ou tenha convivido com a ofendida, independentemente de coabitação.

Parágrafo único. As relações pessoais enunciadas neste artigo independem de orientação sexual.

Art. 6º A violência doméstica e familiar contra a mulher constitui uma das formas de violação dos direitos humanos (BRASIL, 2006).

Assim, percebe-se que a violência doméstica contra as mulheres, isto é, ela está relacionada com qualquer “forma de opressão causada contra as mulheres, dentro do ambiente familiar, ou mesmo sem que seja dentro do ambiente doméstico, desde que tenha tido uma convivência íntima de afeto entre os seres”. Além disso, “toda e qualquer forma de violência doméstica e familiar contra a mulher é uma violação dos direitos humanos, sujeito às sanções penais cabíveis” (Vieira; Figueiredo, 2024, s/p.).

Nessa perspectiva, Junqueira (2004) salienta a importância de construir uma rede de apoio, a constituição de um espaço de organização dos sujeitos. A rede é uma construção coletiva, que se estabelece na medida em que é realizada. Sua veracidade está na sua solidificação, na superação das limitações sociais, na medida em que se estabelecem parcerias entre sujeitos individuais ou grupos, mobilizados por propósitos estabelecidos e adequados pelo coletivo, para a constituição de uma nova realidade social.

3.4 Os desafios do Profissional em Serviço Social no combate à violência doméstica

Para Gerra (2000, p. 2) a instrumentalidade é capacidade que o profissional do serviço social vai adquirindo na medida em que efetiva seus objetivos. “É por meio desta capacidade, adquirida no exercício profissional, que os assistentes sociais modificam, transformam, alteram as condições objetivas e subjetivas e as relações interpessoais e sociais existentes num determinado nível da realidade social: no nível do cotidiano”. Ao transformarem seu “cotidiano profissional e o cotidiano das classes sociais que demandam a sua intervenção”, modificam as condições, os meios e as ferramentas existentes.

A invisibilidade da violência doméstica contra as mulheres pode estar ligada ao desenvolvimento do Serviço Social, que, fundamentado em uma assistência social tradicional e influenciado por doutrinas religiosas (como a da Igreja Católica), estabeleceu uma visão sobre as

relações de gênero que contrasta com as análises e propostas dos movimentos feministas (Rodrigues, 2004).

Ponderando que o Serviço Social exerce um papel decisivo na formulação e concretização de políticas de enfrentamento à violência contra as mulheres, identificou-se três extensões para examinar documentos que expõem os desafios principais enfrentados pelos profissionais perante esse fenômeno. “As particularidades da atuação do Serviço Social conferem aos seus profissionais uma posição estratégica na promoção de políticas de prevenção e combate à violência de gênero” (Rodrigues, 2004, p. 7).

Entretanto, essas polêmicas comumente surgem exclusivamente como restrições na práxis do Assistente Social. Essa condição deriva “na falta de reconhecimento dessas problemáticas como parte das relações de gênero, levando à invisibilidade das queixas relacionadas à violência contra a mulher e à ausência de registros e estratégias que integrem prevenção e apoio às mulheres atendidas pelo Serviço Social” (Rodrigues, 2004, p. 7).

Os desafios enfrentados pelos profissionais em Serviço Social no combate à violência doméstica são complexos e multifacetados, exigindo uma abordagem crítica e integrada. Primeiramente, é essencial reconhecer que a violência doméstica é um fenômeno social que envolve não apenas as vítimas, mas também a dinâmica familiar, a cultura e as estruturas de poder que perpetuam essa violência. Os assistentes sociais precisam estar preparados para lidar com as especificidades de cada caso, considerando as particularidades culturais e sociais das vítimas (Gomes, 2019).

Uma das principais dificuldades enfrentadas pelos profissionais é a falta de recursos e apoio institucional. Muitas vezes, as políticas públicas não oferecem a infraestrutura necessária para um atendimento efetivo, limitando a capacidade de ação dos assistentes sociais. A resistência das próprias vítimas em buscar ajuda, devido ao medo de retaliações ou à falta de confiança nas instituições, pode complicar ainda mais o trabalho do profissional em Serviço Social (Campos, 2018).

Outro desafio relevante é a formação acadêmica. A grade curricular dos cursos de Serviço Social nem sempre contempla de forma aprofundada questões relacionadas à violência de gênero e à intervenção prática em situações de crise. A formação contínua é, portanto, fundamental para que esses profissionais adquiram habilidades e conhecimentos necessários para atuar de maneira eficaz no enfrentamento da violência doméstica (Martins, 2021).

A articulação intersetorial se apresenta como um aspecto crucial, o trabalho em rede, envolvendo saúde, educação, segurança pública e assistência social, é essencial para uma abordagem mais abrangente e eficaz. No entanto, a falta de comunicação entre as diferentes áreas pode levar a lacunas nos atendimentos e na continuidade das ações propostas (Silva, 2020).

Além disso, o preconceito e as normas sociais que perpetuam a desigualdade de gênero podem ser barreiras significativas para a atuação dos assistentes sociais. Muitas vezes, esses profissionais se deparam com uma cultura que minimiza a violência contra as mulheres, dificultando a identificação e o enfrentamento do problema (Almeida, 2017).

Portanto, é fundamental que os profissionais atuem não apenas no atendimento direto às vítimas, na conscientização da comunidade sobre a gravidade da violência doméstica. O fortalecimento da voz das mulheres no processo de enfrentamento da violência é um aspecto crucial que deve ser priorizado. A escuta ativa e o empoderamento das vítimas são estratégias fundamentais para que elas se sintam seguras e apoiadas em sua trajetória de superação. A atuação do assistente

social deve estar alinhada a essas práticas, promovendo um ambiente de acolhimento e confiança (Almeida, 2017).

Na sequência apresentamos os resultados da pesquisa e realizamos uma breve discussão sobre os achados.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados deste estudo demonstram que o CREAS MX apresenta questões específicas. Dentre elas, aponta as limitações em infraestrutura, equipe reduzida de colaboradores, mostra também como é o atendimento da assistente social às mulheres vítimas de violência doméstica. Antes de serem abordados esses problemas centrais é primordial entender o contexto da violência doméstica dentro da unidade. Um dos principais pontos observados foi a dependência emocional e econômica, que é um fator central que leva as mulheres a caírem em relacionamentos abusivos ou a voltarem para seus agressores mesmo após denúncias e medidas protetivas. As participantes expressaram dificuldade em romper o relacionamento, alegando sentimentos de obrigação, apego e falta de condições econômicas para uma vida independente. Esse achado sugere a importância de se compreender o ciclo da violência, ou seja, que a falta de recursos econômicos e os vínculos afetivos com o agressor podem perpetuar a subjugação da vítima e dificultar sua autonomia, inclusive expressa o quão é importante para que o assistente social entenda seu papel na vida das mulheres que estão sendo acompanhadas.

Outro dado relevante é o fato de a violência doméstica ter efeitos psicológicos de grande alcance nas mulheres vítimas da violência, incluindo traumas físicos e psicológicos de longa duração. Em alguns casos, a violência provocou lesões graves, como a necessidade de reconstrução facial de uma participante. Além disso, muitas mulheres manifestaram sentimentos de desespero, medo e exaustão emocional, o que realça a importância do apoio psicológico contínuo nos cuidados prestados. A violência física e psicológica pode causar exaustão emocional e, sem a ajuda adequada, pode ser um obstáculo ao rompimento da relação com o agressor.

Com base nos conceitos apresentados no referencial teórico, entende-se que, discutir a violência doméstica e o papel do Serviço Social é essencial para compreender os complexos desafios enfrentados pelos profissionais e pelo CREAS na proteção e capacitação das mulheres vítimas de violência. De acordo com a Organização Mundial de Saúde (OMS), a violência é uma expressão de poder e controle que tem um impacto devastador na vida das vítimas, não só em termos de lesões físicas, mas também em termos de danos emocionais e psicológicos profundos (Paiva *et al.*, 2015). Cerqueira *et al.* (2016) defendem que entender a violência como um fenômeno multicausal reforça a necessidade de uma abordagem interdisciplinar e integrada do problema que deve ser encontrada no CREAS, uma vez que os fatores que perpetuam a violência estão enraizados em estruturas culturais, sociais e econômicas, que devem ser reconhecidas pelos assistentes sociais para que possam trabalhar de forma eficaz.

No campo do serviço social, as “questões sociais” são vistas como centrais para o trabalho da profissão, incluindo questões como a violência, a desigualdade de gênero e a vulnerabilidade econômica que refletem as desigualdades das sociedades capitalistas (Iamamoto, 2009). Assim, o Serviço Social precisa atuar diretamente na mediação desses conflitos e na promoção dos direitos humanos, pois a violência doméstica está ligada a relações de poder que perpetuam a subordinação das mulheres (Rangel, 2012). O trabalho realizado pelo CREAS, ressalta a importância de profissionais capacitados para apoiar as vítimas e orientá-las para a promoção de sua autonomia. Este

capítulo apresenta os resultados e discussões, destacando as observações e constatações realizadas ao longo da pesquisa.

Durante a análise, foi possível apurar que a limitação de recursos financeiros e humanos no contexto do CREAS MX, impacta diretamente na capacidade de resposta dos profissionais. Essa constatação decorre da observação de que os atendimentos, muitas vezes, são realizados dentro de um modelo tradicional que carece de inovação e flexibilidade, dificultando a implementação de estratégias mais abrangentes e efetivas. O que pode ser confirmado na fala da assistente social da unidade: “aqui, o profissional tem que desempenhar múltiplas tarefas. Eu fico reversando entre a coordenação da instituição e os atendimentos assistenciais que a unidade exige, o que acaba gerando uma sobrecarga de trabalho e dificulta muito a eficácia dos resultados”.

Os registros do diário de campo evidenciaram situações onde a escassez de recursos impediu o atendimento adequado às mulheres em situação de violência, limitando a possibilidade de realizar visitas domiciliares frequentes, conforme referiu o profissional da unidade, o transporte utilizado para as visitas domiciliares é compartilhado com outras instituições do município, além do CREAS, ele atende demandas do Centro de Referência Especializado (CRAS), Casa de Acolhimento, Secretária Municipal de Assistência Social e por vezes do Conselho Tutelar.

No CREAS MX, foi observado que a falta de comunicação entre áreas como saúde, segurança pública e educação compromete a articulação das redes de apoio no combate à violência doméstica. Essa constatação foi relatada pelos profissionais durante a realização da pesquisa, que destacaram a dificuldade em coordenar ações intersetoriais de forma efetiva. Vejamos o relato de um desses profissionais.

O município tem um modelo de fluxo de atendimento, que deveria ser seguido por toda a rede, mas quando se vem pra realidade, não é dessa forma que acontece. A maior dificuldade aqui é fazer essa conexão com as instituições, pois cada uma quer agir por si só, ignorando o fato que pra prestar um atendimento de qualidade a população, essa articulação é fundamental (Coordenador da SMAS).

Conforme apontado por Silva (2020), essa falta de integração afeta diretamente a continuidade do atendimento e a efetividade das intervenções, um problema que também ficou evidente nos registros de campo realizados no CREAS MX. A análise dos dados revelou que essa desconexão entre os setores limita o alcance das ações, deixando lacunas importantes no suporte oferecido às mulheres em situação de violência. Esses resultados foram obtidos por meio de observações práticas, análise documental e conversas informais com os profissionais da unidade, que reforçaram a necessidade de fortalecer os fluxos de comunicação e parcerias entre as áreas.

Foi observado no CREAS MX, que para que o atendimento seja mais integral, é necessário promover a capacitação dos profissionais e fortalecer a atuação da rede intersetorial. A falta de apoio institucional e de recursos adequados são desafios recorrentemente identificados na literatura (Campos, 2018), e a ausência de políticas públicas abrangentes dificulta o trabalho dos assistentes sociais, que precisam lidar com uma sobrecarga de atribuições e, muitas vezes, não conseguem acompanhar efetivamente os casos de violência doméstica.

Para Junqueira (2004, p. 27) “a ação intersetorial é um processo de aprendizagem e de determinação dos sujeitos, que deve resultar em uma gestão integrada, capaz de responder com eficácia à solução dos problemas da população de um determinado território, se afastando, portanto, “do âmbito da necessidade para o da liberdade. O homem é considerado na sua integralidade,

superando a autonomização e a fragmentação que têm caracterizado a gestão das políticas sociais para uma dimensão intersetorial”.

Como aponta Almeida (2017), persistem preconceitos e normas culturais que minimizam a violência contra as mulheres, dificultando que muitas vítimas busquem ajuda ou denunciem seus agressores. Essa resistência, enraizada em construções sociais que naturalizam a violência, evidencia o desafio de romper com o ciclo de medo e dependência emocional vivenciado por essas mulheres. Em situações observadas durante o atendimento no CREAS MX, muitas mulheres relataram hesitação em procurar ajuda devido ao julgamento social ou ao temor de represálias, o que reforça a necessidade de abordar essas barreiras culturais de forma estratégica.

Nesse contexto, as estratégias de empoderamento, como a escuta ativa e a sensibilização comunitária, tornam-se ferramentas essenciais para combater essas resistências. O trabalho das entidades de serviço social desempenha um papel fundamental, criando ambientes acolhedores e de confiança, onde as vítimas possam se sentir seguras para tomar atitudes em relação à violência. Percebeu-se no CREAS MX, que ações como rodas de conversa e oficinas educativas ajudaram algumas mulheres a compreenderem seus direitos e a encontrarem apoio necessário para superar suas situações. Assim, o serviço social atua como mediador entre a desconstrução das normas que perpetuam a violência e a promoção de práticas que reforçam a autonomia das mulheres, permitindo que elas quebrem o ciclo de violência e reconstruam suas vidas.

Outra questão importante é a da revitimização e da resistência cultural enfrentada pelas mulheres. Esta estigmatização social e resistência cultural à independência da mulher exacerba os obstáculos à quebra do ciclo de violência e dificulta o acesso das vítimas aos serviços de proteção e apoio, o que se pode verificar na fala da participante 1: “[...]. Eu tinha medo de procurar ajuda porque sabia que as pessoas iam dizer que a culpa era minha por continuar com ele. Ouvi muitas vezes que em briga de marido e mulher ninguém mete a colher’, então pensei que ninguém ia me ajudar”.

No CREAS MX, o funcionamento segue um modelo que carece de uma plataforma única e integrada para gerenciar os casos e articular os serviços necessários. Atualmente, não há um sistema centralizado que permita o compartilhamento de informações entre as áreas de assistência social, saúde, segurança pública e serviços jurídicos. Embora reuniões e momentos de articulação pontuais aconteçam, estas são insuficientes para garantir um fluxo contínuo e eficiente no atendimento às mulheres em situação de violência.

A ausência de redes de apoio plenamente integradas e articuladas torna o encaminhamento das vítimas mais complexo e, muitas vezes, ineficaz. Essa falta de comunicação entre os setores resulta na fragmentação dos cuidados, obrigando as mulheres a buscarem suporte em diferentes locais por conta própria. Por exemplo, uma vítima pode iniciar o atendimento no CREAS e ser encaminhada para um serviço de saúde, mas sem acompanhamento estruturado, há o risco de o caso ser perdido no processo.

Essa realidade limita o acesso das vítimas a recursos fundamentais e dificulta a continuidade do apoio, já que muitas desistem diante da burocracia ou da falta de orientação adequada. Para superar esses desafios, seria essencial implementar sistemas de gestão integrada que permitam o acompanhamento em tempo real e a comunicação eficaz entre os diversos serviços envolvidos, garantindo assim um atendimento mais humanizado e eficiente.

Para aprofundar a discussão dos resultados, levando em conta as falas dos participantes e relacionando-as com a literatura existente sobre violência doméstica e o papel do serviço social, é possível discutir os principais temas que emergiram das entrevistas, os desafios do atendimento no

CREAS MX, a complexidade do vínculo afetivo entre vítima e agressor e as limitações do sistema de atendimento. Para cada ponto, faremos um aprofundamento, relacionando as falas dos participantes com os autores que discutiram os temas centrais.

As declarações dos participantes sublinharam um tema recorrente: a dependência emocional e financeira é um fator significativo na continuação e, muitas vezes, no regresso às relações abusivas. Por exemplo, a Participante 1 comentou

[...] Ele foi meu primeiro homem, ele foi meu primeiro tudo, ele é o pai dos meus filhos, então eu sempre tive ali com ele, tanto é que eu saí da minha cidade para vir para cá, para ficar com ele, entendeu, eu passei por cima de tudo e de todos para ficar com ele para agora ele estar me agradecendo dessa forma. [...].

Esta citação exemplifica a forte ligação emocional que muitas vítimas desenvolvem, o que, segundo Vieira e Figueiredo (2024) a violência não é só aquela fisicamente, pode-se relacionar desde empurrões e tapas até agressões gravíssimas, causando lesões físicas ou até a morte e psicologicamente, a violência pode se revelar de ameaças, insultos, humilhações, manipulação e isolamento social e econômico, afetando a autoestima e o bem-estar emocional da mulher.

Já a questão da dependência econômica é abordada por Silva (2020), que refere que a segurança econômica continua a ser um dos maiores desafios para as mulheres vítimas de violência. Na ausência de apoio financeiro externo ou de qualificação profissional, elas sentiram que era necessário manter a relação. A participante 3 reforça este ponto ao descrever a sua perda gradual de identidade na relação:

[...] No começo era tudo lindo, era tudo bonito, sabe, depois ele foi ficando muito controlador, não pode, não pode aquilo, foi me proibindo de tudo, e eu? Eu fui mudando, tudo o que ele queria que eu não fizesse eu parei de fazer, às vezes eu não me sentia bem porque eu não estava sendo eu mesma, porque eu não era assim, mas porque ele queria eu fui deixando fui deixando e até chegar ao ponto que ficou. [...].

Almeida (2017) destaca a manipulação e o controle como características essenciais das relações abusivas. Segundo o autor, estes comportamentos abusivos destroem gradualmente a autonomia emocional da vítima e tornam-na cada vez mais dependente do seu parceiro.

Outra questão central que emergiu das entrevistas foi o profundo impacto psicológico da violência nas vítimas. A participante 2 referiu: “[...] Tô cansada de apanhar, eu tô cansada de ser maltratada, eu não mereço esse tipo de coisa, depois que ele saiu de casa eu me senti como se eu tivesse renascido como se eu tivesse começado a viver de novo [...]”.

Esta citação realça a sensação de alívio e a nova perspectiva de vida que algumas vítimas sentem após uma separação. De acordo com Vieira e Figueiredo (2024), a violência emocional ou psicológica é a mais silenciosa, admitindo cicatrizes profundas, por não ter uma natureza instantânea e ter um efeito acumulativo, sendo diferenciada por qualquer comportamento que derive em prejuízo emocional como: constrangimento, humilhação, desvalorização, diminuição da autoestima imposições, gritos, jogos de poder e xingamentos.

Por outro lado, muitas mulheres que abandonam relações abusivas continuam a necessitar de apoio psicológico, o que ficou patente no discurso da Participante 5:

[...] ele me acertou com uma paulada na cabeça que abriu uma brecha, eu fiquei toda cheia de sangue, tenho a cicatriz ainda, pode ver aqui... fiquei jogada no chão enquanto ele entrou

pra buscar a espingarda, eu peguei meus filhos e corri, me escondi no mato até escurecer pra poder procurar ajuda. [...].

Esta narrativa ilustra não só a violência extrema, mas também o trauma associado. Almeida (2017) defende que a violência doméstica deve ser entendida como uma questão de saúde mental e que a assistência psicológica é essencial para que as vítimas superem o trauma. A autora argumenta que negligenciar o apoio emocional pode levar a um regresso às relações abusivas, uma vez que as mulheres sentem que não têm outras opções de apoio fora da relação.

As narrativas dos participantes também lançam luz sobre a experiência de revitimização e as barreiras enfrentadas pelos sistemas de apoio. A Participante 4 referiu que após grave episódio de agressão precisou fazer uma reconstrução facial e revelou a dimensão da violência:

[...] Já tinha acontecido alguns episódios antes, ele me dava murro, já catou a faca para passar no meu rosto, eu ficava com o corpo todo machucado, mas eu sempre escondia os hematomas, não deixava ninguém ver porque eu gostava muito dele, eu queria muito ficar com ele, até que chegou a esse estado né, ele me agrediu muito com socos, me deu pauladas, atingiu muito meu rosto, ficou desconfigurado, tive de fazer uma reconstrução facial, eu não quero mais ele na minha vida. [...].

A análise das falas das vítimas conecta-se diretamente ao objetivo geral da pesquisa, pois evidencia a complexidade do ciclo de violência doméstica que o assistente social do CREAS enfrenta em sua atuação. As experiências relatadas pelas mulheres mostram não apenas a gravidade da violência, mas também os obstáculos socioculturais e institucionais que dificultam o rompimento desse ciclo. Essa realidade expõe os múltiplos desafios que o profissional precisa enfrentar para proporcionar um atendimento efetivo, que vai além da simples execução de procedimentos burocráticos e requer uma abordagem humanizada e integrada.

Além disso, muitos profissionais do CREAS MX relatam desafios relacionados à sobrecarga de trabalho e à falta de formação contínua, fatores que dificultam o enfrentamento das complexidades da violência doméstica. Guerra (2000) aponta que a ausência de capacitação adequada prejudica a atuação dos profissionais, deixando-os menos preparados para lidar com as demandas emocionais, sociais e jurídicas envolvidas nesses casos, destacando que, muitas vezes, a prática profissional é reduzida à burocratização do trabalho, com foco no preenchimento de formulários e relatórios, o que limita significativamente a capacidade de prestar um atendimento efetivo e humanizado.

Essa combinação de fatores evidencia como o ciclo de violência doméstica impacta na prática do assistente social, que precisa articular estratégias para superar esses desafios enquanto lida com a complexidade do problema e as necessidades das mulheres atendidas. Isso reforça a importância de capacitação contínua e de um modelo de atuação que privilegie o atendimento integral e a articulação intersetorial, proporcionando um suporte mais eficaz para a proteção e o empoderamento das vítimas.

Face a estes desafios, a coordenação interagências é uma necessidade para melhorar o atendimento às vítimas. No entanto, como refere Silva (2020), a falta de comunicação entre os diferentes sectores é uma das barreiras mais críticas para o sucesso do trabalho. A falta de redes de apoio integradas que envolvam sectores como a segurança, a saúde, a assistência social e jurídica limita a eficácia das iniciativas de proteção das vítimas.

Martins (2020) sugere que as campanhas de consciencialização para informar as mulheres sobre os seus direitos e os recursos disponíveis são cruciais. O conhecimento destes direitos e serviços permite às mulheres capacitarem-se para procurar ajuda de forma mais segura e eficaz. Além disso,

o autor salienta que a criação de uma rede de apoio facilita o encaminhamento das vítimas, facilitando assim uma resposta mais ágil e coordenada às suas necessidades.

O último tema que emergiu da observação foi a necessidade de promover a autonomia econômica e emocional das vítimas. De acordo com Junqueira (2004), o reforço da autonomia das mulheres passa pela formação profissional e pelo acesso a redes de apoio. Desta forma, a educação financeira e profissional das mulheres vítimas de violência pode ser uma ferramenta poderosa para quebrar o ciclo de dependência e violência, como defende.

4.1 A Dinâmica do Atendimento no CREAS mediante os desafios Identificados

O Centro de Referência de Assistência Social – CREAS é uma unidade pública estatal, de abrangência municipal, responsável pela organização e oferta de serviços da proteção social de média complexidade, que nem sempre consegue atender as demandas que surgem no território. O trabalho é desenvolvido no modelo mais tradicional, devido às questões políticas, questões essas que, fazem com que o profissional acabe ficando impedido de desenvolver seu trabalho na totalidade que a profissão exige. Nesta análise pôde ser observado a preocupação da equipe em conseguir dar o suporte necessário aos usuários, uma vez que estes profissionais desempenham um papel de extrema importância às famílias que estejam passando por situações de risco e, portanto, necessitam de orientações de profissionais capacitados para lhes assegurar um pouco mais de qualidade de vida, e para que juntos consigam alcançar uma resolução para as suas adversidades.

A Assistente Social inserida no CREAS MX, atua no atendimento às mulheres que estão em medida protetiva. Essa medida é um mecanismo criado pela lei para coibir e prevenir a violência doméstica e familiar, pode ser determinada pelo Ministério Público ou pela própria mulher em situação de violência, por meio de um advogado ou da Defensoria Pública.

Desse modo, o objetivo foi compreender como o profissional de assistência social deve lidar com o desafio de realizar toda uma orientação que faça com que as vítimas tenham ciência do que podem e devem denunciar seus agressores e reagir contra todo e qualquer tipo de violência. Nesse sentido, para o assistente social, é fundamental conhecer a realidade em que atua, para entender como os indivíduos sociais experimentam e vivenciam as situações sociais, trabalhando com a violência contra a mulher, o profissional de Serviço Social precisa ter domínio do seu conhecimento sobre as múltiplas determinações decorrente da mesma (Rodrigues, 2004).

No contexto geral, os Assistentes Sociais enfrentam diversos desafios no seu fazer profissional, a constante falta de recursos, a sobrecarga de trabalho, a ausência de formação continuada e a falta de suporte institucional aos profissionais, são fatores determinantes que dificultam o desempenho e eficácia das ações voltadas ao exercício de autonomia das vítimas.

No exercício de sua ação é preciso apreender que o profissional atua embasado nas dimensões metodológicas de sua profissão, destacadas como:

A dimensão teórico-metodológica, que segundo Guerra (2000) atua no acesso das características particulares de uma situação que se apresenta no cotidiano profissional do assistente social para uma representação à luz das universalidades da teoria e o regresso para elas. É através desta dimensão, que o profissional aprofunda seus conhecimentos e relaciona as questões sociais expressadas no decorrer do atendimento às vítimas, de forma a compreender como tais questões estão expressas no meio social cotidiano dessas mulheres.

A dimensão ético-político, para Iamamoto (2009) está no compromisso profissional com os princípios e valores norteadores da prática profissional, com a direção social do seu trabalho e com a

qualidade das respostas oferecidas às demandas dos usuários. É pautado por esta dimensão que o profissional desta unidade CREAS, consegue exercer um papel voltado a orientar as mulheres atendidas, discutindo com elas os seus direitos e se posicionando a favor da luta por políticas que venham a suprir as suas necessidades reais.

O técnico-operativo, Guerra (2000) aponta que esta dimensão é aquela que faz a profissão ser conhecida e reconhecida, já que dela depende a resolutividade da situação, que, às vezes, é mera reprodução do instituído e, em outras, se constitui a dimensão do novo. A autora aponta, ainda, que esta dimensão não é neutra e se encontra apoiada em fundamentos teóricos que possibilitam ao profissional compreender os limites e possibilidades existentes no movimento da realidade social. Esta dimensão está diretamente relacionada ao compromisso do profissional com o Serviço Social, conforme proposto em seu Código de Ética a fim de melhorar a leitura da realidade e direcionar a sua ação.

Diante desta dimensão, podemos identificar os instrumentais que direcionam a práxis profissional diária, nos atendimentos às mulheres em situação de violência doméstica, que serão descritos conforme os mais utilizados no desenvolver da pesquisa.

Em primeiro momento, a profissional de assistência social juntamente a equipe técnica do CREAS, utilizam o acolhimento psicossocial, entendido como o processo de intervenção profissional que envolve a escuta social qualificada. Tem por objetivo ter o primeiro momento de acolhida com as mulheres vítimas de violência que chegam à unidade, buscando identificar o problema e suas resoluções. Carvalho e Iamamoto (1993) confirmam que, trabalhar numa perspectiva que envolve o sujeito supõe uma forma de tratamento, uma postura que subentende que a relação estará baseada em princípios de participação. Pressupõe ética, interação, devolução, respeito à dignidade e à experiência do outro. No CREAS MX a assistente social utiliza a entrevista como forma de entender a realidade das vítimas de violência doméstica.

Foram observadas a aplicação de 5 entrevistas, denominadas P1, P2, P3, P4 e P5, que é uma etapa essencial para o assistente social entender a situação das pessoas agredidas. Neste sentido, a fala da entrevistada E1 reforça esta afirmação: "logo que cheguei ao CREAS fui submetida a uma entrevista com o assistente social e eu me senti segura e criei coragem e relatei tudo o que vinha sofrendo". Já a assistente social do centro aqui relatado reforça a importância da etapa da pesquisa quando diz: "a entrevista é um momento de conhecer as especificidades de cada usuário, e neste momento em específico é possível captar cada particularidade da situação vivenciada por essas mulheres, ninguém passa sem ser entrevistada, pois é o momento de identificar como podemos ajudar".

De acordo com Fávero (2009, p. 873) "ao se realizar uma entrevista, parte-se de um objetivo profissional e se almeja uma finalidade. Sempre que possível, o primeiro passo para desenvolvê-la é munir-se das informações referentes a antecedentes da situação a ser estudada, para obter elementos que possibilitem o avanço do diálogo", impedindo que o usuário seja compelido "a repetir informações que já constam de um prontuário ou auto processual".

Na oportunidade da entrevista é acordado o momento propício para realizar a visita domiciliar, conforme relatado pela técnica colaboradora da unidade de pesquisa: "este instrumento fornece elementos para uma maior compreensão da realidade social em que as usuárias estão inseridas, é nesta ocasião que encontramos a oportunidade de nos inteirar da realidade de cada família". A autora pontua que a visita domiciliar tende proporcionar uma assistência educativa e assistencial no recinto domiciliar, é por meio desta que fazem um levantamento e a estimativa das condições

socioeconômicas em que vive o sujeito e seus familiares, organizando uma assistência privativa para cada caso (Fávero, 2009).

Na sequência dos instrumentais utilizados pela assistente social do CREAS encontramos a observação, que segundo Fávero (2009) no contexto das visitas domiciliares, a observação é um instrumento indispensável, como fonte de dados e indicativos sobre a realidade social. Seguindo essa contribuição, vejamos o relato da técnica da instituição: “a observação consiste em adquirir conhecimento por meio de um olhar atento a uma dada realidade é ela quem dará subsídios para desenvolver a proposta de intervenção na demanda que está sendo apresentada”.

Por fim encontramos o relatório social, que segundo a assistente social da unidade “refere-se ao relato das informações coletadas e das intervenções realizadas pelo profissional no desenvolvimento de sua prática”. O relatório pode se referir aos dados coletados, utilizando-se de um ou mais dos instrumentos já mencionados, ou pode descrever todas as atividades realizadas pelos profissionais. Em outras palavras, trata-se de um instrumento de registro de dados e coleta. A autora afirma que o relatório social é um documento particular do Assistente Social originado após a coleta de dados relativos a sua intervenção em determinada situação ou esclarecimento da questão social. Pode ser utilizado com a finalidade de elaboração de um laudo ou parecer social, podendo ser preparado em todos os recintos ocupacionais onde tiver um Assistente Social, exibindo uma análise da situação e conclusões.

Os instrumentos são considerados meios de se alcançar uma finalidade, portanto na dinâmica de atendimento do CREAS MX a técnica busca ter clareza do objetivo que pretende alcançar, podendo identificar a realidade diante da demanda, e posteriormente realizar um trabalho multiprofissional, fazer o acompanhamento das vítimas, organizar e atualizar os registros dos casos atendidos, bem como comunicar a rede intersetorial sempre que necessário, pois ela intervêm cotidianamente nas mais distintas relações sociais que os sujeitos da sua ação desenvolvem.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa se propôs realizar uma discussão sobre os desafios no trabalho do serviço social, no que se refere ao atendimento às mulheres em situação de violência doméstica, tendo como objetivo geral compreender os principais desafios enfrentados pela assistente social no atendimento às mulheres em situação de violência doméstica no CREAS, em um município do estado do Pará. E como objetivos específicos contextualizar a situação de violência doméstica das mulheres atendidas pelo CREAS, descrevendo como o CREAS do MX desenvolve sua atuação.

Neste sentido todos os objetivos foram alcançados, salientamos que a violência contra a mulher é um grave problema social que transcende limites culturais e geográficos, afetando milhões de mulheres em todo o mundo. Essa forma de violência não se limita a agressões físicas, mas inclui também abusos emocionais, psicológicos e econômicos, perpetuando ciclos de opressão e desigualdade. Para enfrentar essa questão, é essencial que haja um conjunto abrangente de medidas sociais que priorizem a prevenção e a proteção das vítimas.

Uma abordagem eficaz deve incluir a educação e a conscientização, visando desmistificar conceitos de gênero e promover a igualdade. Campanhas de sensibilização que abordem as diversas formas de violência e suas consequências são fundamentais para mudar a mentalidade da sociedade e fomentar um ambiente mais respeitoso e seguro.

A implementação de políticas públicas que ofereçam suporte às vítimas, como serviços de acolhimento, orientação jurídica e assistência psicológica. A criação de redes de apoio intersetoriais pode proporcionar um suporte mais robusto, facilitando o acesso a recursos e serviços essenciais. Essas iniciativas devem ser acompanhadas de legislações rigorosas que garantam a punição efetiva dos agressores e a proteção das vítimas.

A promoção da autonomia econômica e emocional das mulheres é uma medida vital para a prevenção da violência. Programas que incentivem a capacitação profissional e o empoderamento da mulher ajudam as mulheres a se tornarem independentes e a romperem com relações abusivas. Somente por meio de um esforço conjunto e contínuo, envolvendo governo, sociedade civil e comunidades, será possível enfrentar e reduzir a violência contra a mulher, construindo um futuro mais justo e igualitário para todos.

Contudo, precisa-se de um trabalho contínuo envolvendo as redes intersetoriais e centros de referências, penas mais abrangentes e apoio maior em relação a moral e autoestima. Entretanto, devido a sua complexidade e ainda que seja denunciada e criada leis mais severas para seu combate é muito comum os casos de reincidência no ciclo da violência. Por esse motivo, é importante ter espaços de discussão de uma nova constituição sobre a contracultura da violência contra a mulher, sendo necessário desconstruir um ideal de violência banalizado pela cultura imposta.

O trabalho desenvolvido pelo CREAS MX, ainda utiliza um modelo tradicional, devido às questões políticas, questões essas que, fazem com que o servidor social acabe ficando impedido de desenvolver seu trabalho de forma integral que a profissão exige. Nesta análise pôde-se observar a preocupação de toda a equipe em alcançar seus objetivos, que é dar o suporte necessário aos usuários, uma vez que estes profissionais desempenham um papel de extrema importância junto às famílias em situações de risco, necessitam de encaminhamentos de profissionais capacitados, que lhes assegurem um pouco mais de qualidade de vida, e para que juntos consigam obter uma resolução para os seus infortúnios.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, R. **Gênero e violência**: uma análise da cultura da violência doméstica. São Paulo: Editora Saraiva, 2017.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1994.
- BRASIL. **Lei Maria da Penha**. Senadora Lúcia Vânia. Lei Federal nº 11.340, de 07 ago. 2006. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Lei/L11340.htm. Acesso em: 10 set. 2024.
- CAMPOS, L. **Violência contra a mulher**: desafios e perspectivas na atuação do Serviço Social. Rio de Janeiro: Editora PUC, 2018.
- CARVALHO, R.; IAMAMOTO, M. V. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil**: esboço de uma interpretação histórico-metodológica. São Paulo, Cortez, 1983.
- CAVALCANTI, Stela V. S. de F. **Violência doméstica contra mulher no Brasil**. São Paulo: Podivm, 2012.

CERQUEIRA, Daniel et al. **Atlas da Violência 2016**. Brasília: Ipea; FBSP, 2016. (Nota Técnica, n. 17). Disponível em: <https://www.ipea.gov.br/atlasviolencia/arquivos/artigos/9657-atlasdaviolencia2016completo.pdf>. Acesso em: 24 nov. 2024.

CHAGAS, L. F. **Dependência emocional e seus efeitos na violência doméstica**. São Paulo: Editora Saraiva, 2020.

CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa: Métodos qualitativo, quantitativo e misto**. Tradução Magda Lopes; consultoria, supervisão e revisão técnica desta edição Dirceu da Silva. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

DESLANDES, S. F.; MINAYO, M. C. de S. (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 26. ed. — Petrópolis, RJ: Vozes, 2007.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

FÁVERO, E. Instruções sociais de processo, sentenças e decisões. In: **Conselho Federal de Serviço Social – CFESS; Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social – ABEPSS. Serviço Social: direitos e competências profissionais**. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009.

GOMES, A. **Mobilização social e direitos: um estudo sobre campanhas**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2020.

GUERRA, Y. Instrumentalidade do processo de trabalho e Serviço Social. In: **Revista Serviço Social e Sociedade**, n. 62. São Paulo: Cortez, 2000.

IAMAMOTO, M. V. **O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 20. ed. São Paulo: Cortez, 2009.

JUNQUEIRA, L. A. P. A gestão intersetorial das políticas sociais e o terceiro setor. **Saúde e Sociedade**, v.13, n.1, p. 25-36, jan-abr. 2004.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos da metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARTINS, F. **Formação e prática profissional em Serviço Social: novos desafios**. Curitiba: Editora UFPR, 2020.

MARTINS, F. **Educação e cidadania: uma análise das campanhas de conscientização**. Curitiba: Editora UFPR, 2021.

MATTOS, S. M. N. de. **Conversando sobre metodologia da pesquisa científica**. Porto Alegre, RS. 2020.

MINAYO, M. C. de S. **O desafio da pesquisa social**. Pesquisa social: teoria, método e criatividade. 26. ed. — Petrópolis, RJ: Vozes, 2007.

PAIVA, C. H. A.; ALVES, F. A. P; FERREIRA, V. N.; CUETO, M. **História da atenção primária à saúde no Brasil: de modalidade de atenção à saúde a política prioritária**. Rio de Janeiro: Casa de Oswaldo Cruz, Fiocruz; 2015.

RANGEL, J. As delegacias especiais de proteção à mulher no Brasil e a “judiciarização” dos conflitos conjugais. **Sociedade e Estado**, v. 19, n. 1, p. 85-119, 2012.

RICHARDSON, Roberto J. et al. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

RODRIGUES, M. T. Serviço Social, Gênero e Violência. **Departamento de Serviço Social**. Universidade de Brasília. 2004. Disponível em: www.ts.ucr.ac.cr. Acesso em: 11 jun. 2024.

SILVA, M. **Educação financeira como ferramenta de empoderamento**. São Paulo: Editora Atlas, 2019.

SILVA, M. **Trabalho em rede no enfrentamento da violência contra a mulher**. Porto Alegre: Editora PUC, 2020.

SOUZA, L. J.; FARIAS, R. C. P. Violência doméstica no contexto de isolamento social pela pandemia de covid-19. **Serviço Social & Sociedade**, n. 144, p. 213–232, maio 2022.

VIEIRA, E. S. S.; FIGUEIREDO, L. R. A violência doméstica e o paradigma do machismo social: o serviço social e as políticas de conscientização dos direitos femininos. **Ciências Humanas**, Volume 28 – Edição 139, 2024. Disponível em: <https://revistaft.com.br/a-violencia-domestica-e-o-paradigma-do-machismo-social-o-servico-social-e-as-politicas-de-conscientizacao-dos-direitos-femininos/>. Acesso em: 26 nov. 2024.