



“Questão Social, Pandemia e Serviço Social: em defesa da vida e de uma educação emancipadora”

Eixo temático: Serviço Social: Fundamentos, Formação e Trabalho Profissional

Sub-eixo: Formação profissional

SERVIÇO SOCIAL, RESISTÊNCIA E REBELDIA: A NARRATIVA NA APREENSÃO DA EXPERIÊNCIA SOCIAL

NEUSA CAVALCANTE LIMA ¹
MARIA LÚCIA MARTINELLI ²
CLEONICE DIAS DOS SANTOS HEIN ³

RESUMO

No presente artigo, aborda-se a experiência de aproximação ao Serviço Social, no contexto da emergência da temática violência doméstica na produção do conhecimento nas Ciências Sociais – em particular no Serviço Social – e na agenda das políticas públicas.

Parte-se das reflexões da pesquisa de doutorado, das autoras, que abordaram o tema supracitado em seus estudos. A História Oral, metodologia aqui adotada, possibilita identificar elementos, na história de vida de um indivíduo, que se relacionem com a história da sociedade. A pesquisa embasa-se nos estudos da perspectiva crítica marxista, envolvendo os procedimentos científicos de pesquisas bibliográfica, documental e qualitativa.

Palavras-chave: Violência Doméstica; Serviço Social; Experiência Social e História Oral.

1 Professor com formação em Serviço Social. Universidade Federal Fluminense

2 Professor com formação em Serviço Social. Pontifícia Universidade Católica De São Paulo

3 Profissional de Serviço Social. Ambiente Trabalhos Para O Meio Habitado

ABSTRACT

This article addresses the experience of approaching Social Work, in the context of the emergence of the theme of domestic violence in the production of knowledge in the social sciences – particularly in social work – and in the public policy agenda.

It also starts from the reflections of the doctoral research, by the authors, who addressed the aforementioned theme in their studies. The methodology adopted is the Oral History, which makes it possible to identify elements in the life history of an individual that are related to the history of society. The research is based on studies from the Marxist critical perspective, involving scientific procedures: bibliographic, documentary and qualitative research.

Keywords: Domestic violence; social service; social experience and oral history.

INTRODUÇÃO

O estudo insere-se no campo da produção de conhecimento sobre o Serviço Social, a partir do significado atribuído por estudantes e profissionais que, antes da formação acadêmica, viveram a experiência de terem sido atendidas em programa ou projeto no qual o/a assistente social compunha a equipe técnica. A pesquisa⁴ foi desenvolvida com a metodologia da História Oral, que possibilita, a partir das narrativas dos participantes, a apreensão da experiência, em sua dimensão social, e como mediação entre o ser e a consciência.

Este artigo está centrado na narrativa de Quitéria⁵, participante da pesquisa, que era estudante de Serviço Social. Nascida em 1965, casada e mãe de três filhos, ela e o marido são naturais do Maranhão, e moram na cidade de São Paulo desde 1991. Na vida de Quitéria, a aproximação com o Serviço Social inicia-se com a participação em grupo aberto, desenvolvido como projeto de extensão universitária em Unidade Básica de Saúde (UBS).

A possibilidade de frequência no grupo foi o movimento inicial de confronto à violência doméstica, que vivia na relação conjugal, e transformou o casamento em experiência de sofrimento, resistência e enfrentamento. A participação no grupo levou-a a procurar atendimento em projeto destinado a mulheres, coordenado por assistente social, e que se colocou, para Quitéria, como alternativa à vontade de morrer.

Na pesquisa, no processo de escuta, emerge a categoria violência doméstica contra a mulher e a reflexão sobre a inserção do Serviço Social no âmbito das políticas públicas de enfrentamento à violência contra a mulher e a rede de serviços instalada a partir dos anos 2000.

A experiência é ressignificada no processo de enfrentamento dessa situação – pelo isolamento, pela rebeldia, pela busca de atendimento, pelo investimento em novo padrão de relacionamento com o marido, pela militância e construção de novo enredo da própria vida.

4 Trata-se das experiências de pesquisa de doutorado das autoras, que compõem o presente artigo.

5 Nome fictício escolhido pela participante. Quitéria era o nome desejado por seu pai, mas ela sendo registrada com outro nome.

Nesse percurso, o Serviço Social, por meio de programas sociais voltados à questão da violência contra a mulher, apresenta-se como um dos recursos mobilizados para o enfrentamento dessa situação.

1. BREVE HISTÓRICO: LUTAS CONTRA VIOLÊNCIA DOMÉSTICA NO BRASIL

No Brasil, a temática da violência contra a mulher vai se constituir como questão para as políticas públicas, nos anos 1970, mas é o movimento feminista que traz para o espaço público o tema das relações desiguais entre homens e mulheres⁶ e agrega a categoria gênero ao debate de formulação das políticas públicas voltadas para a mulher, nos anos 1980.

Dos anos 1930 aos anos 1970, grandes lutas foram demandadas pela repercussão de casos de violência contra a mulher como desencadeadores da visibilidade do tema. Desse modo, a partir dos anos 1980, segundo Teles (1999, p. 130): “O movimento feminista brasileiro começou a colocar em destaque a questão da violência contra a mulher em 1980, mais precisamente no II Congresso da Mulher Paulista”.

Pela perspectiva histórica brasileira da construção social da temática, identifica-se que as questões pelas quais as mulheres se organizaram ganharam visibilidade e foram, entre idas e vindas, pautando agendas e pressionando para a implantação de projetos e serviços, incorporados como políticas públicas. Os congressos de mulheres, da década de 1980, foram acompanhados da multiplicação do número de organizações de mulheres e emergência de novas temáticas⁷.

⁶Campanhas como: Quem Ama, Não Mata, do início dos anos 1980, deram visibilidade à violência contra a mulher e ao feminicídio (Disponível em: <http://www.geledes.org.br/quem-ama-nao-mata-40-anos-depois>>. Acesso em: mar. 2017).

⁷“O combate à violência doméstica tornou-se prioridade do movimento feminista pelo menos desde a década de 1980. A criação das Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (Deams), a partir de 1985; a inclusão de tópicos relativos à violência doméstica, no primeiro Programa Nacional de Direitos Humanos, lançado em 1996 (e que incluiu o Programa Nacional de Combate à Violência Doméstica e Contra a Mulher, entre os anos de

Para Teles (1999), as eleições de 1982, marcadas pela retomada do processo democrático, possibilitaram a articulação entre as demandas do movimento de mulheres com a pauta das eleições e os programas de governo⁸.

Uma das conquistas mais importantes no processo de tornar visível a violência contra a mulher foi a promulgação da Lei Maria da Penha – Lei 11.340, de agosto de 2006⁹. Em seu Art. 5º, assim define a violência contra a mulher, no âmbito do espaço doméstico: “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”.

Podem-se constatar avanços e muitos desafios a serem enfrentados em termos de serviços, pela qualidade ou quantidade. No entanto, não se consolidou a concepção de igualdade entre homens e mulheres¹⁰ e os dados de violência contra a mulher evidenciam a amplitude da questão.

De acordo com a pesquisa [Mulheres Brasileiras nos Espaços Público e Privado](#) (FPA/SESC, 2010)¹¹, no Brasil, observa-se que cinco mulheres são espancadas, a

1996 e 2000, período em que o CNDM esteve vinculado à Secretaria Nacional dos Direitos Humanos, do Ministério da Justiça), e o lançamento, em 2007, do Pacto Nacional pelo Enfrentamento da Violência contra a Mulher, são episódios importantes da consolidação de políticas públicas de combate à violência, que coincidem com o período em que setores do movimento feminista passaram a atuar de maneira crescente junto ao Estado”.
Verbetes: “movimento feminista” (Disponível em: <http://www.fgv.br/cpdoc/acervo/dicionarios/verbetes-tematico/movimento-feminista>. Acesso em: mar. 2017).

8 São marcos, desse contexto, a criação do Centro de Orientação Jurídica e Atendimento Psicológico, destinado a mulheres vítimas de violência; do Conselho Estadual da Condição Feminina, em São Paulo (em 1983) e da Delegacia Policial de Defesa da Mulher (em 1985). Na esfera nacional, a criação do Conselho Nacional dos Direitos da Mulher (em 1985) e a organização, pelo Conselho, do Encontro Nacional da Mulher pela Constituinte, que formulou propostas a serem incorporadas pela Constituição de 1988. No nível municipal, a cidade de São Paulo tem como marco a gestão de Luiza Erundina (1989-1992), que traz para a agenda da gestão pública a demanda para o enfrentamento da questão da violência contra a mulher. Nesse governo, instalam-se os serviços: Centro de Atendimento Social e Psicológico; Casa Abrigo⁹; Aborto Legal; e Programa de Atendimento Médico e Psicológico às vítimas de violência sexual (TELES, 1999).

9 Em 2015, foi sancionada a Lei 13.104/2015, a Lei do Feminicídio.

10 A aprovação da nova Lei de Diretrizes e Bases da Educação eliminou a discussão sobre gênero dos currículos do Ensino Médio e tem ocorrido manifestações de apoio à proposta de Escola sem Partido (Lei 13.415, de fevereiro de 2017).

11 Pesquisa Mulheres Brasileiras e Gênero nos Espaços Público e Privado 2010. (Disponível em: <https://fpabramo.org.br/publicacoes/publicacao/pesquisa-mulheres-brasileiras-e-genero-nos-espacos-publico-e-privado-2010/>. Acesso em: 20.05.2018).

cada 2 minutos, e que, em 80% dos casos, o parceiro é o principal responsável. Em 2017, o Fórum Brasileiro de Segurança Pública (FBSP), a partir da pesquisa Visível e Invisível, indicou que 29% das mulheres sofreram violência; 40% sofreram assédio (503 agressões por hora); 5,2 milhões de assédios em transporte público e 2,2 milhões de mulheres foram abordadas fisicamente sem consentimento.

Ainda a pesquisa Visível em Invisível, de 2019, após novo levantamento, indicou que alguns índices seguiram assustadoramente iguais:

os índices de ofensa verbal (21,8%), ameaça (9,5%), amedrontamento/perseguição (9,1%), batida, empurrão ou chute (9,0%), ofensa sexual (8,9%), ameaça com faca ou arma (3,9%), lesão por objeto (3,9%), espancamento/estrangulamento (3,6%), tiro (0,9%) e esfaqueamento (0,8%) [...]¹².

1.1 Quitéria: Sonho como Resistência e Luta como Cotidiano

A narrativa oral não é linear, é teia que vai sendo tecida no diálogo, a partir das conexões de conteúdos significativos para o sujeito; movimento que se reproduz na transposição para o texto. Na produção do documento, a narrativa é remontada, tendo por referência a construção do enredo que articula o vivido, com o lembrado e o narrado; a história de um com a história de muitos; a trajetória de vida e os contextos social, político, econômico e cultural.

Na história oral, as narrativas são apreendidas como processos vivos, carregados de significados, constitutivos da própria história. O texto configura-se, assim, diálogo entre pesquisador e participantes da pesquisa, e a interlocução com autores do referencial teórico-metodológico.

Na contribuição de Quitéria, sua narrativa nos aproxima do processo de busca por superar a vida de violência sofrida, que a mobiliza para o atendimento em projeto desenvolvido por assistente social, cuja trajetória passará pela violência que sofria, o seu enfrentamento, a sua ressignificação; por diferentes movimentos de resignação, resistência, confronto e luta.

¹² Disponível em: <https://forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2019/02/relatorio-pesquisa-2019-v6.pdf>. Acesso em: 20.05.2018 .

O atendimento procurado por Quitéria é a resposta do Estado, que incorpora a questão da violência contra a mulher na agenda das políticas públicas¹³ (FARAH, 2004) a partir da pressão de diferentes sujeitos políticos, como movimentos feministas e agências internacionais.

A luta das mulheres por direitos é construção histórica por melhores condições de vida e trabalho, com sua participação na vida pública. Apenas nas últimas décadas do século XX a violência contra a mulher ganha espaço na agenda das políticas, portanto, é recente a constituição da rede de serviços de apoio às mulheres. Nesse contexto, também a profissão incorpora a temática da violência doméstica contra a mulher nos espaços de intervenção e na produção do conhecimento na área.

Entender esse caminho favorece as conexões, a partir do significado atribuído às experiências de atendimento pelo Serviço Social, entre a história do sujeito e o significado social da profissão, que se efetiva pela mediação de políticas públicas. Na história de Quitéria, a primeira aproximação é feita por meio da participação em grupo de mulheres, na UBS, e, posteriormente, pela frequência no Centro de Referência da Mulher.

1.2 A Violência Sofrida e seu Enfrentamento Cotidiano no Contexto das Políticas Públicas

Com a narrativa de Quitéria, foi possível conhecer o seu movimento de busca de ajuda, que marcou a sua trajetória de superação. A invisibilidade do sofrimento é uma das questões a ser enfrentada, conforme se observa em sua fala. Invisibilidade traduzida como isolamento:

[...] quando você está sofrendo um processo de violência desses. Você casa já com 26 anos, um sonho, e a vida é difícil. Aí você se vê: tem vergonha de falar com a família, tem vergonha de falar com os amigos, tem vergonha de falar para todo mundo. Você se isola. No meu caso, eu me isolei totalmente. (QUITÉRIA, entrevista em 2017).

A expressão do sofrimento vivido no cotidiano de violência nem sempre tem espaço

¹³Política pública “pode ser entendida como um curso de ação do Estado, orientado por determinados objetivos, refletindo ou traduzindo um jogo de interesses” (FARAH, 2004, p. 47).

para se manifestar, uma vez que a ida ao Serviço – de Saúde ou Assistência Social – é motivada por questões que não são vinculadas ao sofrimento da mulher. Segundo Schraiber (2005, p. 94), pesquisa realizada na Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (USP) evidencia essa invisibilidade:

A violência vivida, portanto, não aparece como tal, nem mesmo como fator causador dos sofrimentos. Encontra-se “invisível” também no interior dos serviços de saúde, isto é, como parte do diagnóstico das necessidades das mulheres que procuram esses serviços (grifos no original).

Para Quitéria, a possibilidade de “dar visibilidade” para o seu sofrimento foi encontrada em projeto de extensão universitária inserido na UBS que frequentava pela demanda de cuidados com os filhos.

Eu ia no posto (refere-se à UBS), que era onde eu levava as crianças que eram pequeninhas e aí eu vi lá e me chamou a atenção. Eu vou me inscrever e deixei o meu nome. [...] Nossa, foi como se eu tivesse andando na rua e visse uma placa luminosa. Eu falei: Agora eu vou. Agora, ou eu morro ou eu sobrevivo, porque ficar do jeito que está não dá! Eu temia pelas crianças. Eu falei: Agora eu vou lutar, mesmo correndo riscos, mas eu vou lutar por elas. Primeiro por mim e por elas. [...] Eu coloco assim, foi minha placa luminosa [...] eu vi o escrito lá, aí você se inscrevia e aí você recebia uma cartinha, com dia e hora marcada para participar do grupo. Não era atendimento individual [...]. Era: Venha participar do grupo de informação sobre a vida das mulheres, era alguma coisa assim, de convivência da mulher, era mais ou menos por esse caminho. (QUITÉRIA, entrevista em 2017).

Assim, Quitéria inicia a participação no grupo de mulheres organizado na UBS, por profissional de Serviço Social e estudantes do curso. Era ouvinte atenta, com muitas coisas para dizer, contudo, numa permanência silenciosa.

[...] toda semana elas iam lá. Eu falo meninas, mas ia, eu julgo que era a professora do curso de Serviço Social [...]. Toda semana, eu estava lá, toda semana elas iam, toda semana eu estava lá. Então, elas formavam um grupo, para as pessoas se expressarem [...]. Eu nunca tive coragem de me expressar. Nunca me expressei. [...]. O que me fazia ficar no grupo: a vontade de conhecer e a vontade de mudar, a vontade de sair daquele ciclo de violência, onde eu vivia sufocada. Como se eu estivesse dentro de um ovo. Eu não posso. Eu vou morrer. Se eu continuar vivendo dessa forma, com duas crianças. Três, né!, Porque o outro já tinha 10 anos, mas dava muito trabalho, ele sempre foi hiperativo, foi danado, e eu precisava também levar ele no acompanhamento médico: psiquiatra, psicólogo, e eu adoeci. Eu fiquei muito gorda, fiquei desleixada, não queria viver. Tinha vez que eu pensava assim: Meu Deus, eu vou tomar um monte de medicamento, para acabar logo com essa dor, porque eu não aguento essa dor. Aí eu olhava bem os três. Eu não posso, eu

não tenho direito de fazer isso. Então, eu hei de encontrar uma forma de romper com isso. (QUITÉRIA, entrevista em 2017).

A característica de projeto na UBS, fora do aparato institucional, inviabiliza a continuidade do espaço, assim, a entrevistada conta:

Eu ia só como ouvinte. Eu nunca falava. Só ia ouvindo, só ia ouvindo. Aí, quando ela falou assim: "Sinto muito, agora o programa vai encerrar, porque terminou. A gente terminou a pesquisa". Aí eu falei: E agora? Como é que eu fico? Naquela hora, eu me dirigi para ela.

Era um dia que eu estava assim (pausa) já bem [...], eu cheguei, bastante angustiada, porque eu tinha passado muito sofrimento durante aquela noite de discussões e tudo mais. [...] Quando foi e elas falaram assim: "Nós vamos encerrar o projeto". Aí pronto! As lágrimas me desceram. Eu falei: Hoje eu não saio daqui sem falar com vocês [...] eu sentei pertinho dela [...]. Eu quero falar. [...] se eu não conseguir falar com vocês, eu... eu vou estar enterrando metade, metade de mim. (QUITÉRIA, entrevista em 2017).

A busca pelo atendimento, mobilizada pela implantação de espaço aberto de escuta, deu-se por volta de 2004, data lembrada por relacionar-se com a inauguração da Casa Viviane dos Santos, projeto que passou a frequentar, após o encerramento do grupo organizado na UBS.

1.3 Da Vontade de Morrer ao Engajamento: Ressignificação da Experiência Vivida

Tendo como referência a contribuição de Thompson (2011), compreende-se que a experiência é vivida a partir de bases determinadas, mas não há padrão na forma como é tratada pela consciência. No âmbito da experiência de sofrimento da violência, o sujeito concede, resiste, enfrenta e confronta, de maneiras múltiplas e simultâneas, não lineares, na construção de sua superação e de novos significados.

Nesse processo, as experiências vividas articulam-se, somam recursos, criam distâncias, que possibilitam novas narrativas sobre a vida em situação de violência. Assim, na trajetória de vida de Quitéria, a formação na escola religiosa; as referências familiares; a maternidade; a participação no grupo da UBS; e, posteriormente, na Casa Viviane dos Santos; e a inserção na militância política, nas atividades de formação e no curso de Serviço Social, compõe e tece seu movimento. Dinâmica que transforma o sofrimento em questão

mobilizadora para novas posições políticas, em um processo não linear de fortalecimento, em que vai construindo seu engajamento na temática.

Dessa forma, ao narrar, seja a experiência de violência sofrida, seja a do atendimento, a distância, não tão longa no tempo, vem carregada do discurso elaborado pela formação, indo além da descrição do vivido, num conhecimento construído, a partir do presente, na relação com o passado; não como momento “congelado”, mas num processo de ressignificações.

Nessa perspectiva, segue-se a aproximação entre a narrativa de Quitéria e o processo de construção do novo enredo de vida. Momentos de isolamento são acompanhados de resistência, como na participação no grupo de mães¹⁴ vinculado à igreja. Espaço com atividades relacionadas às funções tradicionais femininas, trazia, para Quitéria, o significado da desobediência e rebeldia.

Às vezes, o meu companheiro me deixava trancada, eu pulava a janela, pegava o filho, e ia; passava o dia inteiro lá, bordando, costurando, aprendendo bordar, ou então costurando. Na Paróquia [...], então, tinha aquele grupo de mães que eles davam atendimento de dentista, enxoval para as mães, orientações para as mães, encaminhamento e tudo. Para o sopão, eu não fui, porque era à noite. Eu não podia ir. [...] Eu não conversava a respeito daquilo (refere-se à violência sofrida), em hipótese alguma, e ficava sofrendo violência dentro de casa. Ele me trancava, ele me batia, ele me humilhava de toda forma. Os bens patrimoniais, ele destruía inteiro. Depois falava: “Ah, eu bebi, eu não me lembro. Desculpa, por que eu fiz isso?” (abaixa o tom de voz). (QUITÉRIA, entrevista em 2017).

A violência contra a mulher como violação dos direitos humanos tem referencial na Conferência de Direitos Humanos da Organização das Nações Unidas (ONU), realizada em Viena, em 1993: os direitos da mulher também são direitos humanos (BLAY, 2008, p. 23). Ao mesmo tempo, o legado dos movimentos sociais dos anos 1980 – o direito a ter direitos –, associado ao projeto pedagógico de Paulo Freire, deixaram marcas na cultura, como se pode observar na narrativa de Quitéria, em tentativa de superar os princípios da reclusão e segregação vinculados à formação das mulheres, desde o Brasil Colônia¹⁵:

14 Para o estudo sobre os Clubes de Mães, vinculados às Comunidades Eclesiais de Base (CEBs), nos anos 1970, ver: SADER, Eder. *Quando novos personagens entraram em cena: Eexperiências e lutas dos trabalhadores da Grande São Paulo – 1970-1980*. 4. ed., Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2001.

Olha! eu penso assim, nesse período, eu já vivia uma revolta, eu já estava descontente, eu já buscava, porque, na realidade, eu já sabia que eu tinha direitos. Porque eu tinha feito o colegial, eu tinha feito um colegial até técnico, o magistério e eu lia muito Paulo Freire. [...] Paulo Freire, de certa forma, ensina qualquer um a pensar. Então, eu sabia e eu procurava. Mas eu tinha que procurar escondido. Eu não podia ...é... contar para todo mundo, e não podia conversar mesmo. [...] e as pessoas quando ouvem a gente, a pessoa entende aquilo como uma fofoca, como um falar mal. Ah, como ela fala mal do marido dela? Que trabalha e sustenta ela? (QUITÉRIA, entrevista em 2017).

A cultura patriarcal, na perspectiva de Saffioti (2001), não precisa diretamente da figura masculina, incorporada por sujeitos de outro sexo. Por ser formação social, é relação de poder do macho, exercida diretamente, ou por meio de terceiros, ainda que mulheres. Vivida no âmbito doméstico, envolve relação de afeto e dependência.

As referências da família de origem manifestavam-se, ao lado da consciência de que enfrentar a violência era assumir riscos que lhe são inerentes.

Aí eu falei: Agora eu vou. Agora, ou eu morro, ou eu sobrevivo, porque ficar do jeito que está, não dá! Eu temia pelas crianças. Eu falei, agora não, eu vou lutar mesmo correndo riscos, mas eu vou lutar por elas. Primeiro por mim e por elas. Porque eu falei: Eu não estudei, meu pai não me criou..., um nordestino, nunca bateu em um filho, nunca violentou minha mãe. Embora com a ignorância que ele tinha, ele era, é muito ignorante até hoje. Hoje ele está melhor. Mas ele nunca fez isso. E se meu pai soubesse que eu estava vivendo essa violência toda, ele vinha aqui, ele mandava me arrancar daqui, me levava de novo para o Nordeste. (QUITÉRIA, entrevista em 2017).

Com o encaminhamento, Quitéria passa a frequentar o Centro de Defesa e de Convivência da Mulher Viviane dos Santos¹⁶, conhecido como Casa Viviane dos Santos¹⁷.

15 Para aproximação ao processo de educação formal das mulheres no Brasil, ver: SAFFIOTI, Heleieth I. B. *A mulher na sociedade de classes: Mito e realidade*. São Paulo: Expressão Popular, 2013.

16 O Centro de Defesa e de Convivência da Mulher Viviane dos Santos foi implantado em 2004, a partir da pesquisa realizada em 2003 (BLAY, 2008), pelo Movimento de Mulheres Abra os Olhos, Companheira. O assassinato de Viviane dos Santos foi o fato desencadeador pela comoção que provocou na comunidade. Mulheres participantes da CEB se organizaram pela implantação do serviço especializado na região, efetivado sob responsabilidade da Associação de Voluntários Integrados no Brasil (Avib), em forma de convênio com a Prefeitura de São Paulo (LADEIRA, 2013).

17 A Casa Viviane dos Santos tem por objetivo o atendimento de mulheres nas áreas social, psicológica e jurídica, e constituir-se espaço de referência para o enfrentamento da violência doméstica contra a mulher. Insere-se na rede de serviços que, pelo Plano Nacional de Enfrentamento à Violência Contra as Mulheres, procura atuar na "rota crítica", isto é, no percurso realizado pelas mulheres para o enfrentamento da violência.

Ela me encaminhou ontem, hoje eu fui (risadinha) [...]. Eu fui para o Centro de Referência [...] era todo um trabalho de resgate, da minha história... de como aconteceu, para poder entender. [...] Meu primeiro atendimento foi com assistente social, para fazer anamnese,... o histórico todo, procurar saber por que eu estava indo para lá ... depois, com a assistente social de novo, e de novo... até elas ganharem ... até elas me conquistarem ... ganharem o meu, o meu. Como é que eu falo ... de me desmontarem do preconceito, do medo de falar. [...] Eu estava num estado lastimável, [...] toda inchada, não tinha ... nossa! Minha autoestima estava assim ... (baixa o tom de voz) ... no chão. Eu só queria morrer. Eu te digo: Eu só queria morrer. Para mim, a solução era morrer. Aí acabava tudo. Aí, (na sequência do atendimento individual) ela¹⁸ foi me trabalhando, me trabalhando, me resgatou, ela me tirou do fundo do poço. (QUITÉRIA, entrevista em 2017).

Desde 2004, Quitéria inseriu-se em processo, aprendendo a lidar com sua expectativa de mudança e seu processo de fortalecimento.

Tinha psicóloga, assistente social, tinha advogado, tudo. Aí eu comecei. Indo, indo, frequentando, frequentando, para me fortalecer e elas explicando que não era assim que mudava. Esperava uma mudança assim, rápida. Depois foram explicando: Não se muda assim. Vai mudar, depois vai voltar¹⁹, aí eu fui entendendo. Depois do atendimento individual, eu passei para o atendimento em grupo, aí, depois, eu passei para o atendimento de terapia ocupacional, [...] e o grupo formado de mulheres artesãs²⁰. (QUITÉRIA, entrevista em 2017).

Fortalecer. Esse foi o termo mais empregado por Quitéria, em sua narrativa. A recepção pelo assistente social; o atendimento individual; a inserção no grupo de artesanato; a formação em economia solidária, em projeto de “incubadora”; os cursos de fortalecimento da mulher na Fundação Francisca Franco; a participação no projeto Chá Lilás; a formação no curso de Promotoras Legais Populares; os passeios com as participantes da Casa Viviane; etc.

Assim, entre inúmeras atividades, Quitéria inseriu-se num processo diverso de fortalecimento, engajando-se em projetos de prevenção de Doenças Sexualmente

18 Refere-se ao atendimento individualizado com psicóloga do Centro.

19 Posteriormente, Quitéria explica o ciclo de violência que se reproduz nos casos de violência doméstica.

20 O grupo Núcleo Alternativo de Mulheres Artesãs (Nama) participava do Programa de Incentivo à Rede de Comércio Solidário, da Secretaria Municipal de Assistência Social de São Paulo, com a exposição e venda de produtos na Loja Social da Secretaria.

Transmissíveis (DSTs) e divulgação da Lei Maria da Penha, em diferentes espaços institucionais e regiões da cidade.

Olha! A violência doméstica, para mim, foi o pontapé inicial, foi o que me apontou, foi o que me despertou o desejo de fazer o estudo aprofundado, para eu entender as questões sociais, entender as relações humanas. Então, lá no Centro de Referência, a minha sementinha foi plantada ali. Foi despertado ali, o meu desejo, a minha ânsia de conhecer, de adquirir conhecimento. (QUITÉRIA, entrevista em 2017).

Um dos saltos qualitativos foi dado, por Quitéria ao transformar a experiência de sofrimento da violência doméstica em desejo de conhecer e atuar sobre essa temática. Nessa trajetória, busca romper o ciclo de violência e incorporar ao seu processo nova compreensão de relação com o marido, trazendo-o para o espaço de atendimento, ainda que não fosse usual na instituição:

[...] Não é permitido (refere-se ao atendimento do marido agressor, naquela ocasião), mas as profissionais abrem exceção. A R era a assistente social e a coordenadora da Casa e a C, a psicóloga. Quando abriu a exceção: Vamos ouvi-lo. O que acontece? Aí ele foi ouvido. Ele mudou. Mas é assim, uma mudança que ele muda e quando menos se espera, vem ... ali. Aí como, como você está trabalhada, você dá para reagir ou contornar (riso) porque é difícil. Ninguém, nenhum ser humano nasceu para ser violado. E quando isso acontece, tem uma revolta, tem uma ação que a gente nunca espera como é essa reação. E foi assim que aconteceu (diminui o tom de voz). (QUITÉRIA, entrevista em 2017).

No resgate que sintetiza seu percurso, Quitéria reconhece que tudo ainda está em processo, entre descontentamentos, enfrentamentos e esperanças:

Tudo que você faz, não presta. Tudo que você faz, você apanha. Tudo que você pensa, é imundo. Eu falava: Nossa, eu estou igual o Roberto Carlos, tudo que eu gosto é indecente, é imoral ou engorda. Não posso abrir a boca. Aí, então, nessa parte, a saúde e a assistência social, isso aí, é ... a minha saída, de ver o mundo diferente, aí eu fui querer estudar para entender as relações, aí, quando eu fui estudar para entender essas relações, eu me revoltei mais ainda, quanto mais eu estudo, mais eu entendo, mais eu me revolto. E provoca, eu sei que é natural esse descontentamento com as coisas erradas, porque quando você vê uma rajada de esperança Quando você não sabe, não sabe como procurar, não sabe aonde buscar, não sabe com quem se informar. É difícil. Aí eu falei: Não, eu vou fazer alguma coisa. Nem que seja só por mim. Vou ser extremamente orgulhosa, vou buscar por orgulho. E ainda continuo buscando. Falta pouco, falta pouquinho, mas, primeiro, o entendimento, eu tive. (QUITÉRIA, Entrevista em 2017).

2. O SERVIÇO SOCIAL NO ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA: QUESTÃO DE GÊNERO E DIREITOS

A partir da narrativa de Quitéria, no âmbito da experiência do atendimento pelo Serviço Social, em espaços instituídos, a temática da violência contra a mulher coloca para a reflexão: Qual o processo pelo qual a questão entra nas discussões como campo da intervenção profissional e sob quais perspectivas de análise?

Tendo como marco a apreensão da violência contra a mulher, como violência de gênero, transita-se pelos seus significados e expressões no projeto profissional; a dimensão do atendimento como capacidade de escuta, no âmbito das políticas sociais, nas quais o atendimento ao enfrentamento da violência se insere.

No contexto de democratização, a luta política constitui-se em espaços públicos de participação, representação e negociação, capazes de influir na formatação das políticas sociais públicas. As demandas dos movimentos de mulheres também entraram na agenda (PAOLI; TELLES, 2000; BEZERRA; VELOSO, 2015); a partir da década de 1990, a discussão sobre gênero é incorporada.

Assim, com a participação de assistentes sociais – seja no movimento de mulheres, seja nos espaços institucionais –, a profissão foi marcando seu posicionamento perante as demandas colocadas pelos movimentos sociais, inserida no conjunto das respostas construídas e viabilizadas como projetos e políticas sociais. Nesse sentido, como produção social dinâmica, segundo Guerra (2007, p. 6):

[...]. A utilidade social da profissão está em responder às necessidades das classes sociais, que se transformam, por meio de muitas mediações, em demandas para a profissão. Estas respostas qualificadas e institucionalizadas, para o que, além de uma formação social especializada, devem ter seu significado social reconhecido pelas classes sociais fundamentais (capitalistas e trabalhadores).

Desse modo, conforme consta em estudo de Bezerra e Veloso (2015) a categoria gênero foi incorporada no Serviço Social, nas últimas décadas, no conjunto da produção teórica – pesquisas acadêmicas, ensaios apresentados no Congresso Brasileiro de

Assistentes Sociais (CBAS) e no Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social (Enpess) –, associada a diversas temáticas, como violência, trabalho, saúde, cidadania e movimentos sociais. No entanto, os autores identificam limites nas abordagens estudadas, como: a desarticulação das dimensões de gênero, classe, raça/etnia e o não tratamento do gênero como categoria histórica e cultural, que envolve homens e mulheres na construção de novas relações de gênero, não necessariamente de dominação.

Os autores observam, ainda, que, na produção do Serviço Social, o feminismo é pouco considerado e até omitido. Tal questão passa a ser relevante, em especial, considerando que a temática da violência contra a mulher é trazida pelas feministas para a agenda das políticas públicas, aportando a perspectiva de gênero, entendida como relações sociais inseridas na sociedade capitalista. Tal perspectiva, para Bezerra e Veloso (2015), permite um salto qualitativo no conhecimento e na intervenção profissional.

Em estudo de Paneghini (2015), sobre assistentes sociais feministas socialistas, é evidenciado que, no que se refere às instâncias centrais da categoria – Conselho Federal de Serviço Social (Cfess) e Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (Abepss) – a interface feminismo e Serviço Social surge, por exemplo, em campanhas organizadas e documentos produzidos pelo Cfess e pela, aprovação, na assembleia do Enpess, de 2014, da inserção obrigatória da disciplina Gênero, Classe e Raça/Etnia, no curso de graduação.

Saffioti (2001, p. 22) aborda a compreensão sobre violência doméstica enquanto relação e, dessa forma, seu enfrentamento envolve mais do que a parte agredida. “Há, pois, que investir na mudança não só das mulheres, mas também dos homens.”

A narrativa de Quitéria aproxima-se da temática da violência doméstica contra a mulher, tratada como questão de relações sociais de gênero, relações de poder, e abre-se para as possibilidades de seu uso como categoria de análise e intervenção, articulada com um fim “[...] pois nenhuma relação social se passa fora da estrutura” (SAFFIOTI, 2001, p. 136).

As experiências em estágio já colocam, para Quitéria, as dificuldades do mercado de trabalho; a organização da categoria; e as posturas burocráticas vinculadas à rotina e cultura do estabelecido, independentemente das necessidades e demandas da população

atendida. A permanência da temática vivida, ainda que diga não querer atuar na área da violência doméstica, é compreendida pela militância e apreensão afinada para a questão.

[...] Então, eu presto serviço na ONG, que tem um aplicativo, que eu faço parte. Eu faço a divulgação da lei, eu dou orientação para qualquer pessoa que me procura, eu dou orientação, se vem uma mulher que sofreu violência, eu acompanho ela até a delegacia, [...]. Antes eu tinha, no início do curso [...] até no quinto semestre, eu tinha um sonho: eu vou atuar na área de violência doméstica. Mas aí eu vi que, posso chegar lá, e [...] aí vai ser frustrante.

Eu me vejo assim, na área da saúde, ou até com criança e adolescente. Aí, com esse adolescente, vou voltar para violência doméstica [...], porque o foco, o foco de criança e adolescente que sofre violência doméstica, estupro e todo viés, é para violência doméstica, que acontece no âmbito do lar. Então, é assim, como agora, identifiquei casos, identifiquei situações de meninas de 9 anos que foram estupradas (pausa) por parentes (pausa), e é muito dolorido. (QUITÉRIA, entrevista em 2017).

Ao descrever a visita realizada com assistente social da instituição e o diálogo estabelecido entre a mãe da criança violada e a profissional, a entrevistada evidencia seu olhar que capta o silêncio que ela conhece.

[...] a assistente social, falou: “Menina, você precisa tomar juízo, você precisa cuidar da sua vida, você precisa ir para a escola... você precisa [...] não sei o que” [...] E eu olhei para aquela criança, as lágrimas não desciam aqui (indicando o rosto), mas eu via que ela estava chorando por dentro, pedindo socorro. (QUITÉRIA, Entrevista em 2017).

Em outro momento, relata o caso de recepção das crianças no equipamento onde realizou estágio.

Na hora da entrada das crianças, eu percebi que tinha uma criança triste. Depois do almoço, eles foram para as salas, os adolescentes ficam na sala. As crianças foram para a sala e o socioeducativo (educador), depois de 20 minutos, retirou a menina da sala. Falou: “Toma C, ela não vai ficar na minha sala, porque ela não tá obedecendo” [...] Eu fiquei assim ... Aí deu 15 minutos, eu voltei lá e a menina sentada (QUITÉRIA, Entrevista em 2017).

Quitéria inquieta-se devido à condição na qual a criança é colocada, na sala da coordenadora (autoridade), ou seja, sentada e sem possibilidade de escuta, isto é, na situação de invisibilidade: “Não vão querer saber o que aconteceu? Aí, eu mesma, de

enxerida fui lá. Aí falei: E aí meu bem, o que você tem? Ah, ela não falou” (QUITÉRIA, entrevista em 2017).

A menina, ao solicitar para ir ao banheiro, cria a possibilidade do diálogo, que Quitéria não desperdiça e, no trajeto, pergunta o que havia acontecido: “ [...] *Ela falou: ‘Chorei!’. Eu falei: O que aconteceu?’*” (QUITÉRIA, entrevista em 2017).

A criança conta que havia sido mordida por um cachorro, em passeio perto do abrigo²¹ onde mora. Ao verificar o ferimento, Quitéria providenciou, no Serviço, o atendimento médico necessário. No relato, por ocasião do passeio, a menina estava com um monitor, que omitiu o ocorrido, o que faz emergir a questão da violência institucional sofrida pela criança em decorrência de indiferença e negligência.

A capacidade de leitura do sofrimento vivido pelas meninas, narrada por Quitéria, é entendida por ela como uma questão que não se consegue pela formação, mas como atributo pessoal: “*Eu atribuo não à formação, eu atribuo mesmo, [...] ao feeling, àquilo que ela tem [...], de ter um olhar diferenciado*” (QUITÉRIA, entrevista em 2017).

Sua apreensão, longe de se vincular à qualidade entendida como particularidade das mulheres (BEZERRA; VELOSO, 2015), indica a capacidade de captar os sentimentos não expressos e se coloca de forma crítica em relação ao trabalho profissional.

Da mesma forma, essa capacidade de perceber o não dizível, traz o tema vivido, ainda que não seja o motivador do atendimento; no caso, um serviço para crianças e adolescentes no contraturno escolar, num retorno ao tema, agora na posição de profissional, reconstruindo o significado da violência sofrida.

No relato de Quitéria, existe a valorização do acolhimento, como espaço criado para a expressão pela criança e pressupõe local acolhedor e conversa:

[...] conversar com aquela criança, deixar aquela criança em um local mais acolhedor. Às vezes, ela está febril; às vezes, ela está cansada; às vezes, ela está com uma dor de cabeça; ou, às vezes, ela presenciou uma briga dos pais; outra vez, pode estar passando por uma dificuldade. É nessa hora, que você faz a percepção do que tá acontecendo. Você nem precisa perguntar, a própria criança, se sentir à vontade, acolhida, vai falar o que está acontecendo [...]. (QUITÉRIA, entrevista em 2017)

21 Serviço de Acolhimento Institucional para Crianças e Adolescentes.

Outro eixo na narrativa é a associação dos serviços aos direitos sociais, seja no âmbito do enfrentamento à violência sofrida, seja na interface com espaços de atuação profissional. Segundo ela: *“Eu já buscava (refere-se aos direitos), porque, na realidade, eu já sabia que eu tinha direitos”* (QUITÉRIA, entrevista em 2017).

A profissão é reconhecida como trabalho que realiza a mediação pelo direito social, na esfera de necessidades e suporte para o acesso a serviços sociais; o apoio para o enfrentamento da violência.

O acesso passa pela inserção em projetos e programas, muitas vezes, não percebidos pela população como possível, ou viável. A articulação das dimensões subjetivas e objetivas do atendimento coloca o potencial dos espaços de escuta, tão negligenciados na lógica que privilegia a métrica temporal que mede a eficiência dos serviços.

CONCLUSÃO

Ir além das estruturas e dos processos formais de acesso a serviços é necessário e imprescindível, como se verifica no trabalho realizado em projeto de extensão universitária do Curso de Serviço Social em articulação com a UBS, que viabilizou a busca do atendimento continuado e mobilizou os recursos que propiciaram a frequência ao serviço de referência, a Casa Viviane dos Santos.

Para a entrevistada, fez a diferença entre viver e morrer: *“Nossa, foi como se eu tivesse andando na rua e visse uma placa luminosa. Eu falei: Agora eu vou. Agora, ou eu morro ou eu sobrevivo”* (QUITÉRIA, entrevista em 2017). Ao mesmo tempo, introduz o campo profissional como produtor de conhecimento e cultura, na perspectiva de trazer a discussão do exercício profissional como possibilidade – como práxis.

O feminismo na profissão, tema ainda não suficientemente abordado, pode contribuir com a visão de totalidade e trazer conteúdo para problematizar a operacionalização dos

programas e projetos no seu cotidiano, como espaços de poder. A relação patriarcal estabelecida socialmente corre o risco de ser reproduzida, pelo assistente social, como o opressor, uma vez que os espaços de atendimento são notadamente acessados por mulheres.

REFERÊNCIAS

BEZERRA, Vanessa; VELOSO, Renato. **Gênero e serviço social**: Desafios a uma abordagem crítica. São Paulo: Saraiva, 2015.

BLAY, Eva A. **Assassinato de mulheres e direitos humanos**. São Paulo: Ed. 34, 2008.

FARAH, Marta. Gênero e políticas públicas. **Estudos Feministas**, Florianópolis, v. 12, n. 1), jan./abr. 2004.

GUERRA, Yolanda. **A instrumentalidade no trabalho do assistente social**. Cadernos de capacitação continuada para assistentes sociais, Capacitação em Serviço Social e Política Social. Módulo 4. Brasília: Cfess/Abepss/Cead-UnB, 2000. Revisado e ampliado para o Simpósio Mineiro de Assistentes Sociais. Belo Horizonte: Cress-6^a Região, 2007.

LADEIRA, Thatiane Coghi. Sexualidade e ruptura de vínculos familiares: A importância do serviço social na atenção às mulheres em situação de violência. SEMINÁRIO INTERNACIONAL FAZENDO GÊNERO 10. **Anais eletrônicos**, Florianópolis, 2013.

PANEGHINI, Luciana Ribeiro. **Vermelho com lilás**: Militância, formação e trabalho profissional de assistentes sociais feministas socialistas. 2015. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP), São Paulo, 2015.

PAOLI, Maria C.; TELLES, Vera. Direitos sociais: Conflitos e negociações no Brasil Contemporâneo. *In*: ALVAREZ, Sonia E.; DAGNINO, Evelina; ESCOBAR, Arturo. (orgs.). **Cultura e política nos movimentos sociais latino-americanos**: Novas leituras. Belo

Horizonte: UFMG, 2000.

SAFFIOTI, Heleieth I. B. Contribuições feministas para o estudo da violência de gênero. **Cadernos Pagu**. Núcleo de Estudos de Gênero, Unicamp, v. 16, p. 115-136, 2001.

SCHRAIBER, Lilia B; D'OLIVEIRA, Ana Flávia P. L.; FALCÃO, Márcia T. C.; FIGUEIREDO, Wagner S. **Violência dói e não é direito**: A violência contra a mulher; a saúde e os direitos humanos. São Paulo: Unesp, 2005. Saúde e Cidadania.

TELES, Maria Amélia de Almeida. **Breve história do feminismo no Brasil**. Coleção Tudo é História, 145, São Paulo: Brasiliense, 1999.

THOMPSON, Edward P. A formação da classe operária inglesa. **A Árvore da Liberdade**, v.1, Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2011.

,

,