18º ENPESS
Encontro Nacional de Pesquisadoras e Pesquisadores em Serviço Social
10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Eixo temático: Trabalho, Questão Social e Serviço Social

Sub-eixo: Trabalho, questão social e serviço social – fundamentos

O ATENDIMENTO DO SERVIÇO SOCIAL AS MULHERES EM SITUAÇAO DE VIOLENCIA **DOMESTICA:** UMA ANALISE NAS UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO (UPAS) EM MOSSORO-RN.

LUIZ OLIVEIRA JUNIOR[1]

Resumo

Este trabalho é o resultado da pesquisa, que tem por objetivo analisar os atendimentos do Serviço Social às mulheres em situação de violência doméstica atendidas nas UPAs de Mossoró-RN. Almejamos que a pesquisa possa trazer grandes contribuições para o universo dos estudos na área da violência doméstica, bem como para as equipes de assistentes sociais destas unidades de saúde no que diz respeito ao processo de trabalho profissional.

Palavras-Chaves: Violência Doméstica, Serviço Social e Atendimento às Mulheres.

Abstract

This work is the result of research, which aims to analyze Social Service assistance to women in situations of domestic violence treated at UPAs in Mossoró-RN. We hope that the research can bring great contributions to the universe of studies in the area of domestic violence, as well as to the teams of social workers in these health units with regard to the professional work process.

Keywords: Domestic Violence, Social Work and Assistance to Women.

1.INTRODUÇÃO

O presente artigo diz respeito a pesquisa, que versa acerca da análise do atendimento do Serviço Social às mulheres em situação de violência domésticas nas Unidades de Pronto

---

[1] Faculdade de Serviço Social do Rio Grande do Norte

ISSN 2965-2499

Atendimento em Mossoró-RN. O referido estudo foi desenvolvido junto ao Programa de Pós Graduação em Serviço Social e Direitos Sociais da Faculdade de Serviço Social da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (FASSO/UERN), tendo como objetivo principal analisar o trabalho dos(as) assistentes sociais no atendimento às mulheres em situação de violência doméstica usuárias das Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) em Mossoró-RN e, como objetivos secundários, classificar os instrumentos utilizados pelos/as assistentes sociais no atendimento as mulheres em situação de violência doméstica; mapear os desafios e dificuldades enfrentados pelos/as assistentes sociais durante os atendimentos e identificar as dimensões teórico-metodológico, técnico operativo e ético político dos assistentes sociais no atendimento as mulheres em situação de violência doméstica.

A proposta de investigação teve um caráter qualitativo que, para Minayo (1994), possibilita entender de forma crítica as particularidades dos sujeitos envolvidos na pesquisa, buscando compreender a realidade para além dos fatos, do aparente, realizando uma pesquisa exploratória da realidade; a pesquisa qualitativa entende a realidade como mutável, passível de transformação e foi realizada a pesquisa de campo com 02 profissionais do Serviço Social de cada Unidade de Pronto Atendimento em Mossoró-RN.

O processo investigativo foi constituido por pesquisas bibliográficas e de campo. Como fundamentação teórica trabalhamos alguns autores de referência no assunto como Saffioti, Marques, Diniz, Minayo, Bravo, Vasconcelos, Costa e outros que dão suporte para o embasamento do estudo, com destaque para as categorias: **relações patriarcais de gênero, violência doméstica contra mulheres** e **trabalho profissional do Serviço Social.**

Na discussão das **relações patriarcais de gênero**, me fundamentou em autores (as) como: Saffioti (1987 e 2004); Queiroz (2008); Diniz (2014); Cisne e Santos (2018), dentre outros (as). Na fundamentação teórica da **violência doméstica contra mulheres** recorro a Queiroz (2008); Saffioti (2004); Minayo (1994, 2006 e 2009), dentre outros (as). E, na análise sobre **trabalho profissional do Serviço Social** buscamos fundamentação em: Bravo (2004); Vasconcelos (2007); Costa (2000); Parâmetros da Atuação dos Assistentes Sociais na Saúde (2009) e outros.

A pesquisa de campo se constituiu na realização de entrevistas semi-estruturadas com a totalidade de 6 (seis) assistentes sociais que atuam nas 3 (três) Unidades de Pronto Atendimento de Mossoró. A entrevista é definida como um encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto, mediante uma conversação de

ISSN 2965-2499

natureza profissional. Ademais, de acordo com Lakatos e Marconi (2003), é um procedimento utilizado na investigação social, para a coleta de dados ou para ajudar no diagnóstico e no tratamento de um problema social.

A abordagem aos profissionais se dará nos referidos locais de trabalho no sentido de facilitar o contato do pesquisador com os/as pesquisados/as, em horário previamente agendado com eles/as. Com isto, se caracteriza como uma pesquisa de campo onde o objeto é abordado em seu meio ambiente próprio. A coleta de dados ocorrerá naturalmente dentro das condições permitidas no contexto social no qual os fenômenos ocorrem. Esse processo abrange desde os levantamentos que são mais descritivos, até estudos mais analíticos (SEVERINO, 2007).

A partir da temática proposta buscou-se o apoio teórico-metodológico no materialismo histórico-dialético. A escolha se justifica pela possibilidade de compreender o ser histórico como fundamento do conhecimento; a práxis como categoria mediadora entre sujeito e objeto; o objeto como polo regente do processo cognitivo, bem como a apreensão da relação entre essência e fenômeno; e a totalidade e a contradição como características essenciais da própria realidade. A organização e análise dos dados serão realizadas por intermédio da leitura analítica e categorização do material levantado nas entrevistas, sistematização dos dados e análise de seu conteúdo.

Para a reflexão ora apresentada, nos utilizamos da revisão bibliográfica que nos aproximou e aprofundou a discussão acerca da situação de violência doméstica a que as mulheres são submetidas. Dessa forma, trata-se de uma reflexão e problematização sobre a temática proposta a partir de nossas leituras e da vivência profissional nas UPAs.

2.ANÁLISE DOS PRINCIPAIS RESULTADOS DA PESQUISA

O(a) assistente social se constitui como profissional de grande importância na área da saúde, pois dada as necessidades dos usuários, é responsável pelos encaminhamentos aos setores específicos, particularmente, usuários do Sistema Único de Saúde (SUS). A Política de Saúde se apresenta como uma das mais complexas no que se refere aos serviços oferecidos, como também por se tratar de uma política pública que depende diretamente de recursos públicos, com isso, a necessidade de existência do cariz burocrático, com fins no controle destes recursos, muitas vezes, passa a dificultar o acesso da população que necessita dos serviços.

ISSN 2965-2499

As atribuições do Serviço Social nas UPAS, são inúmeras, podemos mencionar a abordagem ao leito para escuta qualificada, orientações, informações e encaminhamentos para a rede de serviços do SUS, desburocratização e acesso dos usuários aos serviços disponibilizados pela política de saúde, assistência social e outras políticas, atividades de educação em saúde, acompanhamento de alunos em estágio supervisionado, dentre outras.

Ao longo de nossa explanação, já foi enfatizado que dentre as demandas postas ao Serviço Social nas UPAS, pode-se destacar o atendimento às mulheres em situação de violência doméstica, apesar de ser um atendimento que passa por vários profissionais, desde o Serviço de Atendimento Médico (SAME), em que é feita a ficha de atendimento, passando pelos técnicos de enfermagem e enfermeiros, médicos e, por fim, culminando com o atendimento do (a) assistente social. É este profissional que vai acolher, realizar a escuta qualitativa e dar os direcionamentos e encaminhamentos necessários para atender aos anseios e necessidades dessas mulheres.

- Foram identificados na pesquisa os seguintes dados:

Apesar de todas as entrevistadas informarem que realizam encaminhamentos durante o atendimento às mulheres em situação de violência, foi percebido que não existe um instrumento específico para esta demanda, os encaminhamentos são efetuados de forma verbal;

> “São encaminhamentos verbais. Eu sinto falta de um encaminhamento que seria surreal, que seria, por exemplo: pela internet. Você... se existisse um prontuário, prontuário eletrônico da rede de saúde do município pra fazer uma referência, uma contra-referência, não existe, mas também no papel não existe. Então, a gente não tem um instrumento que funcione, nem a moda antiga e nem a moda moderna, então fica verbalizado, pelo menos os encaminhamentos. Você faz ainda encaminhamento e imprimi, mas a maioria dos encaminhamentos, pelo menos nos plantões que eu dou, são verbais. É de você orientar (MARGARIDA).”

A pesquisa apontou alguns locais para onde são encaminhadas as mulheres em situação de violência, dentre eles, foram citados o Centro de Referência da Assistência Social (CRAS), o Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS), Delegacia da Mulher, o Instituto Técnico-Científico de Perícia (ITEP) e Patrulha Maria da Penha.

A falta de um instrumento que valide o encaminhamento de forma documentada, torna a ação uma conduta vazia por parte do profissional, sem legitimidade, subjetiva e faz com que o fluxo do atendimento fique sem registro que respalde o trabalho dos (as) assistente social juntos aos demais órgãos que atuam em parceria com a rede de serviços da saúde, como também no

ISSN 2965-2499

âmbito interno da unidade, fica sem registros dos encaminhamentos realizados pelo setor de Serviço Social. Seja qual for o órgão público, ligado à saúde, assistência social, jurídico, dentre outros, é de extrema relevância que os encaminhamentos sejam executados mediante instrumentos específicos para tais situações, até mesmo como forma de resguardar a prática profissional dos (as) assistentes sociais.

As entrevistadas apontaram alguns locais para onde são encaminhadas as mulheres em situação de violência, dentre eles foram citados o Centro de Referência da Assistência Social (CRAS), o Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS), Delegacia da Mulher, o Instituto Técnico-Científico de Perícia (ITEP), Patrulha Maria da Penha e dependendo da situação, são realizadas encaminhamentos para algumas especialidades médicas, com destaque para psiquiatria, dessa maneira, se constituindo como a rede de atendimento.

Em relação ao fluxo de atendimento, foi identificado que não existe um fluxo único entre as três UPAs, no atendimento às mulheres em situação de violência. Cada uma atende da sua maneira e a depender das demandas no momento do plantão.

Quando questionadas sobre o fluxo nas unidades, voltado para o atendimento das mulheres em situação de violência, a maioria respondeu de forma afirmativa, uma vez que a mulher que sofre violência, chega nas UPAS em busca de atendimento. No primeiro momento, faz a ficha, depois passa pela triagem e pela enfermagem e, em seguida, pelo atendimento médico; por fim, este comunica ao Serviço Social que conclui o ciclo, realizando o atendimento através da escuta qualificada e culminando com os devidos encaminhamentos e orientações.

> Esse fluxo existe, mas não é cumprido sempre, porque existem “N situações”, o Serviço Social tá com outras demandas e entra a demanda da violência contra a mulher, vai embora, e o Serviço Social não toma conhecimento, então assim, existe um fluxo no papel, né? Deveria ser assim, desde a entrada, não registrou a ficha, a qualquer momento, qualquer pessoa da equipe identificou que é uma violência contra a mulher, deveria convocar toda a equipe, já que é multiprofissional, mas não acontece no cotidiano, não acontece. O Serviço Social tem que buscar, geralmente... O Serviço Social busca, procura essa demanda, porque a equipe. Na maioria das vezes, realmente, na minha visão passa (VIOLETA).

Foi apontado na pesquisa que não existe um atendimento interdisciplinar às mulheres em situação de violência, o que existe é um trabalho multiprofissional, cada um realizando o seu papel de forma isolada.

ISSN 2965-2499

> "A relação do assistente social em uma equipe multiprofissional, o assistente social tem que provocar todo tempo, então assim, a gente consegui fazer um trabalho em equipe se a gente provocar. Não é ainda algo natural, você consegue no palavriado mais simples juntar aqui o médico com a enfermeira, você consegue. Mas aí, você formar uma equipe pequeninha multiprofissional pequeninha, dependendo do dia do plantão. Você consegue entrar em contato com o psicólogo, você consegue entrar em contato, mas ainda, é... depende de uma provocação, eu percebo assim, acontece. Mas você tem que provocar esse momento, porque se não, fica só na gente, só no Serviço Social. E a equipe não toma nem conhecimento na maioria das vezes (VIOLETA)."

Algumas das entrevistadas tiveram dificuldade em diferenciar o trabalho multiprofissional e interdisciplinar, relatando que a relação do(a) assistente social com a equipe, ocorre quando é "provocada" por eles(as). Dessa forma, mesmo havendo a falta de compreensão de conceitos, ficou explícito nas respostas que a relação com a equipe só ocorre de forma satisfatória, dependendo do(a) profissional que estiver na equipe.

> Olhe, só envolve assim, por exemplo: a enfermeira ela coloca o medicamento, aí... mas o Serviço Social com a pessoa que faz a notificação. A gente faz esse trabalho junto, geralmente as pessoas que fazem a notificação são pessoas discretas, sigilosas, com ética, que a gente encontra nas meninas sempre esse suporte. Agora dizer assim, essa equipe é multidisciplinar, que o médico faz uma discussão de caso pra fazer encaminhamento, isso não é feito. Até porque, eles... você sabe, o negócio dos médicos das UPAs é limpar aquele banco, é limpar aquele banco, porque eu vou atender, porque num sei. Que... aí um caso, às vezes, específico, bem específico, isolado é que a equipe se envolve (MARGARIDA).

Em relação a categoria ética profissional: nas entrevistas foram coletadas informações preocupantes nesse aspecto, dois fatores foram identificados, um é a falta de estrutura física adequada do setor de Serviço Social em uma das UPA, tornando o sigilo profissional comprometido e um segundo fator é falta de ética de alguns profissionais de saúde, que comentam pelos corredores os casos que chegam nas UPAS de violência doméstica.

Ao serem questionadas a respeito da dimensão ética nas UPAS sobre o atendimento às mulheres em situação de violência, as respostas apresentadas pelas entrevistadas foram bastante preocupantes, porquanto surgiram questões tanto de ordem estrutural como de condutas e comportamentos antiéticos que comprometem o trabalho do Serviço Social na garantia de direitos dos/as usuários/as.

> Às vezes, é, é complicado um pouquinho. Eu acho! Complicado porque, porque quando a pessoa em situação de violência chega aqui na UPA, às vezes, os outros colegas de profissão, não de trabalho, fica com comentários. Uns fica é... relatando pra todo mundo "que aquela mulher ali apanha do marido", "ah, aquela mulher ali é muito besta", isso e aquilo, entendeu? E que a gente sabe que ela tem que ser resguardada, porque hoje tá acontecendo com ela, mas que pode até acontecer comigo. A gente não sabe, né?! Mas que às vezes, até os próprios colegas de trabalho, eles ficam fazendo comentários, então

ISSN 2965-2499

> às vezes eu acho complicado isso, entendeu? E a gente conversa, a gente mostra o sigilo, que a ética tá acima de qualquer coisa, mas tem pessoas e pessoas. Então onde tem muita gente é complicado (MARGARIDA).

A dimensão das questões éticas perpassa todos os espaços, tempo e sujeitos, independente da categoria profissional, a ética está acima de tudo. Fazer comentários fora de contexto, maldosos e sem fundamentos, reflete a falta de preparo que muitos profissionais de saúde têm, desconstruindo todo um trabalho realizado por quem tem compromisso com o que faz e para quem faz, e no caso em específico com às mulheres que buscam os serviços de saúde para resolver a problemática em que estão inseridas que são as situações de violência. Significa colocar em xeque toda a confiança construída entre a equipe profissional e a usuária, ou seja, é retroceder no trabalho de acolhida e atendimento a um público que necessita de toda atenção para o resgate de sua autoconfiança e dignidade.

> A ética é uma coisa assim, fundamental, que a gente tem que preservar bastante. Geralmente, geralmente não sempre, a gente chama o paciente pra sala, sigilo absoluto, a gente conversa, mas sempre a gente coloca essa questão da importância da ética, de não, da confiança da paciente com a gente. E assim, essa questão da ética é como eu falei, é de suma importância, é bem explorada no sentido realmente de colocar em prática (VIOLETA).

Outro dado identificado na pesquisa foi sobre as notificações e subnotificações. As notificações são trabalhadas de formas distintas entre as UPAs, em uma, são preenchidas pelo Serviço Social, em outras, pelo setor de epidemiologia. As entrevistadas não souberam informar para onde são encaminhadas as fichas de notificação após serem entregues na epidemiologia.

As fichas de notificação de violência podem ser entendidas como parte do processo do Sistema de Informação em Saúde (SIS), utilizado pelos profissionais de saúde e gestores para a tomada de ações estratégicas, na gestão do SUS.

No caso das notificações de violência, não é diferente, todavia tem o mesmo objetivo. Além de servir de informação para o banco de dados do Ministério da Saúde, serve também para traçar um perfil dos sujeitos atendidos e notificados, identificar os tipos de violência com maiores incidências, em quais localidades se concentra a maioria dos casos, dentre outras informações.

Durante a pesquisa foi questionado com as entrevistadas quais são os procedimentos realizados após o preenchimento dos formulários de notificações. Vale ressaltar que as unidades (UPAS) procedem de maneiras distintas com as demandas, não há um procedimento padrão para ambas as unidades, cada uma executa de forma diferenciada. Segundo elas, algumas

ISSN 2965-2499

notificações são entregues no setor de epidemiologia que funciona nas UPAS. Outras são enviadas diretamente para a Secretaria de Saúde, assim como em outros casos, são feitas cópias das notificações e arquivadas no setor de Serviço Social e, simultaneamente, as originais, são entregues no setor de epidemiologia.

> As notificações são, a gente faz e arquiva aqui no setor e a outra é... a original entrega na epidemiologia e faz xerox e arquiva aqui (VIOLETA).
>
> Essas notificações passam pela vigilância, é passada pra elas, e elas é quem, assim, dão o percurso, o caminho restante (JASMIM).

Por se constituírem enquanto unidades de urgência e emergência, as UPAS, assim como quaisquer outras unidades de saúde, possuem suas limitações no que concerne aos atendimentos, independente do profissional que realize. Contudo, um dos principais suportes técnicos que contribuem para eficácia das intervenções, são as redes de atendimentos, seja no âmbito da política de saúde, seja da assistência social ou de qualquer outra política pública.

No que diz respeito ao atendimento às mulheres em situação de violência nas unidades de urgência e emergência é preciso estar bastante articulada e integrada para surtir os efeitos esperados. Sabe-se que em muitos casos a rede de atendimento das políticas de saúde e assistência no Brasil, encontram-se bastante fragilizadas e, no município de Mossoró-RN, a realidade não é diferente. No entanto, com toda essa fragilidade, ainda é possível oferecer o devido suporte, mesmo com todas as limitações existentes.

Quando questionadas sobre o conhecimento da rede de proteção às mulheres em situação de violência, no município de Mossoró-RN, as assistentes sociais relataram que há um conhecimento bastante limitado, tanto em relação à existência quanto ao funcionamento da rede.

Em relação a rede de proteção, as entrevistadas informaram não ter conhecimento pleno da rede, quem são, onde estão e o que fazem. Conhecem algumas como: CREAS, CRAS, Delegacia da Mulher, Patrulha Maria da Penha, ITEP. Mas não conhece na sua plenitude, pois a rede de proteção no município de Mossoró, vai muito além.

> “Conheço, mas deveria conhecer mais. Porque assim... eu acho, existe, equipamentos no município que só sabe que existe, mas a gente não conhece. Então assim, como profissional sozinha, como pessoa, eu deveria ir conhecer esses equipamentos, mas como parte de uma equipe e como parte de um todo, né! De funcionário da Prefeitura Municipal e tal, eu acho que a prefeitura deveria provocar esse conhecimento, o que existe, como funciona, é... não só os telefones, mas assim, quem são? Aonde está? Como funciona? Como chegar? Então assim, eu... tem alguns equipamentos que eu não conheço.” (DÁLIA)

ISSN 2965-2499

No decorrer da entrevista, foram citadas algumas instituições e órgãos que compõem a rede de proteção e de enfretamento às mulheres em situação de violência doméstica e familiar, dentre elas, a Delegacia da Mulher, Patrulha Maria da Penha, Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) e o Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS), entretanto houve poucas citações sobre a Casa de Acolhimento Anatália de Melo Alves, assim como não citaram a Casa de Passagem, além de outras instituições.

Discutir a instrumentalidade no âmbito do Serviço Social perpassa por uma discussão complexa por entender que essa categoria não se esgota facilmente. Os instrumentos utilizados nas intervenções dos (as) assistentes sociais são definidos de acordo com a natureza do objeto, não existe um instrumento único que venha a responder todas as demandas da profissão. Em cada espaço sócio-ocupacional, em cada política pública em que o assistente social está inserido, se requer um processo de planejamento integrado a métodos e técnicas de ações que venham reforçar os instrumentos adequados para a intervenção profissional.

> Já que os métodos e o instrumental técnico-político, enquanto elemento fundamental necessário à objetivação das ações profissionais, compõem o projeto profissional. Este coloca-se, inicialmente a partir de necessidades a serem satisfeitas para os quais os agentes estabelecem finalidades, definem os meios mais adequados, determinam o modo de operar. A energia dos agentes potencializada no instrumental permite a operacionalização do projeto. Deste modo, os agentes profissionais, enquanto desenvolve uma atividade, não são apenas técnicos como também críticos, já que o domínio do instrumental requisita-lhes um conhecimento das finalidades e das formas de alcançá-las, e estas não se encerram na razão de ser do Serviço Social. Antes, incorporam a razão de conhecer a profissão, suas condições e possibilidades. Ao atribuir autonomia às metodologias de ação e ao instrumental técnico, ao separá-los e torná-los independente do projeto profissional, o assistente social acaba por transformar o que é necessário em essencial (GUERRA, 1999, p. 169).

Sobre a instrumentalidade do Serviço Social no atendimento às mulheres em situação de violência. Os instrumentos citados pelas entrevistadas foram as fichas de notificação de violência nas UPAS, em que são preenchidas pelo Serviço Social, além da fala, da acolhida, da entrevista, da comunicação com a rede de atendimento, no caso a Patrulha Maria da Penha, a escuta qualificada e a orientação.

Porém acrescentam que não são suficientes, ficam na subjetividade e não conseguem perceber de forma visível o resultado do atendimento.

> “Primeiro faz a acolhida, faz a acolhida. Aí tem a entrevista. Aí a gente tem a notificação escrita, a gente tem o encaminhamento que a gente faz pra alguma instituição, a gente também tem a chamada que a gente faz na Maria da Penha. Então, a gente tem vários

ISSN 2965-2499

> instrumentos que a gente utiliza lá, alguns, a gente tem o formulário pra preencher, outros não, como a acolhida, a entrevista, é... o encaminhamento. Aí a gente precisa ter bastante cuidado porque muitas vezes esses instrumentais são físicos e outros não são físicos, eles são abstratos, porque a gente tá no campo do acolhimento, do encaminhamento, da orientação, entendeu? (VIOLETA)."

As entrevistas deixam claro que a maioria dessas profissionais se sente insatisfeita com os instrumentos utilizados, no entanto, não sabem sugerir melhorias. É perceptível que há dúvidas, incertezas, confusões mentais, contradições durante as falas, contudo, fica evidente, até mesmo para o entendimento de algumas das entrevistadas, quanto ao conceito de instrumentalidade e de sua importância no processo de trabalho dos (as) assistentes sociais.

> O instrumental é percebido como um conjunto articulado de instrumentos e técnicas, não podendo serem vistos isoladamente, por si sós, de maneira autonomizada, mas como uma unidade dialética". Nesse sentido a instrumentalidade pode ser considerada como a capacidade de articulação e mobilização dos instrumentos norteados pela técnica não podendo ser vistos como algo isolado e sim inseridos dentro de um movimento como síntese de forças contraditórias que se inter-relacionam mutuamente (MARTINELLI, 1994 p. 65).

A discussão das categorias violência doméstica e relações patriarcais e de gênero se apresenta como uma discussão bastante complexa que envolve reflexões para entender os determinantes que envolvem o fenômeno da violência doméstica e familiar contra a mulher

São multifatoriais as situações que determinam à mulher denunciar ou não o agressor, como já foi discutido anteriormente, transcorre pela questão afetiva, dependência financeira, medo etc., não cabendo aqui alongar essa discussão.

Muitas vezes, a violência doméstica é um ato silencioso por parte das vítimas, que por medo ou vergonha, escondem da família e dos amigos. Está presente em todas as camadas sociais, não escolhe idade, cor da pele, profissão ou condição social.

> Ressalta-se que a violência contra as mulheres apesar de estar inserida em relações domésticas, privadas, familiares e afetivas, ela possui raiz e uma base material. "A base material onde se produz a violência contra a mulher é o modo de produção capitalista, fundamentado, no caso da realidade latina, na dependência. Se ancora em um sistema de dominação-exploração que perpetua o racismo e o patriarcado presentes em outros modos de produção" (COSTA, 2022, p. 80).

De acordo com Saffioti (2015), o patriarcado está sempre presente na sociedade, mas sempre em transformação e, diante disso, é necessário que todas as discussões e intervenções

ISSN 2965-2499

não se esgotem e que os movimentos sociais possam estar, cada vez, mais articulados e fortalecidos em combater diariamente esse regime de dominação, exploração e de poder que o patriarcado defende há gerações.

Durante as entrevistas foi questionado às assistentes sociais o entendimento sobre violência doméstica, relações patriarcais e de gênero, contudo, as respostas foram bastante surpreendentes. A maioria das entrevistadas, não tinha uma opinião ou definição formada sobre os assuntos abordados. Algumas ainda, foram superficiais em suas respostas, e outras, explicitas, ao dizer que não sabiam explicar.

Ao tratar sobre violência doméstica, Magnólia enfatizou que atualmente as mulheres estão mais conscientes e adquirindo mais espaço, todavia há ainda muitas mulheres dependentes dessa situação (violência). Sobre o entendimento quanto às relações patriarcais, ela salienta que o homem é superior à família, entretanto, ambos deveriam de espaço com direitos iguais.

Já para a assistente social Margarida, não apresentou nenhum entendimento sobre a violência doméstica, portanto quanto às relações patriarcais, ela menciona que é uma relação de dominação, o homem enquanto provedor, que domina e determina as relações domiciliares, tanto com a mulher quanto com os filhos, uma relação baseada em comportamentos machistas.

No tocante à violência doméstica, Dália diz que o processo de mudança ocorre de forma muito lenta e entende o fenômeno da violência como algo muito sofrido, baseado no silêncio. Ela ressalta que os principais tipos de violência são a física, moral e psicológica. Ainda de acordo com a entrevistada, a violência é alimentada por diversas forças externas, existentes na sociedade, entretanto às relações patriarcais se refletem na conduta do homem enquanto provedor da família, tendo a mulher como propriedade.

No que se refere aos desafios e dificuldades apontados pelas entrevistadas no atendimento às mulheres em situação de violência, foi citada a questão da denúncia, de convencê-las a formalizar e outro desafio também apontado seriam os encaminhamentos junto a justiça (juizado e ministério público), informando haver morosidade para as resoluções.

Como dificuldades, seria o fato da mulher não aceitar, não admitir que se encontra em situação de violência, e com isso, uma outra dificuldade seria em relatar, desabafar com os profissionais o que se passa.

> “Olha, o desafio que eu particularmente vejo é em relação ao medo que elas têm, a gente sabe quando uma mulher é violentada, ela, muitas vezes, elas tem medo, né! Então, isso pra mim é uma dificuldade que a gente enfrenta, nesse sentido, tá! De tá passando pra

> essas mulheres, é... como eu posso dizer? Segurança pra que elas venham, né! Tá expondo a situação (DÁLIA).”

Outra dificuldade apontada na pesquisa, no atendimento dos (as) assistentes sociais às mulheres em situação de violência, é a falta de capacitações e treinamentos, sobre a temática por parte dos gestores.

Algumas relataram ter participado de discussões ou de capacitações em algum momento na época da faculdade, nas disciplinas em sala de aula, como tema de TCC, em pós-graduação, mas enquanto profissional, foi de forma muito isolada.

Algumas informaram também, terem participado de capacitações quando trabalhavam na política de assistência, mas depois que começaram a trabalhar na saúde, nunca participaram de nada.

3.CONSIDERAÇÕES

Discutir a violência contra a mulher perpassa refletir sobre os vários aspectos que fazem parte direta ou indiretamente da temática, aspectos correlatos à família, ao machismo e porque não dizer sistema patriarcal, feminismo, empoderamento, feminicídio e tantas outras categorias de estudo que trazem consigo diferentes reflexões e pontos de vista diferenciados sejam de autores e estudiosos do assunto, sejam de estudantes e profissionais, mas que cada um tem suas contribuições.

ISSN 2965-2499

Espera-se que o resultado da pesquisa possa ter um alcance no propósito de contribuir para melhoria do cenário que problematizamos. Se vislumbra a reflexão sobre a necessidade de capacitação dos profissionais sobre o tema, ora abordado, bem como a construção de um fluxo único de atendimento entre as três UPAs para melhorar a qualidade do atendimento.

As discussões e os resultados da presente pesquisa, apontam elementos importantes na perspectiva de trazer profícuas contribuições para o trabalho dos(as) assistentes sociais nas UPAs, como também, servir de base para reflexão e fonte para outros estudos e pesquisas, sobre a violência doméstica contra a mulher.

Contudo, a partir dos estudos realizados através das pesquisas bibliográficas de autoras de referência no cenário da violência contra a mulher, já apresentou significativas contribuições teóricas para esta produção e, com isto, somado aos resultados da pesquisa de campo, concluímos ser um trabalho de cunho científico e de relevância social para a categoria dos assistentes sociais e para os alunos sejam de graduação ou de pós-graduação em Serviço Sociais e áreas afins.

REFERÊNCIAS:

COSTA, Lilian Pereira; GASPAR, Victória Aryadne Negris. **O mapeamento dos casos de violência contra a mulher na UPA Conchecita Ciarlini.** 2022. Relatório Técnico-Científico – Curso de Serviço Social. Universidade do Estado do Rio Grande do Norte, Mossoró-RN, 2022. Não publicado.

GUERRA, Iolanda. **A Instrumentalidade do Serviço Social**. 2. Ed. revista – São Paulo: Cortez, 1999.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARTINELLI, Maria Lúcia. **Serviço Social: Identidade e Alienação.** 16ª ed. – São Paulo: Cortez, 1994.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. (org.). **Pesquisa Social:** teoria, método e criatividade. 21. ed. Petrópolis/RJ: Vozes,1994.

SAFFIOTI, Heleieth. **Gênero, Patriarcado e Violência**. 2. ed. São Paulo: Expressão Popular: Fundação Perseu Abramo, 2015.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do Trabalho Científico.** 23. ed. rev. atual. São Paulo: Cortez, 2007.