

A intervenção do Serviço Social junto à questão da violência contra a mulher

Social Work intervention and violence against women

Resumo

Este artigo é a síntese de uma pesquisa realizada junto a assistentes sociais que trabalham com mulheres que vivem em situação de violência, e tem como objetivo analisar o papel do Serviço Social nessa questão. A violência contra a mulher tem sido apontada pela ONU como uma violação dos Direitos Humanos e como um problema de Saúde Pública, ou seja, como uma das principais causas de doenças de mulheres; da mesma forma, a violência cometida contra as mulheres é apontada como um dos principais entraves ao desenvolvimento de países do mundo inteiro. Historicamente, o Serviço Social, enquanto profissão, caminhou paralelo às conquistas do movimento feminista e apenas recentemente integrou na sua agenda a discussão relativa à problemática da violência contra a mulher. Pretende-se, neste artigo, discorrer sobre a intervenção do Serviço Social junto à violência contra a mulher, propondo aportes teórico-metodológicos e políticas públicas para essa questão.

Palavras-chave: violência contra a mulher, intervenção profissional, Serviço Social.

Abstract

This article is a synthesis of a study conducted among social workers who attend women who are victims of violence. The purpose of the paper is to analyze the role of Social Work in this field. The United Nations considers violence against women to be a Human Rights violations as well as a Public Health problem and one of the leading causes of illness among women. Violence against women is one of the main impediments to development in countries throughout the world. Historically, Social Work as a profession advanced in parallel to the conquests of the feminist movement, yet only recently has violence against women been on the social service agenda. The article presents theoretical and methodological approaches to the problem and discusses related public policy.

Key words: violence against women, professional intervention, Social Work.

Teresa Kleba Lisboa

Doutora em Sociologia.

Professora do Dep. de Serviço Social da UFSC.

Eliane Aparecida Pinheiro

Mestre em Serviço Social pela UFSC.

Assistente Social.

Introdução



O presente artigo resulta de uma pesquisa realizada junto a assistentes sociais que trabalham em instituições que atendem mulheres que vivem em situação de violência e tem como objetivo analisar o papel do Serviço Social junto à questão da violência contra a mulher.

Um primeiro ponto a ser ressaltado é a inexistência do profissional de Serviço Social junto às Delegacias de Proteção à Mulher em toda a região sul do Brasil. Raro, o atendimento, quando ocorre, é feito por um profissional de Psicologia que, por sua vez, reconhece a importância e a necessidade do trabalho do assistente social na instituição.

Depois de exaustivo levantamento nos três estados da Região Sul (Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul), em delegacias de atendimento a mulheres e em instituições que trabalham com essa questão, como o Centro de Atendimento à Vítima de Crime (CEVIC)¹ – e postos de atendimento sociojurídico dos cursos de Serviço Social e Direito das universidades, o universo de pesquisa ficou delimitado em sete assistentes sociais, sendo uma do estado do Rio Grande do Sul e seis do estado de Santa Catarina.

A violência contra a mulher tem sido apontada pela ONU como uma violação dos Direitos Humanos e como um problema de Saúde Pública, ou seja, como uma das principais causas de doenças das mulheres (hipertensão, angústia, depressão, sofrimento psíquico, e outras). Da mesma forma, a violência cometida contra as mulheres é considerada um dos principais entraves ao desenvolvimento de países do mundo inteiro.

Portanto, a interlocução do Serviço Social com essa questão se faz necessária. Uma vez que a violência de gênero é um fenômeno social, deve ser enfrentada através de um conjunto de estratégias políticas e de intervenção social direta.

1 Violência contra a mulher: por que não meter a colher? Publicizando esta questão

Analisar de que forma os pressupostos teórico-metodológicos estão orientando a intervenção dos assistentes sociais junto às mulheres que vivenciam situações de violência nos remete a buscar, na história da sociedade, elementos para compreender como foi o papel da sociedade civil e do Estado frente a essa problemática.

A violência contra a mulher, enquanto objeto de denúncia, não é recente; porém, o esforço para combatê-la e preveni-la ocorre somente a partir dos anos 80, quando esse tema passa a incorporar as lutas dos movimentos feministas que tornam o debate público. Até então a mulher bra-

sileira sofria em silêncio a violência que lhe era infligida, geralmente, no espaço privado de sua casa e praticada por alguém com quem ela mantinha uma relação afetivo-conjugal, porque, aos olhos do poder público e da sociedade, “em briga de marido e mulher não se metia a colher”.

Em decorrência dessas lutas, o tema da violência contra a mulher passou a ser publicizado no cenário brasileiro, com o slogan: “Quem ama não mata”. Nessa época dois assassinatos de mulheres da classe média pelos seus companheiros, crimes justificados pela tese de defesa da honra, tiveram repercussão nacional. Foram os de Ângela Diniz (Minas Gerais) e de Eliane de Grammont (Rio de Janeiro)². Estes crimes serviram para denunciar a realidade de milhões de mulheres que estavam submetidas a situações de violência doméstica.

Nesse percurso, o movimento feminista teve um papel preponderante no que tange a lutas e conquistas de políticas sociais para as mulheres que sofrem violência. Inicialmente, a atuação das feministas esteve mais ligada à perspectiva de denunciar a violência contra a mulher e, num segundo momento, desenvolveu ações buscando garantir o atendimento e o apoio através de serviços específicos para as mulheres que viviam situações de violência, como os SOS Mulher e as Delegacias Especiais de Atendimento a Mulher (DEAM)³.

Em função dessa mobilização, em 1985 foi criado o Conselho Nacional dos Direitos da Mulher, como um órgão consultivo, com o objetivo de promover políticas sociais para as mulheres, no sentido de eliminar qualquer tipo de discriminação e garantir condições de igualdade para o exercício da cidadania. Esse Conselho exigiu a modificação da legislação que discriminava a mulher e apresentou propostas para a Constituinte de 1988, com o slogan: “Constituinte pra valer tem que ter direitos da mulher”.

Em janeiro de 2003 foi criada a Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres, pelo então Presidente da República Luiz Inácio Lula da Silva. A Secretaria assumiu *status* de Ministério e tem como função elaborar, articular e executar políticas direcionadas à equidade de gênero. Um dos principais serviços que está sendo viabilizado por essa Secretaria tem sido a construção de abrigos/casas de apoio. Os abrigos são parte integrante do “Programa de Prevenção, Assistência e Combate à Violência Contra a Mulher”, proposto pelo poder executivo federal em parceria com os municípios, e é considerado o tipo de serviço que deve estar presente na constituição de uma rede de atendimento para mulheres em situação de violência.

O grande desafio no enfrentamento da violência contra a mulher é a efetivação de uma rede de serviços que agregue os diferentes programas e projetos, consolidando uma política social de atendimento. Os serviços existentes ainda não conseguem atender as mulheres de forma integral, conforme identificado na pesquisa realizada nos três municípios e expresso na fala de umas das entrevistadas:

Não tem parcerias com a rede de atendimento, com a assistência social, é muito difícil. Procura sempre o centro comunitário do bairro para encaminhar as mulheres. A relação com a Fundação para o encaminhamento das famílias para o Programa de Renda Mínima é boa. Na rede de educação, no que diz respeito à creche e programas socioeducativos, é difícil de articular. Com a habitação não conseguimos estabelecer relações. No fundo a rede não funciona... (Depoimento de uma assistente social).

As dificuldades presentes no cotidiano dos profissionais, em razão de não possuírem uma rede de proteção para as mulheres atendidas, acaba gerando outros tipos de relações. Quando os profissionais necessitam articular os serviços oferecidos, acabam acessando a rede através de relações de amizade ou coleguismo, e não como deveria ser, como garantia de direito.

2 Violência de gênero, violência contra a mulher – aspectos conceituais

Para a compreensão da questão da “violência contra a mulher”, diferentes concepções são utilizadas: violência contra a mulher, violência doméstica, violência intrafamiliar, violência de gênero e outras.

O termo **violência contra a mulher** surge nos anos 70, através do movimento feminista, ao denunciar para a sociedade que as mulheres eram o alvo principal da violência praticada pelos homens. A violência contra a mulher tanto pode ocorrer dentro de casa como fora dela. Muitas vezes ela é praticada por pessoas não relacionadas à família, mas que mantêm um certo poder sobre a mulher. A justificativa para os atos de violência estaria somente no fato de ser mulher, portanto um ser submisso, que deve obediência ao homem.

Violência doméstica, por sua vez, é definida por Teles e Melo (2002, p. 19), como “[...] a que ocorre dentro de casa, nas relações entre pessoas da família, entre homens e mulheres, pais/mães e filhos, entre jovens e pessoas idosas”. Este conceito delimita o espaço da ocorrência para dentro de casa (espaço doméstico), deixando aberto o campo de quem seja o agressor, principalmente na violência contra crianças e adolescentes.

As violências que ocorrem dentro das casas, na maioria das vezes, são cometidas pelos companheiros, maridos, namorados, amantes, ou seja, por aquela pessoa com a qual a mulher mantém uma relação afetiva/conjugal. A violência doméstica não interfere apenas na relação do casal, mas gera consequências desastrosas para todos os membros da família.

Violência intrafamiliar, é um termo que está sendo muito utilizado pelos programas governamentais. Ela ocor-

re tanto no espaço interno como externo e é resultado de relações violentas entre os membros da família. Para o Ministério da Saúde, “a violência intrafamiliar é toda ação ou omissão que prejudique o bem-estar, a integridade física, psicológica ou a liberdade e o direito ao pleno desenvolvimento de outro membro da família” (BRASIL, 2002, p.14). Família, aqui, deve ser compreendida não apenas como o grupo formado por pessoas ligadas por laços de consanguinidade, mas também como o daquelas que assumem relações de parentesco entre si. O argumento do conceito se pauta na questão de que ele envolveria todos os familiares que, por suas situações de vulnerabilidade, estariam sujeitos a sofrer a violência.

Violência de gênero é uma expressão mais recente, e busca designar um padrão de comportamento que “[...] visa à preservação da organização social de gênero, fundada na hierarquia e desigualdade de lugares sociais sexuais que subalternizam o gênero feminino” (SAFFIOTI; ALMEIDA, 1995, p.159).

A violência de gênero deve ser entendida como uma relação de poder, caracterizada pela dominação do homem e pela submissão da mulher. Esses padrões de comportamento foram incutidos ao longo de um processo sociocultural e civilizatório, através de uma educação diferenciada para homens e mulheres, induzindo e fortalecendo papéis e estereótipos. Assim, a violência de gênero é produzida e reproduzida nas relações de poder e, quando a soberania masculina se sente ameaçada, a violência aparece como um mecanismo que tem o poder de manter a ordem estabelecida.

Partindo dessa discussão, duas categorias são importantes para a compreensão da temática da violência contra a mulher: gênero e poder.

3 Violência e relações de gênero – o poder em questão

No Brasil, a utilização da categoria gênero, enquanto uma categoria analítica, é introduzida pelas estudiosas do feminismo, a partir da década de 1980. Partindo de questionamentos sobre as categorias patriarcado, divisão sexual do trabalho e relações entre os sexos, a discussão sobre relações de gênero tenta mostrar que as diferenças sexuais superam a “simples” definição biológica, pois agregam em si características socialmente construídas, podendo os papéis de homem e mulher variar conforme a cultura. Parte-se do pressuposto de que os estudos relacionados às mulheres devem necessariamente incluir os homens.

Segundo Scott (1995), a discussão do conceito de gênero e a introdução do mesmo como categoria de análise aconteceu através das feministas norte-americanas, que tinham como objetivo refutar o determinismo bioló-

gico entre os sexos e fortalecer o caráter social das relações entre homens e mulheres.

Com base na discussão proposta por Scott, gênero pode ser considerado como uma categoria de análise que tem sua “origem” nas relações sociais, interligada com outras categorias como classe, raça, etnia, etc.

O gênero é um elemento constitutivo de relações sociais fundadas sobre as diferenças percebidas entre os sexos, e o gênero é uma forma primária de dar significado às relações de poder (SCOTT, 1995, p. 86).

Esta definição, trabalhada pela autora, implica compreender gênero como um elemento constitutivo das relações sociais baseadas nas diferenças perceptíveis entre os sexos e como uma forma básica de identificar relações de poder em que as representações dominantes são apresentadas como naturais e inquestionáveis.

Para Scott (1995), trabalhar com o conceito de gênero nos remete a superar as análises dicotômicas, ou seja, a polarização entre o que seja feminino e masculino. A autora destaca que comumente pensamos o homem e a mulher como dois sujeitos em pólos opostos. Superar essa dicotomia é visualizar homem e mulher como componentes de uma mesma relação e não como opositores entre si. Homens e mulheres estabelecendo constantes relações, que segundo Foucault (1990), se estruturam em forma de rede.

Para este autor, as discussões sobre as relações de poder têm agregado novos elementos para a perspectiva de gênero. Para Foucault (1990, p.183), o poder

[...] não é algo que se possa dividir entre aqueles que o possuem e o detêm exclusivamente e aqueles que não o possuem e lhe são submetidos. O poder deve ser analisado como algo que circula, ou melhor, como algo que só funciona em cadeia. Nunca está localizado aqui ou ali, nunca está nas mãos de alguns, nunca é apropriado como uma riqueza ou um bem. O poder funciona e se exerce em rede.

Esta concepção de poder vem ao encontro da discussão sobre relações de gênero, mais precisamente no âmbito de instituições como a família, oferecendo argumentos que poderão auxiliar na compreensão da violência contra a mulher, buscando superar uma visão essencialmente

O grande desafio no enfrentamento da violência contra a mulher é a efetivação de uma rede de serviços que agregue os diferentes programas e projetos, consolidando uma política social de atendimento.

vitimista da mulher. Utilizando o conceito de poder em Foucault (1990), a mulher é sujeito na relação, ou seja, ela também utiliza estratégias de poder e de negociações nas relações violentas entre o casal.

Foucault (1990) afirma que onde existe poder também encontramos resistência, sendo esta última inerente ao

exercício do poder. Partindo desta perspectiva, a mulher que está vivenciando situações de violência nem sempre a recebe passivamente; nem sempre pode ser considerada vítima ou a única “culpada”. Ela é sujeito na relação, portanto, ela também resiste e cria “contrapoderes que circulam”.

O poder tem um lugar significativo nos estudos de Foucault (1990). Ele supera as concepções tradicionais de poder, onde este é central e exercido de forma linear. O autor entende que o poder é exercido em diferentes e variadas direções, como uma rede que engloba toda a sociedade: ninguém está livre dele. O poder é concebido como uma estratégia; portanto, ele não é um privilégio que alguém possui e transmite.

Simplificar a relação homem e mulher em agressor e vítima ou eleger um fator como causador da violência contra a mulher reduz a discussão e compreensão da problemática da violência, pois esta ocorre sempre numa relação, ou de dominação do homem e extrema submissão da mulher, ou onde ambos são atores e sujeitos do conflito.

Portanto, analisar a violência contra a mulher, superando a leitura oposicionista entre os pólos homem e mulher, ter claro que a relação conjugal é formada por duas pessoas e ambas exercem influência nessa relação, repensar nossa tendência de julgamento, que é considerar o homem sempre como o único responsável pela violência e a mulher apenas como vítima, assim como perceber que a violência é construída social e historicamente pode auxiliar na compreensão do problema e na busca de alternativas para a intervenção profissional.

4 A violência contra a mulher – uma das interfaces da questão social

O avanço do sistema neoliberal tem repercutido diretamente nas transformações do Serviço Social. A desresponsabilização do Estado face às suas atribuições na garantia dos direitos dos cidadãos tem atingido as relações de trabalho e também as profissões, o que tem exigi-

do redefinições em termos de competências frente às novas demandas das questões que implicam a ação profissional. No panorama das novas interfaces que se apresentam, a questão da violência contra a mulher tornou-se cada vez mais visível e passou a ser discutida como um problema público a ser enfrentado.

Nesse novo quadro conjuntural, Iamamoto (1999) lembra que o momento presente desafia os assistentes sociais a se qualificarem para acompanhar, atualizar e explicar as mudanças da realidade social. Entre as novas competências exigidas está, sobretudo, a produção de conhecimento sobre a realidade social em que cada profissional atua, para dar suporte ao processo de intervenção.

Seja no espaço da violência contra a mulher ou em qualquer outro espaço ocupacional, o assistente social intervém sobre um objeto de trabalho, ou seja, sobre este incide alguma ação profissional. Por isso, para o assistente social, é essencial o conhecimento da realidade em que atua, a fim de compreender como os sujeitos sociais experimentam e vivenciam as situações sociais. No caso, trabalhando com a temática da violência contra a mulher, o profissional de Serviço Social necessita aprofundar seu conhecimento sobre as múltiplas determinações que decorrem da mesma.

Nessa perspectiva, conforme Iamamoto (1999, p.52),

O grande desafio na atualidade é, pois, transitar da bagagem teórica acumulada ao enraizamento da profissão na realidade, atribuindo, ao mesmo tempo, uma maior atenção às estratégias e técnicas do trabalho profissional, em função das particularidades dos temas que são objetos de estudo e ação do assistente social.

Discussões em torno do objeto de trabalho do Serviço Social têm sido feitas ao longo da história da profissão. Contextualizando o Serviço Social na contemporaneidade, Iamamoto define que o objeto de trabalho do Serviço Social compõe-se das expressões da questão social, entendidas como as consequências das desigualdades originadas pelo sistema capitalista. Para a autora, o objeto de trabalho, ou matéria-prima, do Serviço Social passam a ser as particularidades das expressões sociais e como estas são experimentadas pelos sujeitos que as vivenciam, sobretudo na relação com o trabalho e a classe social.

A partir de 1990, o processo de globalização passa a fazer novas configurações no mundo do trabalho, como a flexibilização e a terceirização das contratações, dando um novo enfoque para a questão social. Os movimentos socioculturais trazem à tona temas como o respeito às diferenças, os processos migratórios, e as lutas das chamadas “minorias”⁴. As reivindicações desses grupos exigiram uma nova organização e prestação de serviços so-

ciais, incidindo diretamente na profissão do Serviço Social, que passou a reconstruir e “reprocessar” o seu objeto de intervenção.

Outras formas de expressão, sobretudo culturais, como a violência contra a mulher, injustiças cometidas contra negros e índios, exploração de crianças, movimento dos sem terra, etc., também passam a constituir manifestações da questão social.

Faleiros (1999) lembra que toda a construção de um objeto profissional deve levar em conta a história, as discussões, os debates e os projetos de sociedade. Para esse autor, mantendo-se uma concepção classista, a heterogeneidade dos campos de atuação da profissão de Serviço Social fica restrita, uma vez que esta não se limita a atuar somente nas questões de trabalho ou na perspectiva de classe.

O foco da atuação profissional do assistente social, segundo Faleiros, ou seja, o seu objeto, constrói-se no processo de articulação do poder dos sujeitos, no enfrentamento das questões relacionais complexas que devem ser captadas e entendidas em cada espaço profissional ocupado e em cada especificidade institucional. Assim, essas intervenções exigem dinâmicas, recursos, organização e informação e vão construindo e desconstruindo a identidade profissional nas condições históricas.

Para esse autor, o objeto da intervenção profissional se define na relação estrutural/conjuntural/situacional, compreendendo, porém, que atualmente a intervenção profissional do Serviço Social se exerce dentro de um contexto institucional, com particularidades e interesses que exigem uma correlação de forças e mediações para que seja possível a sua realização. Afirma que a questão social não pode ser tomada como objeto profissional do Serviço Social brasileiro a partir de uma única concepção, pois entram em jogo novas configurações das relações sociais.

Na atual conjuntura, os enfrentamentos de interesses, grupos e projetos, estão sendo vistos num processo complexo de relações de classe, gênero, raça, etnia, cultura, religiões, parentes, trazendo à discussão as mediações da subjetividade e que não se resumem tout court na noção de questão social (FALEIROS, 1999, p.40).

Dessa forma, é necessário trazer para a discussão e colocar na pauta da ação profissional dos assistentes sociais essas outras dimensões da realidade, sobretudo a relação de gênero, que repercute diretamente na questão do poder e da violência. Trabalhar com os novos dilemas familiares, incluindo a questão da violência, da dependência química e das doenças crônicas, de um lado, e a agudização da pobreza, a ampliação e o fortalecimento da filantropia com os poucos recursos e deficiências das políticas sociais, de outro, tem-se apresentado como desafio para os profissionais de Serviço Social.

As instituições (entre elas a família) passam a ser vistas como local de lutas de poderes, e o objeto da intervenção deve responder a um processo complexo de relações sociais em que se entrecruzam demandas políticas, configurando uma área de intervenção dos assistentes sociais.

É na perspectiva relacional que vamos visualizar a questão do objeto profissional [...]. É com referência às relações de poder que vimos considerando a teoria e a prática do Serviço Social. O poder em si é uma relação. Uma relação complexa que passa pelos processos de hegemonia e contra-hegemonia, de dominação de raça, etnia, gênero, culturas... (FALEIROS, 1999, p.41).

Assim, a temática da violência de gênero, com seus diferentes desdobramentos – violência doméstica, violência contra a mulher, violência intrafamiliar e outras – tem sido definida como uma relação de poder e de permanente conflito, principalmente no *locus* familiar, demandando atendimento, encaminhamentos, orientação, informação, recursos e capacitação por parte de assistentes sociais.

A violência contra a mulher tornou-se objeto de intervenção profissional do assistente social como um desafio posto no cotidiano, sobre o qual ele deverá formular um conjunto de reflexão e de proposições para a intervenção.

5 A Intervenção profissional do assistente social junto à violência contra a mulher – aportes teórico-metodológicos

A história mostra que o Serviço Social, enquanto profissão, caminhou paralelo às conquistas do movimento feminista e apenas recentemente integrou na sua agenda a discussão relativa à problemática da violência contra a mulher.

Essa falta de aproximação com a temática talvez tenha ocorrido porque, enquanto o movimento feminista lutava pelos direitos da mulher, publicizando e dando visibilidade para a questão da violência contra ela, o Serviço Social, como profissão, tentava avançar na superação de um patamar conservador, conforme Netto (1991), deixando para trás suas raízes vinculadas à doutrina social da Igreja para assumir uma postura mais crítica frente à sociedade.

A conjuntura social brasileira da década de 1980 serviu de palco para que um novo projeto ético-político do Serviço Social fosse gestado, rompendo com uma trajetória conservadora. Vários fatos contribuíram para esse rompimento, dentre eles o movimento de reconceitualização, a crise da ditadura militar, a abertura democrática e as mobilizações de diferentes categorias de trabalhadores.

O contexto histórico vivido pela sociedade levou a categoria profissional a um redimensionamento político comprometido, optando pela construção de uma sociedade mais justa.

Como todo o universo heterogêneo, a categoria profissional não se comportou de modo idêntico. Mas as suas vanguardas conquistaram, então, vivência democrática e se mobilizaram ativamente na contestação política [...], os segmentos mais ativos da categoria profissional vincularam-se ao movimento social dos trabalhadores, rompendo com a dominância do conservadorismo [...] (NETTO, 1999, p.100).

**... o Serviço Social tem-se projetado
no universo das profissões com
muita seriedade e competência,
configurando um espaço na divisão
sociotécnica do trabalho que tem
merecido confiança ...**

Conforme exposto acima, nem toda a categoria assumiu o novo projeto profissional, ou seja, a construção do novo projeto ético e político do Serviço Social teve como precursores alguns assistentes sociais, denominados por Netto (1999) de a “vanguarda do Serviço Social”, os quais, por sua vez, gestaram e formularam uma direção social estratégica.

O fato é que o Serviço Social tem-se projetado no universo das profissões com muita seriedade e competência, configurando um espaço na divisão sociotécnica do trabalho que tem merecido confiança e angariado elogios. Em várias temáticas atuais, como os Projetos de Renda Mínima, Fome Zero, implantação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), os profissionais do Serviço Social têm sido chamados para prestar assessoria e contribuir com pesquisas e intervenção em áreas estratégicas. Essa valorização da profissão tem contribuído para demarcar a identidade dos profissionais da assistência social.

A opção por uma determinada teoria, portanto, e em consequência, pelo método proposto por ela, é também uma escolha política, ou seja, a dimensão ético-política não pode ser concebida separada da dimensão teórico-metodológica. A dimensão teórico-metodológica da profissão está diretamente relacionada com o processo de intervenção.

Os instrumentos ou meios de trabalho são elementos fundamentais de qualquer processo de trabalho. São eles que potencializam a ação do trabalhador sobre seu objeto de trabalho ou matéria-prima. O ser humano é o único ser capaz de criar meios e instrumentos de trabalho.

Segundo Iamamoto (1999), é possível identificar três tipos de instrumentos presentes no processo de trabalho dos assistentes sociais: a) **as bases teórico-metodológicas**, que se constituem no conjunto de conhecimentos e possibilitam a aproximação e conhecimento do objeto; b) **o instrumental técnico-operativo**, que realiza efetivamente a transformação do objeto e do Serviço Social, compondo-se de instrumentos como a entrevista, a observação, o estudo, o parecer social e os encaminhamentos, entre outros; e c) **as condições institucionais**, que dizem respeito, sobretudo, às condições materiais de realização do trabalho, ou seja, os recursos financeiros, técnicos e humanos. Discorreremos, a seguir, sobre cada um desses instrumentos.

5.1 A dimensão teórico-metodológica

Tem como objetivo proporcionar a base de explicação e interpretação do real, para que o assistente social possa propor estratégias de intervenção para o enfrentamento da realidade. A intencionalidade da ação vai estar presente no exercício profissional e é explicitada quando a intervenção se realiza.

Iamamoto (1999) destaca que o conhecimento é um meio de trabalho do assistente social, deixando claro que as bases teórico-metodológicas são essenciais para o exercício profissional. Esta dimensão contribui para direcionar a intervenção.

Da mesma forma, Guerra (1997) enfatiza que todo o fazer profissional deve estar amparado por uma teoria social que, geralmente, depende da escolha do assistente social. Mas esta escolha não é aleatória,

[...] trata-se de uma escolha que requer o conhecimento dos fundamentos filosóficos e epistemológicos, da vinculação dessa teoria a um projeto de sociedade e, sobretudo, do sentido que ela possui para as forças políticas mais avançadas. E ainda o fazer a que nos referimos exige que o profissional detenha o domínio do método que lhe possa servir de guia ao conhecimento, conhecimento que lhe possibilitará estabelecer estratégias e táticas de intervenção profissional (GUERRA, 1997, p. 61-2).

O aprofundamento teórico e a vinculação deste com o processo de intervenção são de responsabilidade do profissional, no esforço constante de ser um assistente social propositivo, que extrapole o mecanicismo da prática de atendimento no cotidiano das instituições, que busque ar-

ricular-se em redes com outros colegas, para juntos pensarem em possíveis caminhos de intervenção. A produção da prática pressupõe aproximação constante com a teoria: é como se prática e teoria fizessem parte de um movimento dialético de ação, reflexão, ação; é como se ocorresse um ato coletivo e político entre os sujeitos sociais, sejam eles agentes ou usuários institucionais.

O Código de Ética da profissão também tem sido um marco orientador para a intervenção dos assistentes sociais, na medida em que explicita a dimensão ético-política que os profissionais devem assumir perante os usuários, através de seus onze princípios fundamentais.

Igualmente o projeto ético-político da profissão tem orientado as bases teórico-metodológicas, na medida em que pretende despertar o profissional de Serviço Social para o seu compromisso com a população excluída, na perspectiva de tornar-se um intelectual orgânico que atua na viabilização e no fortalecimento do saber e do poder popular no cotidiano. Em relação à temática da violência contra a mulher, o projeto ético-político convida os profissionais de Serviço Social a desempenhar seu papel, orientando, discutindo estratégias e encaminhando as mulheres para onde possam receber atendimento eficiente e ter os seus direitos garantidos. Chama-os, ainda, para lutar por políticas que venham ao encontro das necessidades básicas dessas mulheres, instigando-as a participarem de movimentos que visem ao fim da violência e à conquista dos seus direitos. Para tanto, é essencial que sejam aprofundados os conhecimentos teóricos sobre o objeto de intervenção da prática, para uma atuação competente e comprometida com este projeto ético-político.

5.2 O instrumental técnico-operativo

O Serviço Social é uma profissão interventiva, socialmente construída, inserida na divisão sociotécnica do trabalho. O assistente social tem a tarefa de responder com competência às demandas sociais apresentadas no seu cotidiano profissional, pois a natureza interventiva da profissão exige dos profissionais a utilização de instrumentos e técnicas articulados com as dimensões teórica, ética, e política.

O cotidiano é o espaço que oferece as oportunidades, os desafios e os limites para a ação profissional. Conhecer os contornos, as potencialidades, as demandas e as respostas possíveis é condição primeira para um exercício profissional competente e comprometido com os usuários.

Apresentaremos a seguir os principais instrumentais técnico-operativos utilizados na intervenção profissional junto a mulheres que sofrem violência.

- **Entrevista** – A entrevista com o profissional de Serviço Social é geralmente a primeira conversa realizada com a mulher que, quando chega à Instituição, ainda está sob efeitos da agressão ou violência sofrida. É também chamada de abordagem

individual, e possibilita a escuta social e o acolhimento da mulher. A entrevista se desenrola num processo de escuta da queixa apresentada e do motivo que a levou a procurar o serviço. Neste momento, as mulheres expõem suas preocupações, queixas, desejos, necessidades. No processo de entrevista é importante ouvir e observar. A observação permite, ao olhar com atenção, perceber as reações, os sentimentos expressos pela usuária, suas relações, o ambiente onde está inserida. É o momento de articular o maior número possível de informações sobre a situação apresentada, possibilita fazer a tipificação da violência e o diagnóstico da situação. O assistente social deve primar pela escuta sem julgamentos, pela compreensão e reflexão em relação aos encaminhamentos, sempre numa atitude de respeito à pessoa usuária. A partir deste primeiro encontro, outras entrevistas podem ser realizadas, na própria instituição ou no domicílio da mulher agredida.

- **Visita domiciliar** – A visita domiciliar é um instrumento muito importante para conhecer a realidade na qual vive a mulher, principalmente em processos que demandam o trabalho com a família, ou quando envolvem a guarda de crianças, exigindo um melhor acompanhamento da situação com estudo sociofamiliar. Também é indicada quando a abordagem com a vizinhança é necessária para subsidiar os dados da situação.
- **Reuniões com grupos de mulheres** – As reuniões realizadas com grupos de mulheres que sofrem violência têm contribuído de maneira significativa para tirá-las de um processo de angústia e baixa auto-estima, na medida em que vão, aos poucos, socializando informações, constatando que muitas estão em igual situação, e sentindo-se mais seguras e fortalecidas para levarem adiante possíveis encaminhamentos como, por exemplo, a denúncia. As dinâmicas de grupo são indicadas para este tipo de reuniões.
- **Reuniões com a equipe multiprofissional** – As reuniões com a equipe multiprofissional – de assistentes sociais, psicólogos, médicos, enfermeiros, advogados e outros – são decisivas para o encaminhamento correto das situações de violência. O assistente social geralmente é o primeiro contato das pessoas que chegam às instituições, realiza a primeira entrevista, faz visitas domiciliares e elabora um estudo social, emitindo parecer (em caso de solicitação do juiz) e procedendo aos encaminhamentos. A psicóloga vai atuar dando apoio psicológico, principalmente quando a mulher está traumatizada. O médico e a enfermeira vão prestar atendimento, na área da saúde, por ocasião de ferimentos resul-

tantes da agressão. O advogado orientará em relação à forma correta de efetuar a denúncia, bem como às penas previstas para os culpados pela agressão, emitirá mandato de apreensão e busca, enfim entre outras ações, encaminhará o processo para as instâncias pertinentes. Reuniões interdisciplinares com a equipe que atendeu a mesma situação são importantes, com o objetivo de socialização dos dados (ou do diagnóstico), para que os encaminhamentos possam ser realizados da forma mais correta possível.

- **Documentação, elaboração de relatórios, parecer social** – A elaboração de relatórios é de fundamental importância. Os relatórios são a história familiar de cada uma das pessoas, atendidas, de cada uma das mulheres. Ali se desencadeia toda a trama da situação vulnerável em que se encontra a família ou o casal. Muitos dados resultantes de um estudo minucioso e bem fundamentado são essenciais para posteriores encaminhamentos. Os assistentes sociais, “são administradores de vidas”. Muitas vezes têm extrema responsabilidade por encaminhamentos errôneos decorrentes da falta de estudo e de apontamentos de dados cruciais.
- **Planejamento de programas, construção de indicadores** – A emergência do tema, suas repercussões e desdobramentos, reivindica, como necessário e urgente, o posicionamento do Serviço Social quanto a planejamento, execução e gestão de programas que levem em conta a equidade de gênero nas políticas públicas, criando indicadores que digam respeito, principalmente, à violência contra a mulher.
- **Pesquisa** – Os assistentes sociais, no seu espaço de trabalho, detêm inúmeras informações e conhecimentos sobre os usuários com os quais intervmem. A pesquisa é um instrumento que possibilita conhecer, explorar e sistematizar os dados, com conseqüente produção de conhecimento sobre a realidade cotidiana das mulheres que sofrem violência e sobre a dinâmica das instituições. As metodologias qualitativas – entrevistas, histórias de vida, e outras – são especialmente recomendadas nessa área, pois permitem visualizar um fenômeno (o da violência) que permaneceu durante muito tempo invisível, dando voz às mulheres que, por sua vez, também permaneceram durante muito tempo silenciadas.
- **Articulação em rede** – Segundo Faleiros (1999), o trabalho em redes fomenta os meios para a superação do sentimento de impotência frente às condições de trabalho colocadas para os assistentes sociais, e também combate a onipotência de acreditar que o Serviço Social, enquanto profissão, tem condi-

ções de mudar tudo. O autor afirma que “a rede é uma articulação de atores em torno [...] de uma questão ao mesmo tempo política, social, profundamente complexa e processualmente dialética” (FALEIROS, 1999, p.25). Em relação à questão da violência contra a mulher, geralmente existem as seguintes instituições que deveriam estar se articulando em rede: o atendimento sociojurídico nas universidades, as delegacias de mulheres, os centros de atendimento a mulheres, os SOS Mulher, o Disque Denúncia, o Protocolo de Atenção às Vítimas de Violência Sexual, os hospitais, os institutos médico-legais, as casas de proteção ou abrigos para mulheres que sofrem violência, os programas de proteção e prevenção à violência, e o atendimento psicológico em clínicas ou outros lugares, entre outros. Uma intervenção em rede pode ampliar a autonomia dos sujeitos envolvidos, extrapolando a ação individual do profissional para com as usuárias, criando possibilidades de aumentar a participação dos sujeitos.

5.3 As condições institucionais

Os programas de atendimento para mulheres em situação de violência não têm sido considerados como prioridade pelo poder público, recebendo, por esse motivo, pouco apoio técnico e financeiro. A realidade demonstra um descompasso entre o que as mulheres buscam junto aos serviços oferecidos, o modo como os profissionais de Serviço Social gostariam de intervir junto a essa problemática e os recursos humanos, técnicos e financeiros que a instituição oferece. A falta de uma política social específica para essa questão é uma lacuna que interfere no exercício profissional dos assistentes sociais. Exige-se, muitas vezes, dos assistentes sociais que trabalham nessa área, competência nas negociações, qualidade nas propostas, justificativas convincentes, objetivos claros, metodologia operacional e previsão orçamentária mínima possível, ou seja, compatível com o orçamento da instituição e, portanto, exequível, mas não se lhes dá contrapartida equivalente. Cabe salientar que, muitas vezes, os projetos são viáveis tecnicamente, mas não são “aceitáveis” politicamente, ocasionando a sua não efetivação.

Além disso, a intervenção junto aos fatos de violência contra a mulher acaba provocando desgaste físico e psicológico nos profissionais, conforme explicitado na fala de uma assistente social:

Necessitamos de melhores condições de trabalho, uma assessoria psicológica para dar suporte, pois os profissionais que trabalham aqui estão ficando doentes. A questão da violência mexe muito com a pessoa, porque se você não se trabalhar você vai pro fundo do buraco...

É um processo bem difícil, o serviço público não tem a mínima preocupação com o funcionário. Essa é uma preocupação minha, e acredito que eu sou responsável por isso também, eu preciso estar bem para atender bem estas mulheres. Eu vejo isso como um desafio, os profissionais estão no limite! Até que ponto a gente consegue trabalhar essas questões?

Em relação a dificuldades institucionais, a pesquisa evidenciou que os programas ou serviços de atendimento para as mulheres que sofrem violência estão apresentando inúmeros problemas e necessidades, a seguir identificadas.

- **Estrutura física inadequada:** em alguns casos, os locais onde estão funcionando os serviços de atendimento encontram-se em péssimo estado de conservação, são prédios muito antigos e não recebem nenhum tipo de investimento na manutenção.
- **Profissionais técnicos especializados insuficientes:** o número reduzido de profissionais que trabalham junto à questão impede o atendimento com a qualidade necessária. O cansaço físico e mental decorrente da sobrecarga de trabalho dos profissionais acaba repercutindo na eficiência da equipe.
- **Falta de políticas sociais específicas para essa área:** as políticas sociais para essas mulheres estão longe de ser consideradas como prioridades nos planos de governo. Os assistentes sociais têm um papel significativo no que tange à proposição, formulação e execução de políticas sociais para mulheres.
- **Dificuldade para o trabalho em rede:** a falta de um trabalho em rede para o atendimento das mulheres em situação de violência acaba dificultando ainda mais a intervenção dos profissionais.
- **Legislação inadequada ou insuficiente:** historicamente, a violência contra a mulher demorou para ser abordada como um crime. Esse fato acabou por se refletir na forma de punição que o agressor recebe, pois geralmente são penalidades leves, como prestação de serviços à comunidade ou fornecimento de cestas básicas, que não inibem os atos de violência praticados. A Lei 9.099, de 26-09-1995, dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais, onde são atendidos os crimes cuja pena máxima não supera 1 ano. Essa lei minimiza os atos de violência praticados contra as mulheres, na medida em que estes são tratados como “crimes de menor potencial ofensivo”.
- **Delegacias sem quadro de pessoal técnico:** a pesquisa demonstrou um descaso do poder público para com as delegacias especiais para mulheres, onde o quadro de funcionários é formado, na sua maioria, apenas por policiais. São raras as delegacias que contam com trabalho de algum técnico, e nenhuma possui assistente social em seus quadros.

Essas dificuldades, que resultam na ausência de uma estrutura adequada para o enfrentamento da questão da violência contra a mulher, são um reflexo da falta de comprometimento do Estado com a implantação e efetivação de políticas sociais de qualidade, que venham a oferecer condições de superação da situação vivenciada.

6 Propondo políticas públicas e visualizando estratégias de intervenção

Sendo a violência contra a mulher uma das interfaces da questão social, o assistente social também é chamado a intervir nessa realidade, porém ainda encontra muitos entraves à sua atuação, pois os espaços de intervenção junto a essa questão ainda são muito restritos. No estado de Santa Catarina, por exemplo, conta-se com atendimento sociojurídico nos cursos de Direito e Serviço Social nas universidades, com poucas casas de abrigo, com os programas SOS Criança nas prefeituras, que atendem famílias onde ocorre violência, e ainda com o Centro de Apoio à Vítima de Crime (CEVIC).

Pode-se configurar a intervenção do profissional de Serviço Social dentro de um contexto de orientações, visualizadas nas propostas que seguem.

– Os assistentes sociais como operadores de direito, tem o papel de orientar e informar à mulher agredida, esclarecendo que para cada tipo de violência (ameaça, calúnia, agressão física, etc.) existe uma punição. Devem estimulá-la a fazer a denúncia, ou seja, registrar queixa na delegacia de polícia, gerando o respectivo Boletim de Ocorrência, para que possa ser iniciado um processo criminal. Em caso de violência física, orientá-la para submeter-se a exame de corpo de delito junto ao Instituto Médico-Legal (o laudo do IML é documento elaborado para fazer prova criminal).

– Junto a instituições que atendem mulheres que sofrem violência, o processo de grupo é um instrumental bastante recomendado. Através de dinâmicas específicas, as mulheres podem socializar suas experiências, resgatar a auto-estima e encorajarem-se mutuamente para fazer a denúncia ou para saírem da situação. Esses grupos podem ser coordenados por uma equipe interdisciplinar, ressaltando o importante papel da psicóloga nesse pro-

cesso.

– Na área da assistência, as mulheres que estão em situação de violência deveriam ter prioridade nos critérios de seleção em programas de proteção social, na Lei Orgânica de Assistência (LOAS) e outros, para que pudessem ter uma renda mínima que assegurasse o seu sustento e o de seus filhos. Nessa área, o profissional de Serviço Social também atua na formulação, execução e gestão de políticas públicas e sociais.

– Na área da saúde, ações voltadas às unidades básicas de saúde da rede pública poderiam ser desenvolvidas, gerando estratégias que ressaltem a noção de violência contra a mulher como um problema de saúde pública.

– Em relação ao trabalho ou ocupação remunerada, muito sugestivas têm sido as experiências de economia solidária, grupos de produção ou cooperativas de mulheres, que envolvem nas suas parcerias, empresas e sindicatos em comunidades urbanas e rurais. Gerar políticas inclusivas de inserção da mulher no mercado de trabalho é muito importante, pois a dependência econômica é um dos principais impedimentos para sair da relação de violência.

– Na área da educação, atividades de conscientização e esclarecimento em relação à violência contra a mulher são recomendadas – envolvendo pais, alunos, professores e funcionários, enfim, o corpo pedagógico de escolas da rede pública e privada de ensino, promovendo debates sobre

violência e discriminação de gênero. Do mesmo modo, a criação de programas para os jovens também é imprescindível, despertando a consciência sobre a questão da violência contra a mulher, engajando-os na discussão sobre desigualdades de gênero, estimulando-os a assumirem responsabilidades no cuidado com os filhos, nas questões relativas à saúde sexual reprodutiva e orientando-os sobre medidas não violentas na resolução de conflitos.

– Na área da habitação e infra-estrutura, seria importante a geração e o desenvolvimento de políticas públicas inclusivas, com o objetivo de garantir recursos que contemplem crédito para a construção de casas para as mulheres que estão nos serviços de proteção, utilizando-se critérios de prioridade para aquelas que são chefes de família, visto que, na maioria dos casos que envolvem violência, são elas que deixam as casas.

– Na área da comunicação, é possível promover ações de capacitação e sensibilização junto às agências regula-

**O Código de Ética da profissão
também tem sido um marco
orientador para a intervenção dos
assistentes sociais, na medida
em que explicita a dimensão
ético-política que os profissionais
devem assumir ...**

doras de rádio e tevê, jornais e peças publicitárias, abordando as questões de gênero e reconstruindo a imagem das mulheres em situação de violência.

Em todas essas áreas é importante o trabalho em rede, ou seja, conhecer os diversos tipos de atendimentos existentes, os colegas profissionais que atuam sob o mesmo enfoque atuar em parceria: elaborar projetos em conjunto, usufruir os recursos (materiais, pessoais e financeiros) de um programa, canalizar forças para o sucesso das ações e trocar experiências de práticas bem sucedidas.

É importante destacar que a melhoria na qualidade dos serviços oferecidos às mulheres em situação de violência, bem como mudanças na legislação pertinente, são assuntos ligados à mobilização da sociedade civil e ao engajamento político. A participação junto a fóruns que discutem as questões das mulheres, nos conselhos da mulher, no parlamento, é fundamental para uma mudança.

É fundamental, também, organizar campanhas, eventos, seminários, atos públicos, passeatas, para sensibilizar a sociedade frente a essa questão. Nesse sentido, uma importante estratégia de ação está sendo lançada, em nível nacional, pelo Instituto Papai (uma ONG de Pernambuco): a campanha do Laço Branco. Esta campanha tem por objetivo sensibilizar, envolver e mobilizar principalmente os homens no engajamento pelo fim da violência contra a mulher, em consonância com as ações e movimentos organizados de mulheres e de outras agremiações a favor da equidade e implementação dos Direitos Humanos.

Além desses enfoques nas políticas públicas, a profissão também tem uma dimensão pedagógica, na medida em que se trabalha numa perspectiva de transformação da consciência dos sujeitos, com vistas à sua emancipação. Junto a mulheres que sofrem violência, devemos empreender um trabalho incansável na perspectiva do resgate dessas mulheres como sujeitos de direitos, como seres sociais e como cidadãs. Enfim, desenvolvendo nessas mulheres seu poder pessoal e coletivo, resgatando-lhes a auto-estima e a autoconfiança, trabalhando seu processo de fortalecimento e de emancipação.

Recebido em 09.05.2005.

Aprovado em 26.07.2005.

Referências

- BRASIL. Ministério da Saúde. Violência intrafamiliar: orientações para a prática em serviços. *Cadernos de Atenção Básica*, n.º 8, Brasília/DF, 2002.
- FALEIROS, V. *Estratégias em Serviço Social*. 2. ed. São Paulo: Cortez, 1999.
- FOUCAULT, M. *Historia da sexualidade 1*. A vontade de saber. 14. ed. Rio de Janeiro: Graal, v. 1, 1990. 3v.
- GUERRA, Y. Ontologia social e formação profissional. *Cadernos do Núcleo de Estudos e Aprofundamento Marxista-NEAM*, n. 1, PUC/SP. São Paulo, 1997.
- IAMAMOTO, M.V. *O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional*. 2. ed. São Paulo: Cortez, 1999.
- NETTO, J. P. A construção do projeto ético-político do Serviço Social frente à crise contemporânea. In: *Capacitação em Serviço Social e Política Social – Programa de Capacitação Continuada para Assistentes Sociais*. Módulo 1. Brasília: CFESS/CEAD/NEB-UNB, p. 91-110, 1999.
- _____. *Ditadura e Serviço Social: uma análise do Serviço Social no Brasil pós-64*. São Paulo: Cortez, 1991.
- SAFFIOTTI, H. I. B.; ALMEIDA, S. S. de. *Violência de gênero: poder e impotência*. Rio de Janeiro: Revinter, 1995.
- SCOTT, J. Gênero: uma categoria útil de análise. *Educação e Realidade*, Porto Alegre, FAE: UFRGS, v. 20, n. 2, p. 71-100, jul. dez. 1995.
- TELES, M. A. de A.; MELO, M. de. *O que é violência doméstica contra a mulher*. São Paulo: Brasiliense, 2002.

Notas

- 1 Agradecemos as sugestões das acadêmicas de Serviço Social Eva Terezinha dos Santos e Janize Biella, integrantes do NUSSERGE e estagiárias do CEVIC, semestre 2005.1.
- 2 Ângela Diniz foi assassinada por seu companheiro, o milionário Doca Strett, e Eliane de Grammont pelo cantor Lindomar Castilho. Os dois crimes marcam essa época, sendo que um deles foi praticado por alguém da alta sociedade e o outro ocorre na classe média brasileira.
- 3 Esta denominação é utilizada no Rio de Janeiro. Em São Paulo o serviço atende pelo nome de Delegacia de Defesa da Mulher, sendo encontradas outras denominações em diferentes estados brasileiros. No estado de Santa Catarina o órgão é denominado de Delegacia de Proteção à Mulher, à Criança e ao Adolescente.
- 4 As *minorias*, aqui, devem ser entendidas como “[...] um conjunto social que se encontra, se sente representado como discriminado e oprimido na sociedade, nas relações sociais estruturantes de classe, gênero, orientação sexual, raça e cultura” (FALEIROS, 1999, p.19).

Teresa Kleba Lisboa

tkleba@cse.ufsc.br

Eliane Aparecida Pinheiro

elianeapinheiro@bol.com.br

Dep. de Serviço Social

Núcleo de Estudos e Pesquisa em Serviço Social e Relação de Gênero (NUSSERGE)

Universidade Federal de Santa Catarina

Campus Universitário Prof. João David Ferreira Lima

Florianópolis – Santa Catarina

CEP: 88010-970