

**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO  
PROGRAMA DE ESTUDOS PÓS GRADUADOS EM SERVIÇO  
SOCIAL**

**FLAVIANA APARECIDA DE MELLO**

**A VIOLÊNCIA DOMÉSTICA CONTRA MULHERES NO PROGRAMA CASA  
ABRIGO REGIONAL ABC: QUESTÕES PARA O SERVIÇO SOCIAL**

**MESTRADO EM SERVIÇO SOCIAL**

**São Paulo**

**2020**

**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO**  
**PROGRAMA DE ESTUDOS PÓS GRADUADOS EM SERVIÇO**  
**SOCIAL**

**FLAVIANA APARECIDA DE MELLO**

**A VIOLÊNCIA DOMÉSTICA CONTRA MULHERES NO PROGRAMA CASA**  
**ABRIGO REGIONAL ABC: QUESTÕES PARA O SERVIÇO SOCIAL**

Dissertação apresentada à Banca Examinadora da Pontifícia  
Universidade Católica de São Paulo, como exigência parcial para a  
obtenção do título de mestre em Serviço Social, sob a orientação da  
Prof.<sup>a</sup> Dra. Maria Lucia Rodrigues.

**São Paulo**

**2020**

**MODELO DA FOLHA DE ROSTO – AUTORIZAÇÃO DO AUTOR  
E FICHA CATALOGRÁFICA**

**FLAVIANA APARECIDA DE MELLO**

**A VIOLÊNCIA DOMÉSTICA CONTRA MULHERES NO PROGRAMA CASA  
ABRIGO REGIONAL ABC: QUESTÕES PARA O SERVIÇO SOCIAL**

Dissertação apresentada à Banca Examinadora da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, como exigência parcial para a obtenção do título de mestre em Serviço Social, área de concentração Serviço Social.

Aprovado em: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA**

---

Dra. Nome Completo – Sigla da Instituição

---

Dra. Nome Completo – Sigla da Instituição

---

Dra. Nome Completo – Sigla da Instituição

Dedico essa dissertação a todas as mulheres que com bravura, enfrentam o machismo que nos viola diariamente; especialmente aquelas que perderam suas vidas, mas que, são exemplos de luta, resistência para seguirmos a diante.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus e aos seres de luz, que sempre me protegem e sempre me dão forças nessa vida. Agradeço a todos os professores responsáveis por toda a minha formação estudantil e acadêmica, desde a “tia Sueli” da pré-escola, que me ensinou a ler e a escrever, passando pelas professoras do ensino de 1º grau e 2º grau (hoje ensino fundamental e médio), professores de cursinho pré-vestibular, e aos coordenadores do Projeto Universidade para Todos – PUPT – “*o cursinho da UFES*” estratégia de ensino da Fundação Ceciliano Abel de Almeida – FCAA/ Universidade Federal do Espírito Santo. Ingressei no ensino superior por meio de uma parceria da Universidade com a tradicionalíssima Escola Superior de Ciências da Santa Casa de Misericórdia de Vitória – EMESCAM –, onde obtive uma bolsa de estudos pelo bom desempenho nos simulados do pré-vestibular. Agradeço a todas (os) professores do curso de Serviço Social da EMESCAM, pois muitos/as são referência para mim até hoje!

À minha orientadora, Maria Lúcia Rodrigues que mesmo antes de ser minha orientadora, me permitiu participar do NEMESS como ouvinte, o que foi muito significativo para meu posterior ingresso no mestrado. Sei que não foi fácil, mas reuni esforços para fazer o meu melhor academicamente; aceitei todas as suas “broncas” e “chamadas de atenção” em relação a minha performance; saiba que suas orientações eram para a minha vida.

À professora Carmelita Yasbek, que tive a honra de ser aluna em uma disciplina, além de ter tido a sua valiosa contribuição na banca de qualificação e, agora, na banca de defesa. Realizo aquele sonho de quando era ainda uma menina estudante de Serviço Social, de poder não só conhecer, mas “beber da fonte” que, até então, só conhecíamos pelos livros e artigos.

À professora Sandra Paulino que, com muita atenção, cuidou de cada detalhe do meu projeto para qualificação. Busquei reunir esforços para colocar essas orientações na dissertação.

À secretária do Programa de Estudos Pós-Graduados em Serviço Social, Andreia Fazekas Canhetti, que sempre com atenção me orientou em todas as dúvidas relacionadas aos tramites administrativos acadêmicos.

À presidenta da OSC Samaritano São Francisco de Assis, Cecilia Stringhini, por quem mantenho muita empatia e consideração, por confiar no meu trabalho profissional e, também, por ter me autorizado a desenvolver minha pesquisa de campo no Programa Casa Abrigo Regional ABC.

À Marcia Rodrigues, supervisora institucional da OSC Samaritano, que acreditou em meu trabalho e me ofereceu o suporte necessário no momento da pesquisa de campo.

Às mulheres que estavam acolhidas e que foram convidadas a participar da pesquisa, que de prontidão toparam ser entrevistadas por mim, mesmo sendo algo que poderia lhes causar desconfortos e incômodos, afinal, estaríamos rememorando momentos que foram de dor e de sofrimento; ainda assim, estiveram presentes na entrevista, e deram uma contribuição ímpar para o trabalho.

Às assistentes sociais Keyse Bandeira e Lucília Pinto que, na época da pesquisa, eram assistentes sociais do Programa Casa Abrigo regional ABC, que me permitiram entrevistá-las.

À CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior –, muito agradeço por ter sido contemplada com uma bolsa de estudo, pois sem ela não teria realizado este mestrado.

À Lívia Granja, revisora textual

A todos e todas colegas do NEMESS e, em especial, Carla Silva, Perla e Fátima que, cada uma a seu modo, me auxiliaram nesse momento tão delicado da vida de qualquer acadêmico. Muito obrigada!

E, quero agradecer imensamente à minha Acupunturista e homeopata, Dra. Luciana Costa L. Tomaz, que de um modo tão cuidadoso e empático vem cuidando da minha saúde física e emocional; tenha a plena certeza que de a senhora foi e é muito importante para mim, e em todo esse momento de construção da dissertação.

Aos meus amigos em especial ao Felipe Moura, Aline Puttini, Geovana Gomes e Tatiana Bicalho.

Ao meu companheiro Daniel Péricles Arruda, que me mostrou ao seu modo que é possível sonhar e fazer acontecer; você faz parte desse meu alcance. Muito obrigada! Às minhas filhas; Julia, que me compreendeu e me acompanhou me auxiliando de todas as formas possíveis; à bebê Catharine, que estava sendo gerada dentro de mim quando passei no processo de seleção, e frequentou as aulas do primeiro semestre junto comigo; esse mestrado também é conquista dela.

Por fim, aos meus familiares: Sr. Flavio, meu pai, homem que me ensinou, na sua militância sindical, a lutar pelos meus direitos e estudar; minha mãe que sempre me apoiou para que eu conseguisse fazer a faculdade e concluí-la. Às minhas tias, em especial Fabia Bonela, Noêmia Bonela e Rosania Bonela, que sempre demonstraram alegria, entusiasmo e orgulho de toda a minha caminhada.

*Nada é impossível de mudar Desconfiai do mais trivial, na aparência singelo. E examinai, sobretudo, o que parece habitual. Suplicamos expressamente: não aceiteis o que é de hábito como coisa natural, pois em tempo de desordem sangrenta, de confusão organizada, de arbitrariedade consciente, de humanidade desumanizada, nada deve parecer natural, nada deve parecer impossível de mudar.*

*(Bertolt Brecht)*

## **RESUMO**

A presente proposta de pesquisa tem por objetivo analisar e compreender a repercussão das ações desenvolvidas no Programa Casa Abrigo regional ABC Paulista, desempenhadas pelo Serviço Social com mulheres em situação de violência doméstica. Realizamos um breve histórico sobre a realidade da instituição familiar na sociedade patriarcal e a questão da violência doméstica contra a mulher. Consideramos a dinâmica da instituição estudada, suas intervenções junto às mulheres em situação de violência, o histórico do Programa Casa Abrigo regional ABC e breves informações sobre o consórcio intermunicipal do grande ABC. A metodologia utilizada no estudo é de natureza qualitativa e crítica, contemplando a pesquisa de bibliográfica e documental e a realização de entrevistas individuais para obter maior facilidade de informações sobre os motivos que conduziram essas mulheres ao atendimento do Serviço Social do Programa Casa Abrigo. Os resultados indicam que as intervenções executadas pelas profissionais do Programa, pautadas no acolhimento, na escuta qualificada, no respeito ao tempo emocional de cada mulher e no empoderamento, repercutiram positivamente na dinâmica de suas vidas transformando suas realidades e contribuindo para o rompimento do ciclo da violência. Constatamos que as profissionais da instituição estudada efetuam o trabalho com presteza e que suas iniciativas impactam diretamente na desconstrução da cultura machista, cumprindo, assim, o objetivo do Programa, ao acolher, orientar, garantir direitos, fortalecer a autoestima e coibir a violência contra a mulher.

Palavras-Chave: Violência doméstica contra a mulher; Gênero; Casa Abrigo; Prática profissional; Serviço Social.

## ABSTRACT

The present research proposal aims to analyze and understand the repercussions of the actions developed at *Casa Abrigo Regional ABC Paulista*<sup>1</sup> program, performed by Social Work with women in situations of domestic violence. We made a brief history of the of the family institution in patriarchal society's reality and the issue of domestic violence against women. We considered the dynamics of the institution studied, its interventions with women in situations of violence, the history of *Casa Abrigo Regional ABC* Program and brief information about the inter-municipal consortium of greater ABC. The methodology used in this study is of qualitative and critical nature, including bibliographic and documentary research and individual interviews to obtain more information about the reasons that led these women to attend Casa Abrigo social work. The results suggest that the interventions performed by the program's professionals, based on welcoming, qualified listening, respect for each woman's emotional time and empowerment, had a positive impact on the dynamics of their lives, changing their realities and contributing to the disruption of the violence cycle. We note that the professionals at the institution studied carry out the work promptly and that their initiatives directly impact on the deconstruction of the macho culture, thus fulfilling the objective of the program, by welcoming, guiding, guaranteeing rights, strengthening self-esteem and curbing violence against woman.

**Keywords:** Domestic violence against women; Gender; Casa Abrigo; Professional Practice; Social Work.

---

<sup>1</sup>Home Shelter

## **LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS**

- ABC – Refere-se às cidades de Santo André, São Bernardo e São Caetano do Sul
- CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
- CNDM – Conselho Nacional dos Direitos da Mulher
- COMVIDA – Centro de Atendimento para Mulheres Vítimas de Violência Doméstica
- CREAS – Centros de Referências Especializados de Assistência Social
- CRM – Centro de Referência da Mulher
- EMESCAM – Escola Superior De Ciências Da Santa Casa De Misericórdia De Vitória - ES
- FCAA – Fundação Ceciliano Abel de Almeida
- IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
- LOAS – Lei Orgânica da Assistência Social
- NEMESS – Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre Ensino e Questões Metodológicas em Serviço Social
- OEA – Organização dos Estados Americanos
- ONU – Organização das Nações Unidas
- PAISM – Programa de Assistência Integral à Saúde da Mulher
- SUAS – Sistema Único da Assistência Social
- SUS – Sistema Único de Saúde
- UBS – Unidade Básica de Saúde
- UFES – Universidade Federal do Espírito Santo

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO .....	11
CAPÍTULO 1 – REFLEXÕES SOBRE A VIOLÊNCIA DOMÉSTICA CONTRA A MULHER E A VIOLÊNCIA DE GÊNERO .....	21
1.1 Gênero e Patriarcado .....	29
1.2 Família patriarcal brasileira .....	31
CAPÍTULO 2 – BREVE HISTÓRICO DO CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DO GRANDE ABC PAULISTA .....	34
2.1 Plano Nacional de Políticas para as Mulheres .....	36
2.2 Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres e as Diretrizes Nacionais de Abrigamento às Mulheres em Situação de Violência Doméstica – Casa Abrigo.....	37
2.3 A prática profissional do(a) assistente social no contexto de atendimento às mulheres em situação de violência e a realidade dessa prática no Programa Casa Abrigo .....	45
CAPÍTULO 3– O CAMINHO METODOLÓGICO .....	55
3.1 Campo de Investigação.....	59
3.2 Sujeitos da pesquisa: critérios para a escolha dos sujeitos .....	60
CAPÍTULO 4 - ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS ENTREVISTAS .....	62
4.1 Análise dos conteúdos das entrevistas com as mulheres abrigadas no Programa Casa Abrigo.....	64
4.2 Análise dos conteúdos das entrevistas com as técnicas de Serviço Social do Programa Casa Abrigo .....	75
CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	89
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	92
APÊNDICES .....	98
ANEXOS.....	122

## INTRODUÇÃO

Podemos considerar a violência contra mulher como questão social, urbana, econômica e política, sendo estudada por diversas disciplinas, como a psicologia, medicina, sociologia, dentre outras. Destaca-se, também, que o assunto vem sendo debatido pelos movimentos sociais, especialmente o movimento feminista.

É importante observar que a violência contra mulher tem como base as relações de gênero. Scott (1995) entende a questão de gênero como sendo constituída e mantida com base em normas, regras e instituições sociais que impõem e definem o que diz respeito ao masculino e ao feminino, e, por conseguinte, padroniza os comportamentos de mulheres e homens. “O termo gênero indica rejeição ao determinismo biológico suposto no uso de palavras como ‘sexo’ e evidencia que os papéis desempenhados por homens e mulheres é uma construção social”. (SAFFIOTI, 2001, p.129).

O surgimento da sociedade de classes reforçou o papel das mulheres quanto às questões relacionadas ao ambiente doméstico, e aos homens caberiam as atividades relativas ao universo externo, ou seja, atividade laborativa externa, as ruas, etc.

Para Saffioti (2013, p. 63):

Sob a capa de uma proteção que o homem deveria oferecer a mulher em virtude da fragilidade desta, aquele obtinha dela, ao mesmo tempo, a colaboração no trabalho e o comportamento submisso que as sociedades de família patriarcal sempre entenderam ser dever da mulher desenvolver em relação ao chefe de família.

As diferenças entre homens e mulheres fecundam-se na sociedade a partir das concepções sobre o que é a feminilidade e o que é a masculinidade. São disputas simbólicas, que dizem respeito ao processo de reprodução social, seja na família, nas organizações religiosas, escolares, nos ambientes de trabalho, na vida política (tanto na perspectiva das relações sociais quanto na questão partidária), e na divisão sexual do trabalho, que, segundo Nogueira (2010, p.59), é “um fenômeno histórico, pois, se metamorfoseia de acordo com a sociedade da qual faz parte”.

Nesses espaços sociais configuram-se as práticas de poder e seus mecanismos de subordinação, e a hierarquia do gênero masculino sobre o feminino é reforçada e naturalizada, levando ao acesso desigual por mulheres e por homens nos diversos aspectos de participação social e política.

A partir das distinções entre homens e mulheres, uma questão em especial nos chama a atenção: a questão da violência nas relações de gênero. Aqui compreende-se que a violência é fruto de uma construção social e que se apresenta de várias formas; por isso a importância de pesquisar a constituição da violência contra a mulher, considerando-a, também, como expressão da questão social.

Dados encontrados no mapa da Violência (2015) demonstram que, no Brasil, 55,3% desses crimes foram cometidos em ambiente doméstico, e 33,2% dos feminicidas eram parceiros ou ex-parceiros das vítimas, com base em dados de 2013, do Ministério da Saúde.

A aproximação com a temática da pesquisa se deu ao longo da trajetória da proponente enquanto assistente social que, no ano de 2012, passou a atuar em serviço de atendimento às mulheres em situação de violência<sup>2</sup>; serviço aberto de execução direta do poder executivo do município de Cariacica, estado do Espírito Santo.

A convivência e a aproximação com as mulheres que chegavam ao serviço, encaminhadas por diversos setores da rede, como delegacia especializada de atendimento à mulher, setor técnico (da então recém criada vara especial de violência doméstica do município), Centros de Referências Especializados de Assistência Social (CREAS), Unidades Básicas de Saúde (UBS), dentre outros, levou a considerar a necessidade de buscar aprofundamento com a temática, e de refletir acerca das construções sociais baseadas nas relações de gênero, das formas de opressão contra a mulher, além de se aportar na reflexão ética cotidiana no trabalho enquanto assistente social.

No campo da ética não é possível se eximir de escolhas e de responsabilidades, daí a importância do trabalho educativo, do debate coletivo, da participação cívica e política que vincula a profissão à sociedade e exercita os profissionais para uma vivência comprometida com escolhas de valor. (BARROCO, 2010, p.18).

No ano de 2017, a partir de abril, a proponente assumiu o cargo de supervisora social do Programa (sigiloso)<sup>3</sup> Casa Abrigo regional grande ABC, que é de responsabilidade do consórcio intermunicipal do grande ABC, e a experiência que vem sendo adquirida pela mesma à frente

---

<sup>2</sup> A opção pelo termo “em situação de violência” e não “mulher vítima de violência” parte de um posicionamento da própria autora, com base na sua trajetória de prática profissional e os estudos já desenvolvidos, por entender que a mulher é capaz de sair da situação de violência e pode viver de uma outra forma, não violenta, agressiva e tóxica. Desde que iniciou sua trajetória na área da violência contra a mulher, a autora aprendeu que “mulher vítima” é um termo que condiciona essa mulher a permanecer com esse estigma, mostrando que, talvez, ela não seja capaz de sair dessa condição, mesmo diante dos atendimentos e intervenções empreendidas a ela.

<sup>3</sup> Este serviço, por atender mulheres em situação de violência doméstica com grave ameaça de morte, tem por característica ser um serviço sigiloso. Os endereços das unidades, bem como telefones, são todos restritos e não divulgados.

deste serviço, que compõe a rede de enfrentamento à violência contra a mulher, tem contribuído significativamente com a trajetória profissional. A partir de relatos das mulheres atendidas, análises de dados, e do aporte teórico em que buscou referenciar-se, a pesquisadora percebeu o quanto se faz necessário, aos profissionais do Serviço Social, entender a forma como as relações de gênero são permeadas pela violência perpetrada contra a mulher, compreendendo ser um desafio diante das inúmeras expressões da questão social que se apresentam no cotidiano dessas mulheres em situação de violência, atendidas por esse Programa de abrigo sigiloso.

Vale ressaltar que muitas mulheres verbalizam, durante o processo de acompanhamento social, que já vivenciaram outras relações abusivas e violentas, e essas vivências se inter cruzam com várias formas de violência urbana, a citar: formação de quadrilha, porte de arma, tráfico e uso de drogas com que seus respectivos companheiros são envolvidos, entre outros. “(...) A criminalidade, a violência pública é uma violência masculina, isto é, um fenômeno sexuado. A disparidade muscular, eterno argumento da diferença, força-potência-dominação e virilidade”. (SAFFIOTI, 1997, p.59).

Outro ponto de destaque que percebemos durante o exercício profissional das assistentes sociais, é, em relação às mulheres atendidas são as falas recorrentes sobre sentirem-se presas. Algumas apresentam dificuldades em relação ao sigilo do Programa (endereço, contato telefônico que, às vezes, querem realizar com pessoas ligadas aos autores de violência), na educação dos filhos, de conviver em espaço coletivo.

Também, há falta de perspectivas para o futuro, apresentando dúvidas a respeito de suas situações de vida, como: não saber se querem buscar se colocar no mercado de trabalho, se podem contar com o apoio da família, dentre outros. Tem-se percebido constantemente, no desenvolvimento do trabalho técnico e socioeducativo, a necessidade de administrar problemas de ordem interpessoal entre as mulheres e, também, delas com membros da equipe, por exemplo supostas relações de poder e hierarquia que algumas mulheres assumem em detrimento de outras com menor tempo de abrigo, e até mesmo para com a equipe.

Nesse espaço ocupacional, os profissionais precisam estar em constante aprimoramento, visto que lidam diretamente com questões de ordem jurídica e com várias expressões da questão social. A mulher, ao adentrar um programa como esse, não está simplesmente passando por uma situação de violência doméstica perpetrada pelo companheiro (a); nesse contexto somam-se diversas outras demandas, como a situação de saúde, pois muitas delas não fazem o exame citopatológico (papanicolau) regularmente, tendo em vista a falta de orientação a respeito da importância de cuidar da saúde, ou até mesmo dificuldade em ter acesso a uma consulta

ginecológica, ou ainda, em alguns casos, o próprio companheiro, proibi a mulher de cuidar da sua própria saúde.. Ademais, o nível de escolarização dessas mulheres é precário, ou até mesmo nulo e, somado a isso, não possuem uma profissão, dificultando, assim, uma das áreas de intervenção do Serviço Social junto a essa mulher, que é auxiliá-la nessa nova etapa da vida, em que o nível educacional e alguma experiência profissional são cruciais para uma possível inserção no mercado de trabalho.

Destarte, para que esse atendimento abranja em totalidade as necessidades que se configuram enquanto demandas para o Serviço Social, a rede de atendimento socioassistencial da região do ABC precisa estar coesa e em consonância com o trabalho que precisa ser desenvolvido junto a mulheres em situação de violência doméstica, e que se encontram em situação de medida protetiva de abrigo. Podemos citar, por exemplo, situações em que se faz necessário o acompanhamento da mulher até um hospital e, por ela estar em situação de medida protetiva em uma Casa Abrigo sigilosa, tem por direito ser atendida com prioridade e aguardar atendimento em uma sala mais reservada. Entretanto, alguns profissionais descumprem essa orientação e alegam que elas devem permanecer no mesmo local em que os outros pacientes esperam.

Uma situação como essa nos mostra quanto, ainda, todos os profissionais que atuam nas redes socioassistenciais precisam ser melhor treinados, sensibilizados e preparados para atuarem com esse tipo de demanda. Ademais, isso se torna outra demanda para as assistentes sociais que acompanham essas mulheres, pois necessitam realizar diversas conversas com enfermeiros chefe e assistentes sociais dos hospitais, para fazer valer o direito dessas mulheres de serem atendidas por sua demanda na saúde, mas sem estarem expostas, em situação de insegurança.

Todos esses pontos configuram-se enquanto desafios as profissionais do Programa Casa Abrigo, visto que precisam desenvolver diversas estratégias, reelaborar constantemente seu fazer profissional para que consigam efetivar os direitos dessas pessoas frente a essas diversas demandas que se configuram no cotidiano e, ao mesmo tempo, ser profissional capaz de sensibilizar e articular constantemente a rede socioassistencial da região do ABC a respeito dos direitos dessas mulheres de serem atendidas com dignidade e equidade diante da situação momentânea da vida delas. Assim, conforme defendido por Yamamoto:

Um dos maiores desafios que o Assistente Social vive no presente é desenvolver a sua capacidade de decifrar a realidade e construir propostas de trabalho criativas e capazes de preservar e efetivar direitos, a partir de demandas emergentes no cotidiano. Enfim, ser um profissional propositivo e não executivo. (2014, p.20).

No âmbito das convenções e tratados internacionais, em 1979, a Convenção da Organização das Nações Unidas – ONU –, sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação Contra a Mulher constitui-se como marco histórico na definição de direitos humanos para homens e mulheres, a fim de eliminar qualquer situação em que as políticas públicas trouxessem à tona a discriminação e situação de subordinação das mulheres em face de sua cidadania plena.

Entretanto, somente na década de 1990 consolidou-se a questão da mulher na legislação de âmbito internacional, por meio de pressão do movimento feminista e diversos ciclos e conferências discutindo e debatendo a temática.

Assim sendo, cabe destacar alguns importantes espaços em que a situação da mulher fora debatida, a priori na perspectiva dos direitos humanos, a citar: em 1993, Viena, na Conferência Mundial sobre Direitos Humanos, e também, no mesmo ano, na Declaração Nacional das Nações Unidas sobre Erradicação da Violência Contra a Mulher; em 1994, entre as Américas, foi realizada a Conferência para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência Contra a Mulher, conhecida como Convenção de Belém do Pará; e a IV Conferência Mundial sobre a Mulher, realizada em 1995, em Beijing, ocasião em que foi aprovada, pelos Estados membros das Nações Unidas, a confirmação de que os direitos das mulheres são também direitos humanos, e em que foram assumidos compromissos voltados para a participação plena das mulheres em qualquer instância da sociedade, em igual situação a dos homens, e para o fortalecimento delas.

No Brasil, a Constituição Federal Brasileira de 1988, em seu artigo 5º, afirma: “Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, (...) I - homens e mulheres são iguais em direitos e obrigações”. No entanto, ainda que a Carta Magna esclareça que há igualdade entre homens e mulheres, persistem as imagens sociais de que os homens são superiores às mulheres em várias dimensões.

Essas desigualdades de gênero enaltecem comportamentos de um homem viril, desde o nascimento. Eles são educados para serem fortes e orientados para não demonstrarem suas emoções; a frase “homem não chora!” Ratifica essa questão. Enquanto às mulheres, é lhes reservado o papel da fragilidade e, por isso, necessitam, sempre, de proteção.

Corroborando com o que foi convencionado na Convenção de Belém do Pará, foi sancionada, no Brasil, em 07 de agosto de 2006, a Lei 11.340-2006, popularmente conhecida como “Lei Maria da Penha”. Essa lei é resultado das muitas lutas, lideradas pelos movimentos

feministas e de mulheres dentro e fora do país, estabelecendo os limites da impunidade dos crimes de violência praticados contra as mulheres.

A Lei Maria da Penha define a violência doméstica e familiar contra mulher, em seu artigo 5º, como qualquer ato praticado contra a mesma que se baseie em gênero e que possa ocasionar lesões, sofrimento psicológico, físico e sexual, dano moral, patrimonial e causar a morte.

No que se refere às formas de violência, no artigo 7º a lei considera a violência física, em que ocorre ofensa à saúde do corpo e à integridade física; violência psicológica, que oferece prejuízos à autoestima e causa danos emocionais; o controle das crenças, ações e decisões da mulher; a violência sexual, quando a mulher é forçada a manter relações sexuais sem o consentimento, sendo obrigada, coagida para o ato; a violência patrimonial, que vem a ser toda forma de violentar a mulher retendo, destruindo parcialmente ou totalmente seus objetos pessoais, de trabalho, documentos pessoais, dentre outros; e, por fim, a violência moral, que é toda forma de difamação, calúnias e injúrias proferidas contra a mulher. Ficam, então, definidas por lei as mais frequentes violações contra mulheres.

No artigo 8º da lei 11.340/2006 é ressaltado que a política pública que visa coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher far-se-á por meio de um conjunto articulado de ações da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, e de ações não governamentais.

Os assistentes sociais brasileiros desenvolvem suas ações cotidianas no enfrentamento da questão social e suas diversas expressões, e têm como locus de atuação, em maior escala, os serviços, programas e projetos preconizados pelas políticas públicas sociais de atendimento à população que, por sua vez, se configuram como possibilidade de acesso a recursos que o assistente social irá articular para viabilizar o acesso ao que é de direitos dos (as) sujeitos (as) atendidos (as).

[...] as políticas sociais se colocam como modalidade de acesso a recursos sociais e é assim que se apresentam como reivindicação de movimentos dos subalternos em seu processo de luta por direitos sociais. O social torna-se campo de lutas e de manifestação dos espoliados, o que não significa ruptura com o padrão de dominação e clientelismo do estado brasileiro no trato com a questão social. (YASBEK, 2009, p. 29 e 30).

Importa, ainda, ressaltarmos o importante papel dos(as) assistentes sociais em diversas manifestações públicas de interesse social e coletivo, como a luta pela organização do SUS, Diretas Já!, Constituição Federal, LOAS, Previdência Social, SUAS e tantas outras, para que pudessem ser consolidadas enquanto política pública social de atenção à população que delas necessite; assim, esses profissionais têm por competência não somente a reivindicação dos

direitos, mas, também, tem importante presença nos processos de implementação das diversas políticas, além de assumirem cargos enquanto gestores(as), planejadores(as) e executores de políticas sociais.

Assim, corroborando com ao trecho acima, Iamamoto alude que: “O Assistente Social tem sido historicamente um dos agentes profissionais que implementam políticas sociais, especialmente políticas públicas”. (2014, p. 20).

Entendemos, também, que se faz necessário, aos (às) profissionais de Serviço Social um olhar diferenciado para as relações de gênero, não reproduzindo o que está posto, mas analisando o contexto dentro de uma totalidade.

(...) apreende-se a problemática de gênero como uma mediação de classe, uma das expressões da ‘velha questão social’, uma vez que essas, mediante as diferenças construídas socialmente entre homens e mulheres, reproduzem desigualdades ao serem apropriadas e refuncionalizadas pelo capital, favorecendo a manutenção e o fortalecimento da classe dominante. (CISNE, 2015, p. 116).

Para se ter maior entendimento acerca do fato apresentado, ao assistente social cabe observar seu fazer profissional para não ocorrer avaliações moralistas da realidade, e desenvolver práticas coletivas em que a postura ético-política reverbere frente à essa problemática.

Fundamentada na capacidade teleológica do ser social [...] apresenta-se o Serviço Social em sua dimensão de projeto profissional de caráter ético-político em sua vinculação com projetos societários, assinalando suas várias formas na trajetória da profissão [...] Tais particularidades são situadas na relação entre as suas demandas ético-políticas e as suas respostas, em cada momento histórico. (BARROCO, 2010, p.19 e 20).

Compreender esses aspectos sociais como informações pertinentes às formas de violência praticadas contra mulheres nessas relações de gênero é ter o entendimento de que há relação com a questão da educação patriarcal, da cultura, e, assim, ratificar, como já mencionado, que a violência contra a mulher também se configura como expressão da questão social, o que torna o referido debate pertinente ao Serviço Social.

Por isso, adotamos, enquanto objeto do presente estudo, verificar como se desenvolve a prática profissional dos assistentes sociais com mulheres em situação de violência doméstica nesse serviço, com vistas a observar como cada profissional avalia sua prática, quais suas estratégias no exercício de sua prática profissional, e como essa prática está sendo observada pelas mulheres atendidas.

Referimos prática profissional por compreender que estamos pesquisando um determinado tipo de intervenção profissional dos (as) assistentes sociais, e de acordo com Baptista:

[...] expressam determinado tipo de intervenção no âmbito das práticas sociais; por outro, resultam de uma especialização do trabalho coletivo no contexto de cada sociedade. [...] a prática profissional situa-se no âmbito das relações sociais concretas de cada sociedade, [...] não se confunde com outras práticas, mas constitui uma dimensão historicamente determinada da prática profissional que se manifesta concretamente, em uma situação específica. (p.17, 2014).

Ainda de acordo com Baptista (2014), a prática profissional não tem por desígnio tão somente as demandas relacionadas à situação de vulnerabilidade econômica e social, entretanto, devido a intensa desigualdade social e econômica que vivenciamos no Brasil, essa circunstância se aloca em condição de primazia na prática profissional dos (as) assistentes sociais.

Contribuindo com essa discussão a respeito da prática profissional, Paulino (2016) menciona que a prática profissional se refere às intervenções feita pelos (as) assistentes sociais no cotidiano de sua ação profissional, e que sua inserção no mercado de trabalho se dá enquanto trabalhadores (as) assalariadas.

E, por fim, nos fundamentamos em Rodrigues (1999), que tem por consideração que a prática profissional é o modo como se expressa a ação e intervenção dos (as) assistentes sociais, e reforça o quão imprescindível é ao (as) assistentes sociais ter conhecimento a respeito da ação prática profissional que precisam desenvolver em seu cotidiano profissional.

O presente estudo acadêmico e científico refere-se a uma pesquisa qualitativa e crítica, por meio de pesquisa bibliográfica e documental, e de entrevista individual com uso de questionário com perguntas semiestruturada, dividida em etapas: na primeira etapa, foi realizada uma pesquisa bibliográfica e documental com teses, dissertações, teorias, documentos oficiais que abordam os conceitos, categorias e orientações imprescindíveis para a análise e compreensão do objeto estudado; na segunda etapa, foram realizadas quatro entrevistas individuais com mulheres que estavam acolhidas no momento da pesquisa de campo; na terceira etapa realizou-se entrevista com as técnicas de Serviço Social do Programa Casa Abrigo; na quarta e última etapa, foram analisados os dados, utilizando-se do método de análise de conteúdo.

Como hipótese levantada para essa pesquisa, descrevemos que a prática profissional das assistentes sociais que atuam no Programa Casa Abrigo regional ABC pode ser permeada pelo senso comum, devido às diversas demandas inerentes a essa prática e ausência de um espaço para realizar a reflexão da prática profissional empreendida às mulheres atendidas no programa.

Em relação ao objetivo geral, foi traçado para a presente pesquisa o analisar a prática profissional do (a) assistente social no atendimento às mulheres em situação de violência do Programa Casa Abrigo regional ABC.

Enquanto objetivos específicos, foram traçados da seguinte forma: compreender as diferentes formas de violências presentes no cotidiano das mulheres atendidas pelo Programa Casa Abrigo regional ABC; analisar a questão da violência contra as mulheres e o modo de ação e prestação de serviços que o Serviço Social pode desenvolver com este público; analisar como o(a) assistente social da Casa Abrigo apreende as violências sofridas pelas mulheres atendidas; analisar como se efetiva a intervenção do(a) profissional frente à demanda do serviço, à luz das dimensões teórico-metodológica, técnico-operativa e ético-política; apreender, através das falas das mulheres atendidas pelo programa, como se desenvolve a prática do(a) assistente social, e compreender as políticas sociais empreendidas pelo poder público, dirigidas a essa população.

Desse modo, a presente dissertação se divide e organiza em quatro capítulos. No Capítulo I são explicitadas reflexões sobre a violência doméstica contra a mulher e a violência de gênero; o conceito de gênero e patriarcado, sobre os quais dialogamos, expondo sua importância para a compreensão das diversas desigualdades e violências provocadas, sobretudo ao gênero feminino, e o quanto se faz pertinente essa discussão para os estudos de violência de gênero contra a mulher.

Além disso, apresentamos um breve histórico sobre a formação da família patriarcal brasileira, em que o homem era o responsável por garantir o sustento da esposa e todos os seus dependentes, como também preservava a proteção para todos os membros da família; entretanto, todos esses membros, que ficavam sob essa proteção do homem patriarca, em troca, deviam-lhe obediência, submissão e subordinação.

O Capítulo II tem por finalidade apresentar breve histórico do consórcio intermunicipal do grande ABC paulista, trazendo discussão a respeito da elaboração do Plano Nacional de Políticas para as Mulheres e, também, da Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres e as Diretrizes Nacionais de Abrigamento às Mulheres em Situação de Violência Doméstica – Casa Abrigo –, sendo que essa Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra a Mulher compreende a Casa Abrigo enquanto espaço que promove proteção, segurança, possibilidade de (re)construir a vida de modo a romper com a violência, fortalecimento da segurança em si própria, buscando empoderá-las no sentido de assumirem suas vidas, sendo detentoras das tomadas de decisões.

E, por fim, nesse mesmo capítulo, compreende-se uma apresentação com reflexões a respeito da prática profissional do (a) assistente social no contexto de atendimento às mulheres em situação de violência, e a realidade dessa prática no Programa Casa Abrigo, lócus da nossa pesquisa.

O Capítulo III apresenta o caminho metodológico delineado para o desenvolvimento da pesquisa, expondo como se estruturou e se sistematizou metodologicamente o estudo; campo de investigação; quem são as sujeitas escolhidas que foram entrevistadas na pesquisa; e quais foram os critérios definidos para a escolha de todas as sujeitas entrevistadas.

E, por fim, o Capítulo IV, foi dedicado à análise dos conteúdos das entrevistas com as técnicas de Serviço Social do Programa Casa Abrigo, bem como a análise dos conteúdos das entrevistas com as mulheres abrigadas na ocasião da pesquisa.

Ao final dessa dissertação serão retomados os principais aspectos abordados, a relevância do estudo aqui proposto, os pontos mais importantes das entrevistas, bem como contribuições desta para a academia, para a rede de enfrentamento à violência contra mulher, e para os profissionais que laboram nessa área. Também ao poder público, para que possa pensar novas ações, mais eficazes, e recursos financeiros, desde a prevenção até aos mecanismos de proteção em relação ao enfrentamento da violência em suas diversas formas.

## **CAPÍTULO 1 – REFLEXÕES SOBRE A VIOLÊNCIA DOMÉSTICA CONTRA A MULHER E A VIOLÊNCIA DE GÊNERO**

Muitos são os autores que vêm trabalhando a questão da violência contra a mulher e problematizando os tipos de violências praticadas. Os conceitos também são diversificados e amplos. Nossa abordagem neste estudo relaciona-se à perspectiva dos direitos humanos e das medidas de proteção social.

O entendimento mais frequente e comum nos remete à compreensão da violência no uso da força física contra outra pessoa, e/ou impedir outra pessoa de manifestar suas vontades, seus desejos, suas posições. Também podemos compreender como o ato de forçar o outro a fazer algo contra sua decisão, e fazê-lo viver sob ameaças constantes. Estas são algumas formas de violência, que provoca a violação aos direitos humanos.

Conforme Melo e Teles (2012, p.13), a violência pode ser compreendida como uma forma de restringir a liberdade de uma pessoa ou um grupo de pessoas, reprimindo e ofendendo física e moralmente. Usar da força, da exploração de outro, proferir agressões físicas e/ou psicológicas a outrem, colocar o outro em lugar de subalternidade também são modos de praticar violência.

Para Chauí (1985) a violência é uma ação que coisifica o ser humano, além de ser uma transgressão de regras e normas, que nos leva a considerar dois prismas: o primeiro está na finalidade de oprimir, dominar e explorar uma relação na qual predomina a diferença e a desigualdade; e o segundo consiste em não considerar o direito do outro enquanto ser humano, desrespeitando sua integridade física, moral e psíquica.

Nos meios de comunicação, diariamente temos notícias a respeito de violência, sobretudo, contra a mulher, ora por razões ocorridas no âmbito doméstico e familiar; ora no transporte

público<sup>4</sup>; ora por ter saído de uma balada e ser estuprada<sup>5</sup>; ora no próprio espaço de trabalho<sup>6</sup>, ou no trajeto de sua residência para o trabalho e vice-versa<sup>7</sup>, por lideranças religiosas<sup>8</sup>, etc. São várias as situações de violência contra a mulher com as quais nos deparamos cotidianamente, o que nos leva à reflexão de que, independentemente de o que a mulher esteja fazendo, ou aonde ela esteja, permanece vulnerável às violências perpetradas contra suas vidas, seus corpos.

Para uma visão mais ampla de violência contra a mulher, procuramos destacar algumas definições, partindo de autores que têm importantes contribuições teóricas nessa área de estudo.

---

<sup>4</sup> De acordo com a pesquisa realizada pelos Institutos Patrícia Galvão e Locomotivas, das 1081 mulheres ouvidas, 97% afirmaram que já sofreu algum tipo de violência no transporte público. A segurança nos meios de transporte coletivo e/ou por aplicativos, é o que mais preocupa as mulheres, pois, seus corpos ficam vulneráveis a passadas de mãos, esfregões, principalmente quando o transporte está com a capacidade máxima de lotação permitida; outras questões também deixam as mulheres receosas, como: cantadas de cunho sexual, utilizando-se de palavras de baixo calão, olhares insistentes, perseguições etc. disponível em: <http://agenciabrasil.ebc.com.br/direitos-humanos/noticia/2019-06/pesquisa-mostra-que-97-das-mulheres-sofreram-assedio-em-transporte> acesso em 07 de janeiro de 2020.

<sup>5</sup> Conforme matéria no *sítio* G1 Espírito Santo, publicada em 30-05-2016, mulheres são estupradas a cada 11 minutos no Brasil. A matéria traz alguns relatos, dentre eles destacamos o de “Joana” que informa ter sido estuprada após ter bebido muito e adormecido profundamente; ela ainda enfatizou que quer denunciar o abusador e comenta da desconfiança do profissional do DML – Departamento Médico Legal que a indagou se realmente ela tinha certeza se foi violentada sexualmente. Disponível em: <http://g1.globo.com/espírito-santo/noticia/2016/05/violencia-sexual-um-caso-e-denunciado-cada-40-horas-no-es.html> acessado em: 07 de janeiro de 2020.

<sup>6</sup> A revista Exame divulgou uma matéria em 11/07/2019 com o título: “01 a cada 05 profissionais sofreu assédio sexual no trabalho” essa matéria apresenta alguns relatos e dentre eles, observamos o relato de uma profissional que a princípio estava muito contente de ter conseguido seu emprego na sua área de formação, porém com o passar do tempo, foi sofrendo assédio sexual por parte do presidente da organização, começou com elogios, e depois com indiretas, até ao passo de colocar as mãos sobre as pernas dela em uma viagem de taxi quando retornavam de uma reunião. O caso chama a atenção pois a sensação é de que a profissional está em condição de subalternidade ao seu chefe, não no sentido da hierarquia institucional, mas, sim, de subserviência a ele. Ademais, muitas mulheres como a personagem dessa matéria, não conseguem reagir de imediato, tendo em vista que temem por perderem o emprego, de sofrer ameaças e perseguições, de serem desacreditadas pelo assédio sofrido, e, ainda serem culpadas da violência que foram submetidas em seus locais de trabalho. Disponível em: <https://exame.abril.com.br/carreira/1-a-cada-5-profissionais-sofreu-assedio-sexual-no-trabalho-veja-relatos/> acessado em: 07 de janeiro de 2020.

<sup>7</sup> Situação de mulheres que são surpreendidas por abusadores sexuais, quer seja no trajeto ou retorno do trabalho, não é algo inusitado e atípico na sociedade brasileira, a matéria que acessamos no *sítio* G1 narra a situação de uma fisioterapeuta que ao sair da clínica que trabalhava, foi surpreendida por um homem que a obrigou dirigir até uma fazenda e cometeu o estupro e depois a obrigou a leva-lo próximo ao bairro em que morava. Relatos assim, são noticiados com frequência e o quanto esse tipo de violência deixam marcas na vida da pessoa. Disponível em: <https://g1.globo.com/mg/triangulo-mineiro/noticia/2019/02/23/mulher-e-estuprada-e-roubada-ao-sair-do-trabalho-em-uberaba.ghtml> acessado em: 07 de janeiro de 2020.

<sup>8</sup> Quando corpos de mulheres são usados para satisfazer desejos sexuais nefastos, utilizando-se da fé delas, é algo que choca e que tem frequência na sociedade brasileira, alguns líderes religiosos abusam sexualmente as fiéis, prometendo a elas que o ato faz parte de processo de cura espiritual e que é necessário passar por aquele ritual. No *sítio* Estado de Minas, localizamos uma matéria em que fiéis de uma determinada religião haviam sido molestadas sexualmente pelo pastor da igreja sob alegação de que estavam com espíritos malignos. O caso foi denunciado e o líder religioso foi preso. Disponível em: [https://www.em.com.br/app/noticia/nacional/2019/04/30/interna\\_nacional,1050178/pastor-e-presos-por-abusar-de-mulher-durante-cura-espiritual.shtml](https://www.em.com.br/app/noticia/nacional/2019/04/30/interna_nacional,1050178/pastor-e-presos-por-abusar-de-mulher-durante-cura-espiritual.shtml) acessado em: 07 de janeiro de 2020.

Segundo Melo e Teles (2012), violência contra mulher é a violência praticada contra a pessoa do sexo feminino, e tem por significado o processo de intimidação da mulher pelo homem opressor. Para Souza (1996), essa violência é considerada um fenômeno que se forma por intermédio das relações sociais que estão diretamente ligadas às instituições, grupos (religiosos, culturais, educacionais), e se revela gerando desigualdades e reforçando processos de dominação e submissão na sociedade. Corroborando com essa discussão, Azevedo (1985, p. 37) diz que “violência pressupõe opressão, conflito de interesses entre oprimidos e opressores.”

Podemos perceber que esses autores possuem pensamentos que convergem em relação ao conceito de violência contra a mulher, levando-nos a compreensão de que se trata de uma forma de violência que se dá por meio de atitudes opressivas, estabelecendo relações de dominação e subalternidade, e condicionando os processos de dominação nas relações sociais, ocasionando mais desigualdades.

Quando mencionamos o estabelecimento de laços a partir do processo de dominação e opressão, em uma relação em que a mulher sofre a violência, precisamos nos reportar à violência de gênero, compreendida como uma relação de dominação do homem e de submissão da mulher. Verificamos, aqui, que o homem assume papéis estabelecidos social e culturalmente ao longo da história, exerce uma posição de poder na relação, e estabelece formas agressivas e violentas de se relacionar com a mulher, ao passo que a mulher deixa de ter sua liberdade respeitada, passa a ter seu corpo agredido, suas opiniões e desejos tolhidos e/ou censurados/controlados.

Schraiber et al (2005) consideram que a violência de gênero é uma questão social complexa e difícil, por não se referir a qualquer violência, mas, sim, a uma violência praticada contra a mulher, baseada nas relações a partir do gênero. Conforme Saffioti (1999, p. 156), a violência de gênero é inseparável do padrão das organizações sociais de gênero conhecidas.

A violência doméstica é analisada como um meio mais corriqueiro da representação da violência de gênero, abarcada como uma configuração de sociabilidade. Depara-se com estruturas de reprodução nos grupos da sociedade, e deriva de conflitos, os quais advêm dos ambientes de convívio e habitação, assim como em outros ambientes, entre indivíduos que residem e tem relação amorosa ou algum grau de parentalidade.

Por compreensão e a partir do exposto, a violência de gênero não deve ser tratada como qualquer violência. Tem por alvo principal as mulheres de diferentes classes sociais, faixa etária, raça e etnia. Sendo assim, dentre as formas que essa violência ostenta, prepondera a

violência doméstica, que não acomete somente mulheres, como também crianças, adolescentes, idosos.

A violência doméstica:

Pelo seu envolvimento, em grande parte dos casos, com relações familiares e o espaço do domicílio, é caracterizada como uma questão relativa estritamente a esfera da vida privada, encoberta também pela ideologia que apresenta a família como uma instituição natural, sagrada, na qual se desenvolvem apenas relações de afeto, carinho, amor e proteção. [...] essas noções contribuem para naturalizar e despolitizar o problema. (ROCHA 2007, p. 29).

Assim, é nesse ambiente da unidade doméstica familiar que podem ser constituídas relações abusivas, tóxicas e violentas. Ademais, o ambiente tratado como o privado, inviolável, sagrado, desde muito tempo é cenário das variadas formas e tipos de violências praticadas contra mulheres.

Para Saffioti (1994), a violência doméstica tem como lócus o espaço privado:

Rigorosamente, o espaço privado do domicílio só apresenta esta qual idade para o homem, cujo poder frente à mulher lhe permite impor sua vontade. [...] A sacralidade da família impede que as mulheres sejam educadas para temerem seus próprios parentes masculinos. Assim, embora a mulher não esteja imune à violência praticada nos espaços públicos, está permanentemente exposta à violência doméstica, oferecendo a esta quase dois terços de suas vítimas. (p. 453)

Entretanto, precisamos salientar que mesmo que ocorra violência contra uma determinada mulher na porta de seu ambiente de trabalho, podemos considerar como violência doméstica, caso o autor da violência seja seu companheiro ou ex-companheiro, contrariado pelo fato de não aceitar que a mulher esteja trabalhando, ou por não se conformar com o fim da relação.

Para tanto, faz-se necessário quebrar com os paradigmas da família perfeita, do espaço sagrado, da ideia romântica do “lar doce lar”, cabendo, portanto, conferir-lhe sua real dimensão política (ALMEIDA, 2007).

Podemos elencar aqui diversos fatores que podem ser vetores responsáveis da violência doméstica praticada contra a mulher, sejam eles de ordem educacional/cultural, ideológica, estrutural e institucional.

Tendo por base a autora Braghini (2000), pode-se dizer que o machismo é uma ideologia introjetada por homens e também por mulheres que legitimam o padrão de submissão da mulher ao homem, e coloca o homem na condição de superioridade perante a mulher. Essa ideologia está imbuída dos fatores culturais e alcança a ordem educacional, pois é produzida e reproduzida no cerne da sociedade, através das relações.

O modo de educar meninos e meninas de maneira diferenciada, baseada na condição biológica, interfere diretamente nas posturas machistas, visto que meninos são educados para serem encorajados a se desafiarem constantemente, a não demonstrarem suas emoções, anseios, medos. Já as meninas são educadas para serem mais preservadas e reservadas, terem comportamentos dóceis e serem sempre gentis.

Quando pensamos nos fatores institucionais, são as instituições que preservam e servem como lócus da reprodução de atitudes que corroboram com o ato de difundir e fortalecer os papéis sexuais estabelecidos aos homens e mulheres - pelas igrejas, as próprias escolas, e a convivência familiar - que, por sua vez, contribuem para gerar as desigualdades que culminam, muitas das vezes, nas várias formas de violência doméstica. Assim, podemos entender que a violência doméstica é decorrência dos papéis sexuais que são legitimados historicamente pela cultura patriarcal (AZEVEDO, 1985).

Muitas mulheres tiveram suas vidas ceifadas, sofreram e ainda sofrem caladas dentro de seus lares, pois durante décadas o entendimento era de que a mulher não tinha o direito sobre seu corpo, desejo e sobre opinar em manter ou não a relação. Citamos aqui um caso de repercussão nacional, em que uma mulher teve sua vida interrompida por não mais desejar permanecer em relacionamento matrimonial. O caso refere-se a Ângela Diniz<sup>9</sup>, assassinada pelo ex-marido nos anos 70, por ele não aceitar o fim da relação. O assassino deferiu diversos tiros, todos no rosto de Ângela. Outro caso que podemos aqui mencionar é o assassinato de Eliana de Grammont<sup>10</sup>, que já estava separada há cerca de dois anos e seu ex-marido, por não aceitar a separação, a matou enquanto cantava em uma boate na cidade de São Paulo, no início dos anos 80 (SAFFIOTI, 2015).

Os dois casos que brevemente citamos demonstram inconformismo ao fato da separação. Talvez uma sensação de perda de poder, tendo em vista que as investidas para tentar reatar a

---

<sup>9</sup> Socialite mineira, casada com o empresário Raul Fernandes do Amaral Street, conhecido como Doca. Ele assassinou Ângela em 1976, foi condenado, a princípio, a dois anos de prisão, alegando legítima defesa, “matou por amor”. SAFFIOTI (2015). Disponível em: <http://memoriaglobo.globo.com/mobile/programas/jornalismo/coberturas/angela-diniz-assassinato/a-historia.htm>. Acesso em: 16-09-2019.

<sup>10</sup> Cantora e compositora, foi casada com o cantor de MPB Lindomar Castilho que, por não aceitar o fim da relação, cometeu o assassinato enquanto ela cantava em uma boate em São Paulo. Disponível em: <http://www.esquerdadiario.com.br/Notas-sobre-Eliane-de-Grammont-SOS-Mulher-e-a-luta-a-contr-a-violencia-a-mulher-no-Brasil-dos-anos>. Acesso em: 16-09-2019.

relação, as ameaças e o uso da persuasão foram todas sem sucesso. A decisão de matar as esposas demarcam o poder e força masculina (SAFFIOTI E ALMEIDA, 1995).

Cabe ressaltar que as mulheres acadêmicas, sobretudo nos anos 70, foram desenvolvendo estudos feministas, a fim de lutar pelo fim da desigualdade e inferioridade da mulher em relação ao homem. Nas comunidades, mulheres se organizavam em movimentos sociais, para lutarem pelo direito à creche, saúde pública, entre outros. O movimento feminista foi ganhando força e notoriedade, sobretudo nos anos 80, lutando pelos direitos das mulheres e tendo como tema central o fim da violência contra a mulher.

Assim, no ano de 1979 a Organização das Nações Unidas (ONU) aprovou a resolução de número 34/180, a Convenção Sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação Contra as Mulheres. Todo o processo de mobilização organizado pelo movimento feminista foi de grande relevância, tendo em vista garantir e visibilizar as reivindicações com vistas a algumas conquistas de direitos. Exemplos de resultados dessas reivindicações por parte dos movimentos feministas é o Estado de São Paulo, no qual foram instituídos: o conselho estadual da condição feminina, em 1983; a primeira delegacia destinada a atender mulheres, no ano de 1985; o COMVIDA, Centro de Atendimento para Mulheres Vítimas de Violência Doméstica, uma modalidade de casa abrigo ligada à Secretaria de Segurança Pública do Estado de São Paulo e destinada a atender mulheres em situação de risco iminente de morte.

Em nível nacional, foi implantado, no ano de 1983, o Programa de Assistência Integral à Saúde da Mulher (PAISM), vinculado ao Ministério da Saúde. Considerado um marco inicial das questões relacionadas à condição de gênero. Em 1985, foi criado o Conselho Nacional dos Direitos da Mulher (CNDM), vinculado ao Ministério da Justiça (MIRALES, 2013).

No ano de 1994, no Brasil, no Estado do Pará sediou a Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência Contra a Mulher, conhecida como Convenção de Belém do Pará. Nessa convenção debateu-se diretamente o significado e compreensão do que é violência contra a mulher, os ambientes em que sucedem os tipos de violência, avigorando que essa é uma configuração de violação grave aos direitos humanos e acoplando essa forma de violência fundamentada na violência de gênero.

O Estado brasileiro torna-se signatário, admite e confirma, atendendo o que fora convencionado na Convenção de Belém do Pará. A respeito do entendimento e significado da violência contra a mulher, ficou ratificado, na convenção: entende-se que a violência contra a mulher inclui violência física, sexual, e psicológica, que possa ter ocorrido na unidade

doméstica ou em qualquer relação interpessoal em que o agressor conviva ou haja convivido no mesmo domicílio.

É importante admitir que a mencionada convenção é considerada um amplo marco na luta pelo combate às várias formas de violência praticada contra a mulher, pois estabelece que os Estados devem desenvolver ações de enfrentamento à violência, por intermédio de publicação de leis designadas a coibir e atender os problemas geradores da violência na sociedade.

Todavia, quando ponderamos o período cronológico, constatamos que o Brasil sedia uma importante convenção, que trata de assunto como violência contra a mulher, define conceito de violência, onde ela ocorre, quem são seus potenciais autores de agressão; contudo, continua-se sem ter mecanismos mais efetivo no que diz respeito à defesa das mulheres que necessitam da proteção do Estado. No ano de 1995, enquanto marco legal, foi sancionada a Lei nº 9.099, de juizados especiais cíveis e criminais. Entretanto, essa lei tratava o crime de violência contra a mulher como uma infração de menor potencial (SILVA, 2011).

Contudo, somente no ano de 2006 a legislação 9.099/1995 foi superada no que tange a violência contra a mulher, e obtivemos a Lei nº 11.340/2006, a Lei Maria da Penha, decretada em 07 de agosto pelo então presidente da república, Luiz Inácio Lula da Silva. Finalmente, o Brasil passar a ter um aparato jurídico que deixa de analisar a violência contra a mulher como um crime de menor potencial ofensivo, além de pôr fim às penas amortizadas em cestas básicas ou multas. Ganhou este nome em homenagem à Maria da Penha Maia Fernandes, que por vinte anos lutou para ver seu agressor preso.

Maria da Penha é biofarmacêutica, nordestina do Estado do Ceará, e foi casada com o professor universitário Marco Antonio Herredia Viveros. Ele não era brasileiro, mas com o casamento constituído com Maria da Penha e com a chegada da primeira filha, conseguiu a permanência no país. Em 1983 ela sofreu a primeira tentativa de assassinato, quando levou um tiro nas costas enquanto dormia. Maria da Penha conseguiu enviar o caso para a Comissão Interamericana de Direitos Humanos da Organização dos Estados Americanos - OEA que, pela primeira vez, acatou uma denúncia de violência doméstica. O processo da OEA também condenou o Brasil por negligência e omissão em relação à violência doméstica. Uma das punições foi à recomendação da criação de uma legislação adequada a esse tipo de violência.

A Lei nº 11.340/2006 prevê e estabelece a concepção de juizados especiais para os crimes de violência doméstica, constitui serviços de atendimento a partir de políticas públicas, e medidas de proteção e assistência às mulheres em situação de violência. Preconiza que os

juizados especiais devem ter implantadas equipes multidisciplinares, com profissionais formados nas áreas de Serviço Social, Psicologia, Direito. Importa, ainda, sinalizar que, com a promulgação da referida lei, para todos os casos que configurem violência doméstica e familiar praticada contra mulher deixou de ser aplicada a Lei nº 9.099/1995, e, passa a ser aplicada a lei 11.340 a partir de 2006.

O artigo 2º da referida lei apresenta que toda a mulher, independentemente de raça, classe social, nível educacional, faixa etária, nível socioeconômico, cultura e religiosidade, deverá ter o direito assegurado para viver sem violações de direito e ter sua saúde mental e física preservadas, cuidadas e protegidas, além do aperfeiçoamento intelectual, cultural e social.

Destacamos, também, o artigo 5º da lei 11.340/2006, que configura como violência doméstica e familiar contra a mulher qualquer ação ou omissão baseada no gênero que possa causar à mulher lesão, dor, sofrimento sexual, físico, psicológico, humilhação que cause danos à moral da mulher e patrimonial. Conforme tal artigo:

- 1- a violência doméstica é considerada quando ocorre no âmbito do convívio permanente das pessoas que convivem com a ofendida, tendo ou não vínculo familiar;
- 2- a violência ocorrida no âmbito da família, formada por aqueles que possuem vínculos de parentalidade;
- 3- em qualquer relação íntima em que o autor ou autora tenha convivido ou ainda conviva com a vítima. (BRASIL, LEI 11.340/2006)

Importa destacar que, mesmo em relação homoafetiva, ou seja, entre duas mulheres, sendo uma que assume o papel de opressora, que ofende, agride e comete a violência contra a outra parceira, a Lei nº 11.340 será aplicada no rigor, para que possa receber a devida punição pelo crime de violência cometido.

Apresentamos abaixo os significados dos tipos de violência doméstica familiar contra a mulher que a Lei Maria da Penha tipifica. Embora destacadas no artigo 7º da lei 11.340/2006 de modo específico e tipificado, é importante lembrar que na maioria dos casos de violência doméstica elas ocorrem simultaneamente.

**Violência física** – É toda forma de violência em que ocorre agressão e lesão à integridade física e corpórea da mulher;

**Violência moral** – Toda e qualquer forma de ofender a moral e integridade da pessoa, de forma a atingir e abalar sua integridade, sua cidadania. Promove ataques por meio de palavras de baixo calão, difama, ofende e humilha a mulher em qualquer lugar.

**Violência sexual** – Compreendida como a forma de violação em que a mulher é constrangida a manter relação sexual sem seu consentimento, sem manifestar vontade e/ou desejo; mediante o uso de coação, força, intimidação e/ou ameaças.

**Violência psicológica** – a violência psicológica, entendida como qualquer conduta que lhe cause dano emocional e diminuição da autoestima ou que lhe

prejudique e perturbe o pleno desenvolvimento ou que vise degradar ou controlar suas ações, comportamentos, crenças e decisões, mediante ameaça, constrangimento, humilhação, manipulação, isolamento, vigilância constante, perseguição contumaz, insulto, chantagem, violação de sua intimidade, ridicularização, exploração e limitação do direito de ir e vir ou qualquer outro meio que lhe cause prejuízo à saúde psicológica e à autodeterminação; (redação alterada pela lei 13.772/2018 art. 7º lei 11.340/2006)

**Violência patrimonial** – Essa forma de violação ao direito humano da mulher é aquela em que o homem subtrai da mulher seus objetos pessoais, tais como documentos pessoais, carteira de trabalho, cartão de transporte, cartão de banco, cartão de crédito, esconde ou destrói os objetos de trabalho da mulher, a fim de causar-lhe prejuízos e impedimentos para não ir ao trabalho. Há situações, ainda, em que apenas a mulher trabalha, e o homem controla todo o dinheiro da mulher, impedindo-a de utilizar o salário livremente. (BRASIL, art. 7º Lei 11.340/2006)

Cabe salientar que, sem dúvida alguma, a Lei nº 11.340/2006 constitui-se um grande marco legal no que diz respeito à questão dos crimes de violência doméstica contra a mulher no Brasil. Rompeu com a visão de crime de menor poder ofensivo, além de expressar um processo histórico de lutas e resistências por parte das mulheres brasileiras. Reforçamos, entretanto, que existe um longo percurso no tangente à quebra dos paradigmas em relação à forma desigual de tratamento entre mulheres e homens, na intenção de constituir um novo paradigma, com vistas à igualdade entre os gêneros e práticas de respeito, sem violência.

### **1.1 Gênero e Patriarcado**

Para análise do tema é importante, nesse estudo, apresentar algumas concepções sobre gênero e patriarcado, como categorias contributivas ao desenvolvimento da prática profissional no que tange o atendimento das mulheres em situação de violência doméstica.

Os estudos de gênero aparecem, mormente, sob a influência de feministas acadêmicas no final do século 20, com a finalidade de desnaturalizar e historicizar as disparidades entre mulheres e homens, consideradas, porquanto, como constituições sociais, definidas pelas e nas relações sociais. Os estudos de gênero surgem no sentido de ponderar de maneira relacional a subordinação da mulher ao homem; deste modo, podemos considerar que gênero constitui uma categoria relacional (CISNE, 2015).

Em Saffioti (2015) e Cisne (2015), verificamos que a definição e/ou concepção do conceito de gênero no pensamento feminista, como a ser difundido a partir da autora Gayle Rubin<sup>11</sup>, estabelece uma dicotomia entre sexo e gênero, considerando que o sexo é determinação biológica e fisiológica, e gênero a construção social do sexo. Diante dessa distinção, as autoras afirmam que emergiram críticas ao pensamento de Gayle Rubin, sobretudo na década de 1990.

---

<sup>11</sup> O conceito de gênero estabelecido pela autora é publicado a partir de um texto nominado: “O tráfico de mulheres: notas sobre a Economia Política do Sexo (1975). Vide CISNE (2015, p.87).

No caso brasileiro, Saffioti (2015) afirma que o conceito de gênero se estabeleceu no país mais precisamente na década de 1980, com manuscritos da feminista norte americana Joan Scott, até então não traduzidos para a língua portuguesa.

Para Scott (1990), gênero é considerado uma categoria analítica, compreendido pela autora como constitutivo das relações sociais baseadas nas diferenças notórias entre os sexos. O conceito de gênero, a partir da análise de Saffioti (2015), tem seu uso reconhecido por deixar nítida a recusa do essencialismo biológico. Scott, nessa mesma obra, complementa que o conceito de gênero é uma forma inicial de dar significado às relações de poder, que estão estabelecidas no cerne das relações sociais. Enfatiza, ainda, a importância do gênero como uma forma de significar relações de poder e suas recorrências.

Desse modo, o poder aqui é entendido como manifestações que se estabelecem por meio do exercício do controle, realizando processos de opressão; sugere que em uma relação sempre há uma pessoa que se deixa ser dominado(a) e a outra que exerce a dominação.

Destarte, para Cisne (2014) o conceito de gênero deve ser concebido para além de uma construção cultural. Defende que se faz necessário analisá-lo a partir da contradição entre capital e trabalho e das forças sociais opostas que produzem essa contradição, alvo das desigualdades sociais.

No que diz respeito ao conceito de patriarcado, buscamos em Hirata et al (2009) a origem da palavra patriarcado. A autora assinala que advém do grego, da combinação das palavras *pater*, que significa, em português, pai; e *arkhe*, que significa origem e comando. Segundo a autora, a palavra Patriarcado é muito antiga, porém seu conceito mudou ao final do século XX, com os estudos feministas a partir dos anos de 1970. Assim sendo, a partir do entendimento estabelecido pelos estudos do feminismo, o patriarcado passa a assinalar uma constituição social em que os homens detêm o poder, o que, nessa óptica, é considerado sinônimo de opressão às mulheres.

Para Lerner apud Gomes (2004, p. 26), patriarcado é entendido como manifestação e institucionalização do domínio masculino na família, sobre as mulheres e filhos. Enfatiza que esse conceito é derivado das relações familiares estabelecidas, em que o pai detinha poder absoluto sobre os membros da família. “O patriarcado se baseia no controle e no medo, atitude/sentimento que formam um círculo vicioso.” (SAFFIOTI, 2015, p.129).

Cabe ressaltar, ainda, que o patriarcado expressa dominação-exploração, ou seja, está no domínio da sexualidade e da reprodução humana, quer seja na inferência da quantidade de filhos

que a mulher possa conceber, assim como na expressão dos seus desejos sexuais. E, também, na economia, a partir das diferenças salariais e marginalização de papéis políticos de cunho deliberativo (SAFFIOTI, 2015).

Para Mirales (2013), o patriarcado não se refere apenas a um modo de dominação fixado pelo sexo masculino, todavia, precede também da subalternidade das mulheres. É esse fenômeno, entrelaçado a outros modos de dominação-exploração, que naturaliza e reforça a manutenção das formas de violações contra as mulheres.

Sob esse aspecto, cabe ressaltar que o valor central da cultura gerada pela dominação-exploração patriarcal é o controle, tendo em vista que esse valor perpassa todas as extensões do convívio social. Contudo, Saffioti (2015) defende a utilidade do conceito de gênero, compreendendo que ele é mais amplo que o conceito de patriarcado, e, também, o uso simultâneo dos conceitos de gênero e patriarcado, já que gênero cobre toda a história; o patriarcado qualifica o conceito de gênero e suas expressões. Ela reforça, ainda, que não se trata de abolir o uso do conceito de gênero, mas não o utilizar exclusivamente.

## **1.2 Família patriarcal brasileira**

A família patriarcal é aquela na qual os papéis sociais são rigidamente estabelecidos para homens e mulheres, assim como as fronteiras entre o espaço público e o espaço doméstico e/ou privado, sendo que a liderança da família, ou chefia, é de exclusividade do homem e, ainda, antigamente, aquela em que se tolerava qualquer movimento de traição por parte do homem (GUEIROS, 2001).

Sobre a formação da família patriarcal brasileira, Samara (1998) aponta que, no Brasil, o poder paterno provinha do casamento. O homem garantia o sustento da mulher e todos os dependentes, como também preservava a proteção para todos os membros da família; entretanto, todos esses membros que ficavam sob essa proteção do homem patriarca, em troca, deviam-lhe obediência, submissão e subordinação. Desse modo, o poder estava exclusivamente nas mãos do homem patriarca. Era importante para o patriarca exercer seu domínio familiar, visto que isso o projetava socialmente, politicamente e economicamente.

Tanto para Saffioti (2013) quanto para Samara (1998), as formações das famílias brasileiras se deram de formas distintas dependendo da região do país. Afirmando, ainda, que em regiões mais interioranas o modelo patriarcal de família acabara por reforçar a subalternidade feminina, visto que apenas nessas normas tradicionais de submissão ao seu esposo a mulher pôde

encontrar um meio de existir, a fim de lhe proporcionar garantias de sobrevivência. Tal modo de viver e organizar suas famílias ainda persiste no meio rural brasileiro (SAFFIOTI, 2013).

As famílias se originavam a partir de redes de pessoas, parentes diretos e/ou indiretos, filhos ilegítimos, legítimos e adotados, além dos agregados. Eram famílias extensas, devido ao grande número de pessoas que as compunham. Ter muitos filhos era importante para ter o desenvolvimento da linhagem das famílias.

A formação da família se iniciava por meio do casamento, que ocorria de forma acordada entre os ascendentes. Assim, com o casamento, principalmente nas famílias mais abastadas, havia uma predileção por aglutinar bens e fortunas. A partir do casamento estabelecido, por intermédio de um contrato, é constituída uma relação em que as partes terão deveres e obediência: àquele (homem) que tem por responsabilidade ofertar proteção está permitido a determinação de como a outra parte (mulher) cumprirá sua função nesse contrato de casamento.

Para tanto, Saffioti (2013) faz referência a uma espécie de capa de proteção que o homem deveria oferecer à mulher em virtude da fragilidade dela, uma vez que a mulher sempre foi considerada pela sociedade patriarcal como um ser inferior ao homem, incapaz de se proteger, precisando de um homem para cuidar de si e lhe oferecer proteção.

Mas, nem todas as mulheres possuíam essa proteção. Conforme Samara (1998), as mulheres negras ou brancas com menor ou nenhum poder econômico não possuíam essa proteção do homem patriarcal, visto que suas relações não eram firmadas por meio de contrato de casamento, dadas as condições de classe social e raça; eram, ainda, submetidas a exploração sexual (prostituição).

Em suma, a partir do momento em que assinavam esse contrato de casamento, a mulher passava, então, a ser submissa às ordens e determinações do marido. Até meados dos anos de 1960, no Brasil, as mulheres deixavam de ter direitos civis após o casamento. Quando esses direitos passavam a ser do marido, ele é quem iria determinar se ela poderia ter atividades laborais com renda, abrir conta bancária, entre outros. Isso atestava a “incapacidade civil” da mulher em decidir pela sua vida, sendo completamente alijada de seus direitos e, assim, recebendo a tutela do marido. Desse modo, “a submissão das mulheres, na sociedade civil assegurava e/ou assegura, o reconhecimento do direito patriarcal dos homens” (SAFFIOTI, 2015, p.140).

Porém, a família passa por processos de modernização, e esse modelo passa a ser questionado por parte dos movimentos feministas. Outro fator que desencadeia uma mudança

da formação das famílias é o advento da pílula anticoncepcional, que separa a sexualidade da reprodução humana, fazendo com que a mulher se perceba não apenas enquanto reprodutora de prole, mas também como ser humano, dotada de desejos e prazer. Nesse compasso, no Brasil é sancionada a Lei nº 4.121, de 1962, conhecida como Estatuto da Mulher Casada, dando maiores liberdades civis às mulheres, mas não deixando de reconhecer o direito patriarcal (SAFFIOTI, 2015 e MUSKAT & MUSKAT, 2016). E com a promulgação da Constituição Federal de 1988, é declarado a quebra da chefia conjugal; ou seja, homens e mulheres passam a exercer os mesmos direitos e deveres frente à sociedade conjugal familiar, ratificando que o poder familiar não está mais sob a responsabilidade única do patriarca.

As características patriarcais na família brasileira persistem e vão se reproduzindo na sociedade ao longo do século XX, uma vez que a mulher deixa de ser considerada civilmente incapaz, embora o homem tivesse direito, por exemplo, à defesa de sua honra, se entendesse que a mulher pudesse estar cometendo adultério.

## CAPÍTULO 2 – BREVE HISTÓRICO DO CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DO GRANDE ABC PAULISTA

O Programa Casa Abrigo é regional, ou seja, atende aos municípios que compõem a região do ABC paulista, e que estão organizados, através do consórcio intermunicipal, para desenvolver políticas públicas de forma regionalizada. Para chegarmos ao contexto de Casa Abrigo com vistas a atender em sistema de regionalidade os municípios do ABC, faz-se necessário o regaste histórico do processo de lutas sociais e organização política.

Em 19 de dezembro de 1990 foi fundado o consórcio intermunicipal do grande ABC, para atuar enquanto uma instituição articuladora de políticas públicas setoriais. A princípio, o consórcio constituiu-se como associação civil de direito privado. E, atualmente, a partir de 2010, o consórcio intermunicipal passou a ser considerado uma autarquia, de direito público<sup>12</sup>.

A região do grande ABC é formada pelos municípios de Santo André, São Caetano do Sul, São Bernardo, Mauá, Diadema, Rio Grande da Serra e Ribeirão Pires. Está inserida a sudeste da região metropolitana da cidade de São Paulo, e a população residente, somando os sete municípios, é de mais de 2,7 milhões de pessoas, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE/2015.

Figura 01: mapa da região do grande ABC Paulista



Fonte: <http://consorcioabc.sp.gov.br/o-grande-abc>

<sup>12</sup> Obtivemos essas informações a partir do sítio do consórcio intermunicipal do grande ABC. <http://consorcioabc.sp.gov.br/o-consorcio> acesso em 27/09/2019.

Essa região recebeu muitos imigrantes e migrantes de outras regiões do país, sobretudo no final do século XIX e início do século XX, o que corroborou para o povoamento dessa extensão territorial. Cabe ressaltar que a região é conhecida nacionalmente por ter recebido grandes indústrias automobilísticas e multinacionais que se instalaram na região, mormente a partir dos anos de 1950. Por fim, cabe mencionar que essa região foi palco das grandes organizações e articulações de movimentos grevistas dos trabalhadores metalúrgicos dessas indústrias.

De acordo com Gomes (2008), a formação do consórcio intermunicipal inicialmente teve como estratégia debates sobre os problemas relativos ao meio ambiente, enchentes, mobilidade urbana, transporte público e, aos poucos, foram ampliando as formas de atuação, principalmente com vistas ao desenvolvimento econômico regional.

Atualmente, o consórcio possui diversos núcleos de fomento das diversas políticas públicas. São eles: núcleo de infraestrutura regional, núcleo de desenvolvimento urbano e gestão ambiental, núcleo de desenvolvimento econômico e regional, e o núcleo de inclusão social e direitos humanos. Todos esses núcleos se organizam em forma de GT'S (Grupos de Trabalho), e tem por primícias debater, promover ações e fomentar as políticas públicas regionalizadas.

Discorreremos brevemente a respeito do Núcleo de Inclusão Social e Direitos Humanos. Esse núcleo possui o GT Gênero, que se estruturou ainda na década de 90, a princípio como grupo de trabalho de combate à violência contra a mulher. Em 2003 passou a se chamar GT Gênero e Raça, e em 2009, com a criação do GT Igualdade Racial, sua nomenclatura passou a ser GT Gênero, e permanece dessa forma até os atuais dias. Sua finalidade consiste em promover a cidadania, buscar meios para desenvolver a equidade entre os gêneros, ampliar a rede regional de enfrentamento à violência contra a mulher, e incentivar atividades de enfrentamento à violência de gênero que acomete as mulheres.

Tendo por objetivo promover o atendimento e enfrentamento às situações de violência contra as mulheres da região, no ano de 2003, por empreendimento do GT Gênero, o consórcio intermunicipal do grande ABC implantou, em dezembro, o Programa Casa Abrigo, que visa garantir a segurança e proteção das mulheres munícipes dessa região que sofrem violência doméstica e, não tendo outro recurso para se protegerem, são encaminhadas ao Programa, por meio dos Centros de Referência da Mulher – CRM –, e os Centros de Referência Especializado da Assistência Social – CREAS – dos sete municípios consorciados.

Por fim, ainda de acordo com Gomes (2008), o caráter da experiência do consórcio e do GT Gênero constitui fator importante, buscando articular ações efetivas de enfrentamento à violência contra a mulher, promovendo espaços de diálogos, interlocução e trocas de experiências entre as gestoras (es) dos sete municípios, sociedade civil organizada e os movimentos sociais.

## **2.1 Plano Nacional de Políticas para as Mulheres**

O ano de 2003, foi considerado marco no processo político dos direitos das mulheres, tendo em vista que, pela primeira vez, fora implantada a Secretaria Especial de Políticas para Mulheres – SPM<sup>13</sup> –, ligada ao gabinete da presidência da república, com *status* ministerial.

A SPM/PR tinha por objetivo articular com os demais ministérios, além de elaborar e executar políticas públicas sociais de igualdade de gênero para as mulheres. Assim, foi constituído o plano nacional de política para as mulheres que é o reflexo do compromisso que o Estado assumiu, a partir da I Conferência Nacional de Políticas para Mulheres (CNPM), que ocorreu em 2004, e teve participação em massa de mulheres de vários seguimentos da sociedade, bem como de diversas partes do país, pensando e apresentando propostas com vistas à concretização e implantação, por parte do estado, de buscar mecanismos de enfrentamento às desigualdades entre mulheres e homens, por meio do Plano Nacional.

De acordo com PNPM (2006), ela se orienta pelos seguintes princípios:

- Igualdade e respeito à diversidade: o que se entende aqui é que a igualdade diz respeito à inserção social, econômica, cultural, racial étnica;
- Equidade: igualdade de oportunidades, observando as questões específicas das mulheres;
- Autonomia das mulheres: o poder de decidir sobre suas vidas, nos diversos sentidos e momentos, deve partir da própria mulher;
- Laicidade do Estado: políticas públicas para as mulheres devem ser elaboradas sem princípios religiosos;
- Universalidade das políticas: garantia de acesso aos direitos sociais, políticos, econômicos, culturais para todas as mulheres na implementação das políticas;
- Justiça social: assegurar a busca da superação da desigualdade social;

---

<sup>13</sup> Atualmente, desde a última eleição presidencial (2018), foi extinta e, a política de direitos das mulheres, foi incorporada no Ministério da Família, da Mulher e dos Direitos Humanos. Vide: <https://www.mdh.gov.br/>. Acesso em 06 de fevereiro de 2020.

- Transparência dos atos públicos: transparência nos atos públicos e garantia do controle social, e;
- Participação e controle social: o debate e a participação das mulheres no que tange a formulação, implementação, avaliação e controle social das políticas públicas devem ser garantidos pelo Estado brasileiro. (BRASIL, 2006).

Norteados por esses princípios, o PNPM (2004/2008), desde sua implantação, vem se organizando para fortalecer a rede de atendimento às mulheres, e esses princípios orientaram as Diretrizes Nacionais de Abrigamento às Mulheres em Situação de Violência Doméstica, que detalharemos a seguir.

## **2.2 Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres e as Diretrizes Nacionais de Abrigamento às Mulheres em Situação de Violência Doméstica – Casa Abrigo**

A Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra a Mulher compreende o abrigo enquanto espaço que promove proteção, segurança, possibilidade de (re)construir a vida de modo a romper com a violência, fortalecimento da segurança em si própria, buscando empoderá-las no sentido de assumirem suas vidas, sendo detentoras das tomadas de decisões.

O objetivo geral das Casas Abrigo versa em “afiançar a integridade física e psicológica de mulheres em situação de risco de vida, bem como de seus filhos(as) abaixo dos 18 anos. [...] beneficiando, assim, o exercício de sua cidadania, de seu valor enquanto pessoa, entendendo que nenhuma vida humana pode ser violentada” (SPM, 2003).

A partir da criação da SPM, em 2003, obteve-se a formulação da Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres, que está estruturada a partir do Plano Nacional de Políticas para as Mulheres. Cabe ressaltar que a Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres está em consonância com a Lei nº 11.340/2006, a Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948, a Convenção Interamericana para Prevenir, Punir, e Erradicar a Violência contra a Mulher (Convenção de Belém do Pará 1994)<sup>14</sup>, a Convenção

---

<sup>14</sup> Destaque para artigo 8 da referida Convenção, que menciona a necessidade dos Estados adotarem medidas de enfrentamento à violência contra as mulheres. Disponível em: <http://www.cidh.org/Basicos/Portugues/m.Belem.do.Para.htm>. Acesso em: 21/10/2019.

sobre a eliminação de todas as formas de discriminação contra a mulher (1981)<sup>15</sup>, e a Convenção de Palermo.

No sentido de programar as ações de enfrentamento, a referida política se articula com diversas outras políticas públicas sociais, a citar: Política Nacional de Assistência Social, Política Nacional de Saúde das Mulheres, Política de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas, dentre outras (SPM, 2011).

Destacamos alguns frutos dessas importantes articulações no âmbito da assistência social, como garantia de acesso das mulheres aos serviços especializados de atendimento. Em relação à consonância da Política Nacional com a Lei nº 11.340/2006, destacamos as medidas protetivas de urgência nos artigos 23 e 24, que são de fundamental importância para garantir o atendimento e acesso da mulher à rede de serviços, sobretudo quando ocorrer a necessidade de acolhimento das mulheres e seus filhos, nos casos de grave ameaça e risco de morte.

Uma das questões pertinentes em relação ao acolhimento, já proposta, é a criação e fortalecimento dos equipamentos denominados Casas Abrigo, que têm por objetivo ofertar as medidas de proteção em situação de emergência, ou seja, nos casos em que as mulheres em situação de violência não tenham local apropriado para garantir sua segurança e a de seus filhos (as).

A SPM estabelece as Diretrizes Nacionais de Abrigamento às Mulheres em Situação de Violência, a fim de orientar as possibilidades de acolhimento. Assim, essas Diretrizes Nacionais devem ser entendidas como uma estratégia de respostas do Estado frente à questão da proteção e do acolhimento dessas mulheres (SPM, 2011).

Essas diretrizes têm por marco legal, além da Lei nº 11.340/2006, o decreto nº 6.387, de 2008 – Plano Nacional de Políticas para as Mulheres –; a Resolução nº 109, de 2009; CNAS

---

<sup>15</sup> Adotada pela Assembleia Geral das Nações Unidas, em 18/12/1979, entrou em vigor em 03/09/1981. Assinada pelo Brasil, com reservas, em 31/03/1981 e ratificada, com reservas, em 01/02/1984, entrou em vigor em nosso país em 02/03/1984. Em 22/06/1994 foi ratificada, sem reservas. Disponível em: [http://www.onumulheres.org.br/wp-content/uploads/2013/03/convencao\\_cedaw1.pdf](http://www.onumulheres.org.br/wp-content/uploads/2013/03/convencao_cedaw1.pdf). Acesso em: 21/10/2019.

que tipifica, a nível nacional, os serviços socioassistenciais<sup>16</sup>; a Convenção de Belém do Pará; e a Convenção de Palermo<sup>17</sup>.

O conceito de abrigo alvitrado na Diretriz Nacional, alude não somente ser os serviços de abrigo convencionais, como albergues, casas de acolhimento de curta duração, casas abrigo, casas de passagem, etc., mas também abarca diversas medidas de acolhimento que podem constituir-se em programas e benefícios eventuais para casos de vulnerabilidade temporária. (SPM, 2011).

Entendemos que as Diretrizes Nacionais surgem enquanto um importante instrumento de recomendações, que visa nortear o modo de atendimento em relação ao abrigo de mulheres em situação de violência. Reforça-se que as Casas Abrigo devem ser espaços seguros, pois se trata de um serviço de caráter sigiloso e temporário, não podendo haver qualquer tipo de identificação no prédio, e tampouco ter o endereço de localização divulgado.

A concepção de casa abrigo defendida pelo Programa Nacional de Combate à Violência contra a Mulher e por grande parcela dos abrigos e de movimentos feministas e de mulheres é a de um local temporário, seguro e sigilo para atendimento de mulheres em risco de vida devido à violência doméstica. (ROCHA, 2007, p. 151).

As orientações estabelecidas nas Diretrizes Nacionais salientam a necessidade da rede em avaliar e optar pelo abrigo somente quando não se tenham outros recursos e/ou se estes são poucos. Cabe registrar que, durante o período em que a pesquisadora esteve à frente da Casa Abrigo, foi possível perceber uma série de acolhimentos que ocorreram em razão de os municípios não terem outros recursos na rede para atender essa mulher. Assim, procedem com o encaminhamento da mulher para a Casa Abrigo, alegando que a mulher está em risco, sofrendo violência e não tem contato com familiares que possam lhe ofertar ajuda nesse momento.

Quando a mulher é encaminhada para a Casa Abrigo e passa por atendimento com a assistente social e com a psicóloga do Programa, ela é orientada sobre o local e o regimento interno, que traz informações sobre regras, direitos e deveres durante o período de acolhimento. São informações que dizem respeito aos modos de proteção e segurança, que a Casa Abrigo

---

<sup>16</sup> Cabe aqui um breve destaque a essa informação: a Casa Abrigo está tipificada enquanto serviço de Proteção Social Especial de Alta Complexidade, por se tratar de atendimento, a priori, a pessoas que estão em situação de violação de direitos e não tem retaguarda familiar e/ou comunitária para salvaguardar sua própria vida e a de seus filhos(as).

<sup>17</sup> Convenção das Nações Unidas contra o Crime Organizado Transnacional, também conhecida como Convenção de Palermo aprovada pela Assembleia-Geral da ONU em 15 de novembro de 2000, e entrou em vigor no dia 29 de setembro de 2003. Disponível em: <https://www.unodc.org/lpo-brazil/pt/crime/marco-legal.html>. Acesso em: 21/10/2019.

precisa informar, uma que vez que se trata de serviço sigiloso e de proteção. Todavia, algumas mulheres percebem que não necessitam de toda a forma de proteção que a Casa Abrigo oferece e mencionam não querer permanecer abrigadas nas condições apresentadas<sup>18</sup>.

Isso se revela enquanto um problema para a equipe da Casa Abrigo, uma vez que, quando a mulher está em situação de violência, porém não em risco iminente de morte, não há necessidade de todo o procedimento de segurança e proteção que as Diretrizes apresentam enquanto norte de atendimento nas Casas Abrigo. Para esses casos seria mais indicada outra modalidade de acolhimento, como casa de curta permanência, por exemplo.

Contudo, a rede intermunicipal não dispõe de outras modalidades de acolhimento para esses tipos de caso, tampouco em nível municipal. Esses sete municípios não dispõem de equipamentos de acolhimento que aceitem abrigar mulheres com filhos; assim, não restando alternativa, se procede com encaminhamento para a Casa Abrigo.

- *O Programa Casa Abrigo regional ABC Paulista*

A regionalização do Programa Casa Abrigo se deu pela necessidade de serviços específicos de atendimento às mulheres em situação de violência nos municípios da região do ABC. (LEMOS, 2003).

A autora compreende que, pela falta de recursos próprios para manter um serviço como esse de forma municipalizada, a alternativa se deu por meio do consórcio. O movimento de mulheres da região defendia o Programa de forma regionalizada, a fim de garantir a manutenção do mesmo caso ocorressem alterações nos governos.

De acordo com Gomes (2008), as pressões por parte do movimento de mulheres da região foram se alargando, com vistas a buscar por respostas governamentais para o enfrentamento da violência contra a mulher na região do ABC. Essas pressões realizadas pelo movimento de mulheres levaram à implantação da Casa Abrigo de forma regionalizada, tendo sua inauguração

---

<sup>18</sup> O regimento interno da Casa Abrigo foi reformulado em 2018, com as representantes dos municípios do grande ABC, a responsável técnica pelo Programa no Consórcio Intermunicipal e a coordenação e equipe técnica da Casa Abrigo. Trata-se de um documento em que são apresentadas informações a respeito do funcionamento do Programa, bem como os direitos e deveres da pessoa abrigada, além das informações concernentes à proteção e segurança do Programa enquanto equipamento, e das próprias mulheres. Um exemplo a citar refere-se ao fato de que a mulher não pode estabelecer contatos com pessoas próximas ao autor(a) da violência, não podem permanecer com seus aparelhos eletrônicos (celulares, notebook, tablets, entre outros), não podem ter acesso às redes sociais, etc. Esses exemplos mencionados enquanto proibições são unicamente para resguardar, preservar e proteger a vida da mulher ora atendida, das demais abrigadas e, também, da equipe.

em agosto de 2004, a princípio com uma unidade de acolhimento localizada no município de Santo André.

No final da década de 1990, mais precisamente em 1999, teve início a discussão a respeito da identidade jurídica do Programa Casa Abrigo de modo regionalizado, e resultou em quatro proposituras: a primeira, que o prédio a sediar a casa deveria ser do consórcio intermunicipal; a segunda, que deveria ser criado um consórcio específico para esse Programa; a terceira, uma ONG (Organização não Governamental) nos moldes do Banco do Povo; e a quarta e última, que a Casa Abrigo deveria ser administrada por uma ONG, conveniada com as prefeituras que aderissem ao projeto regional (LEMOS, 2003).

Entretanto, Gomes (2008) enfatiza que essa última opção foi descartada, pois o entendimento na época era de que a violência deveria ser tratada enquanto demanda pública, portanto, uma ação governamental deveria orientá-la. Passados quatro anos, o entendimento ratificado foi de que a administração e gestão do Programa ficariam a cargo do consórcio intermunicipal, custeado com rateio financeiro dos municípios que fazem parte do consórcio, e uma ONG seria contratada para gerir os recursos, prestar os atendimentos às mulheres, e prestar contas ao consórcio.

Então, desde 2004 a Casa Abrigo é de responsabilidade do consórcio no que tange a gestão, com o acompanhamento do conselho gestor da Casa Abrigo, que é composto por profissionais representantes das sete cidades que compõem o consórcio. A administração dos recursos, contratação de equipe, desenvolvimento de ações e atendimento às mulheres é de responsabilidade de uma OSC – Organização da Sociedade Civil<sup>19</sup>. Cabe mencionar que, após três anos de regionalização do Programa, o consórcio captou recursos e conseguiu construir a segunda unidade em terreno cedido pelo município de Diadema, inaugurada em janeiro de 2007 (GOMES, 2008). Desde 2012, a organização que vem executando, por meio de convênio, o Programa Casa Abrigo é a OSC Samaritano São Francisco de Assis<sup>20</sup>, sediada em São Paulo capital, e com 22 anos desde sua fundação.

---

<sup>19</sup> Marco regulatório das organizações da sociedade civil – MROSC -, foi regulamentado pela Lei nº 13.019, de 31 de julho de 2014. O termo ONG deixa de ser utilizado e passa a ser adotado OSC – Organização da Sociedade Civil.

<sup>20</sup> A Organização da Sociedade Civil foi fundada em 25 de outubro de 1997, com o nome Projeto Samaritano São Francisco de Assis. Sua criação é resultado de um processo de reflexão e debate de cidadãos engajados em diversos grupos sociais e comunidades religiosas que se deparavam com um número significativo de pessoas em busca de apoio e orientação sobre a HIV/AIDS e suas consequências. A Organização Samaritano São Francisco de Assis tem como missão “promover pleno exercício de cidadania objetivando fortalecer e propiciar a integração social e

No ano de 2019, o Programa foi submetido a um novo processo de licitação, organizado pelo consórcio intermunicipal, por meio do conselho gestor do Programa, e a atual OSC novamente foi a vencedora desse pleito, tendo sido celebrado entre as partes o novo convênio em outubro de 2019; o Samaritano São Francisco de Assis terá o direito de continuar a executar o convênio por mais cinco anos. A respeito do conselho gestor, esse é um órgão que tem por objetivo acompanhar as ações desenvolvidas pela OSC junto ao Programa Casa Abrigo; para tanto, se reúne mensalmente com a equipe técnica e coordenação do local, para estudar os casos e acompanhar as ações que estão sendo desenvolvidas.

Demandas como atendimento a mulheres de outros municípios, que não sejam os municípios do consórcio (Santo André, São Bernardo, Mauá, Ribeirão Pires, Diadema, Rio Grande da Serra e São Caetano), são direcionadas pela coordenação do Programa a esse conselho gestor, para que possam avaliar se é possível ou não o atendimento a mulheres de outras regiões.

Outra responsabilidade desse conselho gestor é de realizar visitas nas duas unidades do Programa Casa Abrigo. Essas visitas, a priori, seriam para dar supervisão, mas no que pode ser observado, elas têm um caráter de “fiscalização”, não havendo comunicado sobre quando e que horas irão ocorrer.

É também de responsabilidade desse conselho a análise técnica das atividades desenvolvidas pela equipe do Programa, e estabelecer o protocolo de atendimento da Casa Abrigo. Cumpre informar que a última versão do protocolo de atendimento<sup>21</sup> da Casa Abrigo foi atualizada e apresentada para a sociedade civil e poder público em janeiro de 2017. No referido documento, destacamos algumas orientações:

- O abrigo é destinado para mulheres acompanhadas de seus filhos menores de 18 anos ou sem filhos;
- A porta de entrada é o Centro de Referência da Mulher (CRM). Aos municípios que não possuem esse equipamento, a porta de entrada será pelos Centros de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS);

---

comunitária, desenvolvendo ações de inclusão e conquista da dignidade humana”. Seus principais objetivos são, em parceria com instituições públicas, privadas e a comunidade, promover o enfrentamento à pobreza, o acesso à inclusão social e a proteção de pessoas em situação de vulnerabilidade e risco social.

<sup>21</sup> Protocolo de procedimentos Programa Casa Abrigo regional grande ABC última versão que autora possuía é de 2018. vide anexo A.

- Do processo de abrigamento destacamos algumas questões, que são de responsabilidade dos Centros de Referência:
  - a) avaliar se há risco de morte e preencher o Cadastro Regional de Abrigamento;
  - b) encaminhar a mulher para fazer boletim de ocorrência;
  - c) dar ciência e explicar à mulher o que é o Programa Casa Abrigo regional ABC, as normas da casa, e obter o seu consentimento e concordância para o abrigamento, com o termo assinado por ela;
  - d) encaminhar a mulher para a Casa Abrigo com uma via do cadastro regional de abrigamento.

Em relação a esses pontos destacados, é mister ressaltar que durante o período em que a pesquisadora esteve à frente desse Programa, nenhuma mulher abrigada foi encaminhada munida desse Cadastro Regional. Outra questão que destacamos é o fato do entendimento, por partes das mulheres, sobre como o Programa Casa Abrigo é organizado, quais as normas, etc.

Pontuamos isso, pois vivenciamos cotidianamente alguns casos em que a mulher declara para a assistente social do Programa Casa Abrigo que desconhecia qualquer tipo de normas e regras do Programa. Ora, se o Centro de Referência tem por responsabilidade dar ciência à mulher sobre como funciona o Programa, não deveria haver estranhamento por parte da mulher quando a assistente social, no momento da acolhida, apresentasse o regimento interno.

O fato de uma mulher não ter conhecimento prévio sobre a Casa Abrigo pode levar a consequências, como deflagrar o endereço da casa, pondo em risco a vida das outras abrigadas e da própria equipe.

Restringir os encaminhamentos não implica a exclusão de outros órgãos no atendimento da mulher sobrevivente à violência, por intermédio da rede de serviços, que deve ser divulgadora da existência das casas abrigo. A limitação quanto à viabilização do acesso pode evitar problemas já vivenciados [...], por exemplo, em termos da quebra de sigilo ou da visita de agressores. [...]. (ROCHA, 2007, p. 156).

Quando mencionamos que o endereço da casa é sigiloso e é necessário manter esse sigilo para não pôr em risco a vida das abrigadas e, conseqüentemente, de toda a equipe, cabe destacar que, há aproximadamente dois anos, nenhuma das duas unidades dispõe de aparato de segurança que possa assegurar proteção para com todas as pessoas que ali trabalham e estão abrigadas.

Durante um determinado período, no ano de 2018, carros suspeitos ficavam parados em frente à unidade de Santo André, o que ocasionou medo, insegurança e temor por parte das abrigadas e também da própria equipe. Porém, enquanto trabalhadoras, precisávamos nos

manter sob controle para notificar os ocorridos e pressionar o poder público. Esses fatos foram notificados por meio de boletim de ocorrência, registrado em relatório circunstanciado e solicitado providências junto ao conselho gestor, para que pressionassem os prefeitos das sete cidades e, assim, pudessem viabilizar formas de aparato de segurança. Entretanto, o que pudemos obter enquanto resposta foi apenas a orientação para acionarmos a guarda do município em caso de suspeitas como essas apresentadas - algo que, enquanto equipe, já fazíamos -, e completaram alegando falta de recursos e de pessoal nas guardas municipais para ficarem 24 horas a cargo do Programa Casa Abrigo. A respeito dessa questão, Rocha afirma que:

A ausência de aparato de segurança [...] em algumas casas, pode ter repercussões danosas para a integridade das mulheres e de seus filhos, bem como comprometer uma das funções fundamentais desses equipamentos, que é atendê-los em situação de risco de vida iminente. (2007, p. 157).

Precisamos destacar, ainda, o fato de que o novo convênio celebrado no mês de outubro de 2019 teve corte orçamentário, comparado com o convênio anterior. A realidade posta é que a verba destinada à manutenção do Programa foi reduzida pela metade, o que resultou em solicitações de demissões de algumas profissionais que, além da experiência notória com a política de enfrentamento à violência contra mulher, já atuavam no Programa há anos. Isso também consideramos um desafio, tanto no atendimento a essas mulheres, quanto na precarização profissional. Contudo, as demandas para a manutenção das duas unidades do Programa continuam as mesmas, isto é, alimentação, vestuário de cama e banho, produtos de higiene pessoal e de limpeza, contratação de pessoal, pequenos reparos e manutenções prediais, linhas telefônicas, transporte para as abrigadas, etc., e tudo isso precisa ser cumprido, mesmo com financiamento reduzido pela metade quando comparado com o último convênio.

Sobre o financiamento das casas-abrigo, verifica-se que os recursos alocados pelos estados e municípios não vem suprindo todas as necessidades financeiras e materiais das casas-abrigo, repetindo uma das características históricas da implementação de políticas públicas no país, que é a escassez de recursos comprometendo a qualidade, o alcance de resultados satisfatórios e o impacto dessas políticas. (ROCHA, 2007, p. 150)

Vimos aqui um breve histórico sobre como o Programa Casa Abrigo se regionalizou no ABC Paulista, sua constituição e, também, apresentamos alguns dos desafios enfrentados na atual conjuntura. Porém, ratificamos a importância de que, para ser realizado um bom atendimento a ser prestado pela equipe do Programa, também há necessidade de políticas públicas fortalecidas, mormente no que tange o financiamento destinado à manutenção e desenvolvimento das ações do Programa.

### **2.3 A prática profissional do (a) assistente social no contexto de atendimento às mulheres em situação de violência e a realidade dessa prática no Programa Casa Abrigo**

A violência doméstica contra a mulher tem sido constantemente anunciada por meio de jornais, redes sociais e diversos outros meios de comunicação, sendo algo que faz parte da realidade cruel que atinge o gênero feminino. Há 13 anos, no Brasil, é sancionada a Lei n.º 11.340/2006, aparato jurídico e social, no que tange os direitos das mulheres que sofrem violência.

Os profissionais de Serviço Social que atuam no atendimento às mulheres em situação de violência precisam entender plenamente do ciclo de violência, além de compreender que a violência se constitui a partir das relações socioafetivas entre os gêneros, e que a violência contra a mulher tem como principal locus o âmbito doméstico. Ademais, é fundamental ter conhecimento das políticas públicas sociais que tangenciam a questão da violência, compreender das legislações e estar acompanhar constantemente a evolução, na sociedade, dos referidos aparatos (políticos, jurídicos e legislativos), uma vez que, de acordo com Yazbek (2009, p.01): “sociedade que é produto de relações sociais, de ações recíprocas dos homens entre si no complexo processo de reprodução social da vida”.

Outro ponto fundamental: para os(as) assistentes sociais desenvolverem sua prática profissional atendendo a essa demanda faz-se necessário desenvolver estratégias e ações que visem o processo de ruptura da mulher com o ciclo da violência no qual ela está inserida, de modo a oportuniza-las o acesso à cidadania, a elevação delas enquanto sujeitas de direitos, a compreensão do ciclo enquanto uma grave violação ao seu direito de viver livre, sem violências e abusos, e o fortalecimento de sua autoestima e autonomia (ROCHA, 2007).

O(a) assistente social, na sua cotidianidade, deve compreender que, sem buscar refletir sua prática profissional com esse público, tende a reproduções de análises sem criticidade, isto é, fundamenta sua prática a partir de julgamentos baseados em rótulos, estereótipos (BARROCO, 2010).

É importante ressaltar que há, no imaginário da sociedade, uma forma estereotipada, sobretudo, das mulheres que sofrem violência doméstica no âmbito de suas relações e mantém o relacionamento com o autor da violência, rotulando-as como “mulher de bandido”, e/ou “mulher que gosta de apanhar”.

Entretanto, cabe ao assistente social, na dimensão de sua intervenção junto a esse público, compreender quais fatores condicionam essas mulheres a se manterem nessa relação, visto que,

na maioria dos casos, apresentam-se alguns determinantes: o amor e afeto que essa mulher ainda nutre por esse companheiro, a esperança de que ele possa mudar e tornar-se carinhoso, e a forte dependência em relação ao autor da violência.

Chamamos atenção para o fator dependência, visto que muitas mulheres possuem uma forma de dependência financeira, mas também emocional, algo que se apresenta nos atendimentos sociais a essas mulheres. É o fato de se sentirem culpadas e merecedoras da violência que recebem; terem a concepção de que casamento não deve ser desfeito, pensamento amparado, por vezes, em preceitos religiosos. Também, desenvolvem medo de ficar sozinhas, desamparadas e desprotegidas.

Para corroborar com essa reflexão, destacamos aqui duas falas de usuárias, colhidas a partir de atendimento desenvolvidos pelo Serviço Social. A primeira fala refere-se ao atendimento social, desenvolvido pela pesquisadora enquanto assistente social em um Centro de Referência da Mulher, em que atuou em 2012, no Estado do Espírito Santo. Trata-se de um caso em que éramos responsáveis por realizar atendimento social a uma senhora idosa, que havia sido encaminhada pelo psicólogo da Unidade de Saúde de seu território. A demanda que originou o encaminhamento se deu, pois, a idosa sofrera violência doméstica por parte do seu esposo.

O presente caso nos impactou muito, tanto que marcou a nossa prática profissional, pela seguinte frase proferida pela usuária, quando perguntamos a ela o que a levava a manter o casamento, tendo em vista o cenário violento que vivenciara e, de prontidão, a usuária respondeu: *“Dona assistente social, ele é meu esposo, sou casada há mais de cinquenta anos com ele, casamos na igreja. Essa foi a cruz que Deus me deu, tenho de ir até o fim.”*<sup>22</sup>

A segunda fala refere-se ao atendimento social extraído de um atendimento no Programa Casa Abrigo ABC, realizado pela assistente social do Programa em conjunto com a pesquisadora que, na ocasião, era coordenadora: *“Nós vivemos um para outro, eu não tenho família, eu não tenho ninguém, eu só tenho ele”*<sup>23</sup>. O presente caso diz respeito a uma senhora que fora encaminhada para o Programa Casa Abrigo pelo Centro de Referência da Mulher do município de São Bernardo, por motivo de violência doméstica com ameaças de morte, proferida pelo companheiro da usuária.

---

<sup>22</sup> Usuária R.A.V em atendimento social desenvolvido pela pesquisadora que, na época, era assistente social de um Serviço de Atendimento a Mulheres.

<sup>23</sup> Usuária E.S em atendimento social desenvolvido pela pesquisadora que, na época, era coordenadora no programa Casa Abrigo ABC.

Portanto, é mister ratificar a importância da prática profissional, embasada na escuta e acolhida, que são executadas a partir de sua vinculação ao projeto profissional – Projeto Ético-Político –, tendo como embasamento o referencial ético-político e teórico-metodológico (EIRAS, 2017). Ainda nesse compasso, os profissionais precisam manter-se atentos à sua prática profissional, balizando sua atuação a partir do Código de Ética (1993) dos(as) assistentes sociais, respondendo às atribuições que lhe são requeridas a partir da Lei nº 8662/1993.

Por fim, deve-se considerar e escutar de forma ativa e empática as falas das usuárias, sempre se reportando aos principais fatores, aqui mencionados, que condicionam as mulheres a seguirem na relação, não impondo condições e/ou agindo de forma coercitiva, autoritária e arbitrária. Assim sendo, de acordo com o Código de Ética (1993), nossa prática deve ser balizada ao encontro da “defesa intransigente dos direitos humanos e recusa do arbítrio e do autoritarismo.” (INCISO II).

Entendemos que é necessário ao(à) profissional do Serviço Social ter um olhar diferenciado em relação às situações de violência contra a mulher, não reproduzindo o que está posto, mas analisando o contexto e procurando estratégias que possam produzir alguma alternativa de superação da situação encontrada.

O(a) assistente social também tem por demanda as necessidades das crianças e adolescentes, filhos das mulheres abrangidas, a saber: encaminhamentos para inserção e matrícula na escola, demandas de saúde, trabalho de fortalecimento dos vínculos entre as crianças e suas respectivas mães.

No cotidiano, percebemos que essa prática pode ser facilmente absorvida pelo moralismo, e comprometer o fazer profissional do(a) assistente social. É importante estabelecer uma relação de suspensão do cotidiano para encaminhar ações e decisões dentro dos limites e possibilidades das próprias mulheres.

O(a) profissional de Serviço Social que trabalha nesta dinâmica precisa estar atento a todas as dimensões e complexidades de cada caso em atendimento, pois muitas mulheres, ao serem encaminhadas para o acolhimento, apresentam demandas para além das questões oriundas da violência sofrida (lesões físicas, fragilização emocional, processo judicial, por exemplo: pensão, alimentos provisórios, guarda, divisão de bens, representação do boletim de ocorrência). É perceptível o fato de muitas mulheres apresentarem baixa ou nenhuma escolarização, falta de formação profissional, ausência de experiência profissional, diversas demandas no campo da saúde, dentre outras.

“A quase totalidade das usuárias das casas-abrigo é atingida pelos processos de produção da desigualdade social, da pobreza e da exclusão, situação que se configura como de vivência de uma cidadania fragilizada.” (ROCHA, 2007, p. 189). Entretanto, mesmo que majoritariamente sejam atendidas mulheres no perfil supracitado, cabe aqui fazermos uma breve menção aos atendimentos, mesmo que em número incipiente, a mulheres que não estão dentro desse processo de pobreza e exclusão, o que exige das assistentes sociais compreender que a violência é uma questão que está presente nas diferentes classes sociais e nas diversas relações étnico-raciais e de gênero.

O Programa é considerado de atendimento a “portas fechadas”, tendo em vista que as mulheres abrigadas são encaminhadas pelos respectivos CRM e CREAS dos sete municípios da região. Desse modo, é estabelecido um fluxo de atendimento<sup>24</sup> que se configura da seguinte forma: a coordenação do Programa é contatada pelo município que demanda de vaga; então, a coordenação solicita informações sobre o caso, para ser avaliado se a mulher de fato está em situação de risco iminente, e também se há vagas disponíveis. Tendo a vaga disponível é iniciado o processo de acolhimento dessa mulher. A acolhemos no Centro de Referência, ou é marcado um ponto de encontro entre as equipes, para que possamos buscar a mulher, conduzi-la até a Casa Abrigo e, assim, iniciar o procedimento de acolhida dentro da Casa.

O profissional de Serviço Social, conforme as diretrizes do Programa que norteiam as ações do serviço, possui um prazo de 180 dias para realizar as intervenções cabíveis e necessárias junto a essa mulher, buscando meios e estratégias para dar respostas a todas as demandas, inquietações e angústias que se apresentam. Para o cumprimento desses prazos, a rede socioassistencial precisa estar coesa, com ofertas de serviços que possam ir ao encontro das necessidades apresentadas para que, dessa forma, consigam prosseguir com os planos de vida após o momento de acolhimento.

Uma situação constante que podemos exemplificar é o fato de que benefícios, como aluguel social<sup>25</sup>, não estão estruturados em rede de forma regionalizada, cabendo a cada município a

---

<sup>24</sup> Em relação ao fluxo de atendimento, enquanto coordenadora, a pesquisadora, desenvolveu um fluxograma para explicitar o passo a passo que geralmente a mulher percorre para poder ser atendida nos serviços de proteção à mulher em situação de violência. Para maiores detalhamentos do fluxograma de atendimento, vide apêndice B.

<sup>25</sup> Sobre esse quesito, cabe notificarmos que, dos sete municípios que o Programa atende apenas o município de Santo André dispõe de aluguel social; os demais municípios não dispõem desse serviço.

regulamentação. A aquisição de passagens intermunicipal e/ou interestadual<sup>26</sup>, por exemplo, quando é o caso de a mulher ser recambiada para outra cidade, não está disposta em todos os municípios. Ao nosso modo de analisar, se o Programa é regionalizado, nos cabe perguntar por qual motivo os benefícios não são regionalizados também? Assim, esse se torna um ponto a ser mediado pelas assistentes sociais constantemente, a fim de que a mulher possa compreender que o benefício é de acordo com o município.

Vale ressaltar que, quando há situações em que os recursos/verbas públicas são escassos, há morosidade em atender e/ou dar retorno para o atendimento à demanda solicitada, o que muitas das vezes acarreta no alargamento do prazo estipulado para a mulher ser desacolhida, o que ocasiona, em certas circunstâncias, mais revolta e ansiedade na mulher, que chega até a culpabilizar o(a) profissional de Serviço Social.

Sobre o montante de recursos mal aplicados nas políticas sociais brasileiras, pode-se inferir que as questões referentes à seletividade nas políticas sociais, que comprometem o processo de trabalho dos assistentes sociais, envolvem – além da inadequação das aplicações das verbas públicas – uma restrição decorrente do valor inadequado de recursos, em relação ao contingente populacional que delas, em princípio, se beneficiaria. (GENTILLI, 2006, p.128).

Outro fato desafiador que ratificamos nesse capítulo, também, é que, devido à rede de sócio assistencial da região do ABC não dispor de outras modalidades de acolhimento para mulheres com filhos, os Centros de Referência, por sua vez, encaminham casos de violência doméstica em que não há a gravidade do risco iminente de morte.

A usuária, ao dar entrada no Programa e adquirir conhecimento das regras estabelecidas, que são para proteger mulheres com risco de morte (sem acesso ao uso de internet e telefone, e não podendo sair sozinha nos 30 primeiros dias), adota uma postura de revolta e queixas constantes, pois não se encontra no estágio de gravidade máxima da violência, daí a não compreensão de todos esses mecanismos de proteção que o Programa oferece.

O(a) assistente social precisa ter, em seu fazer profissional, atitudes de compreensão e empatia frente à situação de angústia e revolta da mulher, e também entender a fragilização da rede na oferta de serviços que de fato possam atender essa usuária diante da sua real necessidade. Assim, concordamos com Faleiros quando diz que: “O objeto da intervenção do Serviço Social se constrói na relação sujeito/estrutura e na relação usuário/instituição, em que

---

<sup>26</sup> Até o momento em que a pesquisadora atuava na coordenação do Programa, esse benefício era concedido apenas pelas prefeituras de Santo André, São Bernardo e Diadema.

emerge o processo de fortalecimento do usuário diante da fragilização de seus vínculos, capitais ou patrimônios individuais e coletivos.” (FALEIROS, 2011, p.44).

Além das questões apresentadas, existem outras extremamente pertinentes e correlatas a esse campo da prática profissional, que é lidar com as angústias, frustrações, um mix de emoções e sentimentos das mulheres que deixam suas residências, suas histórias, para serem encaminhadas a uma Casa Abrigo, local desconhecido, com pessoas igualmente desconhecidas, tendo de conviver com essas pessoas e respeitar regras e limites institucionais. Esse deslocamento gera diferentes sentimentos, como o de privação da liberdade, sendo que o autor da violência se encontra em liberdade, sem punição na forma da lei.

O olhar profissional, sob a ótica social, pressupõe análise da correlação de forças presentes na vida e no cotidiano das pessoas [...]; a percepção acerca dos sentimentos e emoções que surgem no processo individual e que não podem ser negados ou negligenciados, [...] pressupõe a compreensão do ser humano como ser indivisível. Nessa perspectiva, considera que os aspectos emocionais fazem parte da constituição do sujeito tanto quanto do tecido social. (PAULINO, 2016, p.24)

Durante alguns atendimentos desenvolvidos pelo Serviço Social, algumas mulheres verbalizam falas semelhantes, como: “isso aqui para mim é uma prisão”, “eu sou a vítima, e tenho de ficar presa aqui”, “enquanto estou presa aqui, ele (companheiro) está lá fora, livre, podendo usar o celular e fazer o que quiser.” Mesmo a Casa Abrigo não sendo uma instituição prisional, esse é o sentimento que perpassa muitas dessas mulheres atendidas, pois, de certo modo, a casa, enquanto serviço de acolhimento sigiloso, adota algumas ações que fazem as mulheres associarem o local a uma prisão. “Afinal, todas as outras instituições realizam uma espécie de difusão discreta da prisão.” (MUCHAIL, 2004, p. 70).

A prática desenvolvida pela(o) assistente social nessa modalidade de serviço tem como principal objetivo a garantia de direitos, proteção da mulher e seus respectivos filhos, não se estendendo ao atendimento do autor de violência. Entretanto, é impossível não observar a situação como um todo, visto que, quando o grau da violência atinge níveis mais complexos, em que o próprio serviço não consegue garantir a proteção dessas mulheres, é o(a) assistente social que analisa o grau de insegurança e o risco iminente de morte a que esta mulher está exposta, para poder criar estratégias de recambia-la para outro território em que ela possa estar em maior segurança.

Isso exige que o profissional articule a rede de serviços, com vistas a garantir e proteger a mulher do risco, transpondo barreiras de território para efetivar o direito a ela e aos seus filhos. Assim, espera-se do(a) profissional de Serviço Social uma prática norteadas por teorias e princípios de ações criativas e dinâmicas. Isto é:

Coloca-se, portanto, a necessidade crescente de ter clara a teoria social que informa a apreensão da empiria e determina o tipo e os limites da análise e da intervenção sobre o real na prática dos profissionais, ou seja, de examinar os princípios e as estruturas compreensivo-explicativas que norteiam a sua percepção da realidade (BAPTISTA, 2014, p.30)

A equipe de Serviço Social busca intervir nas potencialidades de cada uma e na construção de projetos pessoais, visando a superação da situação de violência, e o desenvolvimento de capacidades e oportunidades para sua autonomia pessoal e social. O Serviço Social se depara com realidades em que se faz necessário articular e desenvolver um olhar atento e cuidadoso, e que requer do profissional buscar aprimoramento em sua prática para lidar com as múltiplas questões inerentes à demanda com que se trabalha. “Acredito que este pensar e fazer do profissional de Serviço Social leva necessariamente a problematizar, a discutir o que se faz o assistente social em seu cotidiano, como faz e para que faz.” (SARMENTO, 2017, p.110).

O exercício profissional de assistentes sociais nessa área requer diversidade de conhecimentos relativos à família, gênero, raça, cotidiano, história e ética, cuidando para fugir de julgamentos moralistas, procurando compreender os diferentes contextos de vida dessas mulheres, seus direitos sociais e humanos, e as políticas de proteção social que dão sustentação às intervenções profissionais.

Mencionamos aqui, como exemplo, o quesito raça, a partir do levantamento socioeconômico realizado dos atendimentos do ano de 2018.<sup>27</sup> As mulheres, na condição de terem vivenciado situações de violência doméstica e sem um local seguro para ficar longe do autor da violência, foram conduzidas para o Programa Casa Abrigo. Pudemos observar que foram abrigadas 41 mulheres; dessas, 39% são brancas, e somando as mulheres pardas e pretas há um total de 58,54%. Ainda em número superior, as mulheres pardas e pretas são as que mais são acometidas pela violência perpetrada.

Quando fazemos um paralelo desses números de atendimento da Casa Abrigo do ABC com dados a nível nacional, nos deparamos com dados da pesquisa do Data Senado, de 2017, que nos aponta um percentual registrado de mulheres brancas que sofreram violência de 57%, enquanto o percentual de mulheres negras e pardas foi de 74%. Não estamos aqui querendo trazer à tona a necessidade de um tipo de atendimento para cada raça, mas a de ter um olhar atenuante às especificidades das demandas apresentadas por cada mulher, desse modo:

---

<sup>27</sup> Esse levantamento socioeconômico era realizado todo final de ano pelas assistentes sociais, juntamente com a coordenação, para compor o relatório anual de gestão do Programa Casa Abrigo. Para maiores detalhes, vide apêndice A.

Partimos do entendimento de que, sendo a questão racial um dos aspectos fundantes da questão social no país, e que a apreensão crítica dessa realidade é condição *sini qua non* para uma intervenção qualificada na atividade profissional em serviço social, a adoção do debate é imprescindível pelos assistentes sociais. (LOPES & ROZA, 2015, p. 02)

A respeito das ações desenvolvidas pelas assistentes sociais, mencionamos aqui que o seu fazer profissional se desenvolve de modo a intervir frente à realidade apresentada em cada caso que é atendido no Programa. Essa intervenção direta com as mulheres, e do mesmo modo com seus filhos e filhas, é, basicamente, de responsabilidade das assistentes sociais.

São elas, as assistentes sociais, que articulam com a rede o atendimento às demandas de saúde; vagas nas escolas e creches; encaminhamento ao mercado de trabalho; orientações para elaboração de currículo; encaminhamento para acesso da documentação civil; contato com os Centros de Referência para estudo de caso; encaminhamento para curso profissionalizante; orientação para organização financeira de cada mulher, para que cada mulher, ao ser desacolhida, possa ter um fundo de reserva financeiro para iniciar a nova vida; orientações a respeito dos processos judiciais, o que nos leva a concordar com Sarmiento (2017, p. 110): “defendo que não reconheço uma profissão interventiva como a do Serviço Social”.

O/a assistente social desenvolve diferentes intervenções, no campo de seu exercício profissional, desde orientações; encaminhamentos para diferentes instituições com vistas a responder as demandas apresentadas que ultrapassam as condições reais da instituição em que o/a assistente social está inserido; visitas domiciliares para reconhecimento da realidade do sujeito, a partir do lugar em que está inserido socialmente e para fins de elaboração de estudos socioeconômicos; e os atendimentos socioindividuais e trabalhos grupais. (PAULINO, 2016, p. 26-27)

Sobre as atribuições, técnicas de intervenção e instrumentais desempenhadas pelas assistentes sociais em sua prática profissional nesse campo de atuação, cabe aqui elencarmos:

- Acolhida, na qual se sistematiza os dados primários, como: informações pessoais; demandas emergenciais, como encaminhamento para serviços de saúde caso tenha lesões graves; exame de corpo de delito; providenciar encaminhamento para documentação; contatos de familiares e informações preliminares da situação de violência;
- O atendimento social sempre que houver a necessidade, quer seja para informar algo novo, ou demandado pela própria mulher;
- Organização e registro de prontuário;
- Emissão de relatório e parecer social;
- Encaminhamentos para a rede socioassistencial;

- Planejamento e desenvolvimento de grupos socioeducativos, que têm por objetivo despertar e ampliar a visão de mundo da mulher, para a desconstrução das desigualdades e combate das discriminações de gênero, padrões sexistas/machistas, e identificação de relacionamentos abusivos;
- Ações que promovam o empoderamento das mulheres, com a intenção de sensibilizar, levando-as à reflexão de novas formas de agir e pensar por meio da interação, propiciando discussões que ajudem essas mulheres a identificar e refletir sobre os papéis de gênero socialmente construídos e o impacto que causam na subjetividade de cada uma;
- Desenvolvimento do PIA (Plano Individual de Atendimento), que permitirá visualizar todas as intervenções, encaminhamentos e demandas por elas apresentadas, estruturando e norteando nosso trabalho técnico, partindo sempre da decisão da mulher, para que ela possa se reorganizar com autonomia frente aos desafios de sua vida.

Isto para reafirmar que compreender a formação e o exercício profissional do assistente social é fazer falar o pensar e fazer deste, é articular estes caminhos em sua convergência, o movimento e a realidade do ser assistente social no cotidiano. O que significa também apreender os acúmulos teóricos desenvolvidos pelos estudos e pesquisas do Serviço Social. (SARMENTO, 2017, p. 111)

É mister ressaltar que o Serviço Social, em sua atividade humana, precisa desenvolver sua prática de modo ativo e consciente, pois, do contrário, todas as intervenções e técnicas utilizadas para o desenvolvimento de seu fazer profissional serão sem fundamento e não atenderão aos objetivos do trabalho a ser desenvolvido, com vistas à efetivação de direitos dessas mulheres.

Entendendo a técnica como criação, enquanto desdobramento da racionalidade verifico que nesse processo de trabalho humano a consciência tem participação ativa, uma vez elabora finalidades e produz conhecimentos orientando as ações e se constituindo nelas. (SARMENTO, 2017, p. 118)

Desse modo, afirmamos a necessidade de se ter espaços para repensar a prática profissional, fortalecer as profissionais no desempenho de suas atribuições, “desenvolvendo a capacidade que nos permite exercer nossa autonomia, nossa liberdade entendida como escolhas dentro das circunstâncias possíveis” (GUERRA, 2014, p.25).

Contudo, é essencial a promoção de condições objetivas e subjetivas, visando a efetivação da prática profissional do Serviço Social para que, assim, reunidas as condições objetivas como ações que visam a garantia da escolaridade, formação profissional, inserção no mercado de trabalho, renda, habitação, entre outros, consigam a efetivação da inserção social, garantindo-

lhes a condição de cidadãs, sujeitas de direitos e o fortalecimento de sua autonomia e emancipação (ROCHA, 2007).

### CAPÍTULO III – O CAMINHO METODOLÓGICO

O que motivou este estudo foi a inquietação em compreender a prática profissional empreendida pelo(a) assistente social com mulheres em situação de violência doméstica acolhidas no Programa Casa Abrigo.

Com a finalidade de obter informações mais detalhadas, optamos por realizar uma pesquisa de natureza qualitativa e crítica que, de acordo com Gomes (2010, p.79), mantém como foco “[...] principalmente, a exploração do conjunto de opiniões e representações sociais sobre o tema que se pretende investigar”.

A pesquisa de natureza qualitativa e crítica, conforme Gaskell (2002), destina-se a fornecer subsídios para o incremento e a apreensão das afinidades entre os atores sociais e sua circunstância, facilitando a compreensão das motivações e modos de ser dos sujeitos em contextos sociais peculiares. A pesquisa qualitativa possibilita compreender os sentidos da prática profissional desenvolvida pelo Serviço Social, bem como analisar a realidade social na qual esse/a profissional está inserido(a), favorecendo o estudo das complexidades e dos desafios emergentes desse espaço sócio-ocupacional.

A pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares. Ela se ocupa, nas Ciências Sociais, com um nível de realidade que não pode ou não deveria ser quantificado. Ou seja, ela trabalha com o universo dos significados, dos motivos, das aspirações, das crenças, dos valores e das atitudes. (MINAYO, 2010, p.21)

Destarte, esse tipo de pesquisa qualitativa não busca enumerar, tampouco aferir os episódios pesquisados, nem aplica instrumental estatístico na avaliação dos elementos; parte de temas e focos de interesses vastos, que vão se deliberando ao passo que a pesquisa se amplia; abrange a aquisição de informações descritivas sobre indivíduos, procedimentos interativos e ambientes, por meio da relação direta entre pesquisador/a e sujeitos. (GODOY 1995).

Em um primeiro momento, realizamos o levantamento bibliográfico e documental de produções acadêmicas, leis, documentos oficiais, relatórios, dados estatísticos do Programa, que serviram de embasamento para a nossa compreensão em relação à prática do assistente social, desenvolvida com mulheres nessa modalidade de serviço.

O levantamento de produções acadêmicas realizado obedeceu a um recorte de tempo entre os anos de 2010 e 2018, nas universidades da PUC RS, RJ E SP, além da UNESP de Franca. Apresentamos, abaixo, o resultado das produções a nível *strictu sensu*, vinculadas e/ou que se correlacionam com a temática.

Quadro 01: Dissertações realizadas no período de 2010 a 2018, vinculadas/ correlatas ao tema

<b>Título/ Ano/ Modalidade/ Instituição de ensino superior</b>	<b>Autor(a)</b>	<b>Resumo/considerações finais</b>
Uma realidade em preto e branco: as mulheres vítimas de violência doméstica  (2011, Dissertação de Mestrado – PUC/SP)	Carla Silva	A presente pesquisa teve como objetivo analisar e compreender a repercussão das ações desenvolvidas nos serviços de atendimento: ONG SOS Ação Mulher e Família e Centro de Referência e Apoio à Mulher. Traçou-se um breve histórico sobre a história das mulheres na sociedade patriarcal, a questão da violência doméstica contra a mulher, e descreveu-se a dinâmica das instituições estudadas e as intervenções junto às mulheres atendidas.
Centro de Referência da Mulher Casa Brasilândia: um estudo sobre o processo de abrigo de mulheres em situação de risco de morte na cidade de São Paulo  (2015, Dissertação de Mestrado – PUC/SP)	Maria Nilda Conceição Izumi	A pesquisa teve como foco compreender o processo de abrigo e desabrigo das mulheres em situação de risco e ameaça de morte, atendidas pelo Centro de Referência da Mulher Casa Brasilândia. A pesquisa, de natureza empírica e qualitativa, analisou 72 prontuários e entrevistou 02 mulheres, para que pudessem falar por si sobre o processo de abrigo e desabrigo. Também entrevistou 01 assistente social e a coordenadora do Centro de Referência da Mulher Casa Brasilândia.
Mulheres, mulheres trans e travestis em situação de violência na cidade de Santo André: estratégia de enfrentamento  (2018, Dissertação de Mestrado – PUC/SP)	Lea Gomes da Cruz Soares	O objetivo central dessa pesquisa foi verificar os motivos que levam mulheres, mulheres trans e travestis em situação de violência a se distanciar do mundo do trabalho. Caracterizar gênero, trabalho, violência e movimento social. Identificar e caracterizar as mulheres e situação de violência doméstica, as mulheres trans e as travestis, e mapear os serviços existentes.
Mulheres em situação de violência na favela de Paraisópolis: possibilidade de luta e resistência  (2014, Dissertação de Mestrado – PUC/SP)	Eliana Pereira Silva	O objetivo desse estudo é a análise e apreensão da violência como uma das expressões da questão social e sua inter-relação com as categorias Classe, Gênero e Raça, por meio do recorte do universo de mulheres moradoras da comunidade de Paraisópolis. Objetivou-se compreender a percepção das mulheres sobre a vivência da violência, a violência dirigida a elas e o significado

		atribuído as suas experiências e as formas como se organizam, e resistem (ou não) às diversas formas de violência.
As experiências sociais das mulheres em situação de violência e as estratégias de enfrentamento (2015, Dissertação de Mestrado – PUC/RS)	Ana Rita Costa Coutinho	O objetivo dessa pesquisa foi identificar as experiências sociais das mulheres em situação de violência e suas estratégias de enfrentamento. Entrevistou-se seis mulheres atendidas pelo Centro de Referência de Atendimento à Mulher Marcia Calixto. Percebeu-se que as mulheres demoram anos para procurar a rede, e os primeiros serviços geralmente são os de saúde. Conclui-se que as estratégias das mulheres para acessarem seus direitos são contraditórias e ambivalentes. Os processos de tomada de decisão em romper com relacionamentos violentos perpassam pela desnaturalização da violência e redefinição de papéis de gênero socialmente construídos.
Estratégias de enfrentamento das mulheres frente a violência intrafamiliar (2011, Dissertação de Mestrado – PUC/RS)	Jaqueline Goulart Vicenzi	A presente pesquisa teve como objetivo analisar de que forma o PAEFI contribuiu na identificação e na ruptura de processos de violência vivenciados por mulheres em situação de violência doméstica e familiar nas diferentes expressões. Os resultados sugerem que as mulheres utilizam diversas estratégias de enfrentamento para o rompimento da violência.

Fonte: elaboração da própria pesquisadora

Quadro 02: teses realizadas no período de 2010 a 2018, vinculadas/correlatas ao tema.

<b>Título/ Ano/ Modalidade/ Instituição de ensino superior</b>	<b>Autor (a)</b>	<b>Resumo/considerações finais</b>
Casa abrigo para mulheres no Rio Grande do Sul: perspectiva de enfrentamento à violência doméstica na esfera familiar	Sonia Maria Araujo Figueiredo Almeida	A pesquisa tem como objetivo as casas abrigo à mulher em situação de violência doméstica existentes no Estado do Rio Grande do Sul. A pesquisa se propõe a analisar a contribuição dessas casas abrigo no enfrentamento da violência doméstica contra a mulher na esfera familiar, através da identificação

(2010, Tese de Doutorado – PUC/RS)		do significado desses equipamentos para as mulheres; da ação dos agentes envolvidos, e dos facilitadores e limitadores da contribuição das casas abrigo no tocante à proteção das mulheres. Foram entrevistadas 41 pessoas, entre coordenadora, equipe técnica e mulheres, por meio de entrevista semiestruturada. A pesquisa envolveu 08 casas abrigo.
------------------------------------	--	---

Fonte: elaboração da própria pesquisadora

Constatamos que a frase “violência doméstica contra as mulheres” aparece em vários títulos. A maioria refere-se ao campo da política de assistência social, sobretudo como as próprias mulheres enfrentam essa violência em seus cotidianos. Entre teses e dissertações relacionadas ao tema nos últimos dez anos, somente duas nos parecem mais próximas dos propósitos neste estudo: as de 2010 e 2015, respectivamente.

A primeira é uma tese de doutorado da PUC/RS, do ano de 2010, que versa sobre as casas abrigo, equipamento previsto na política pública para o enfrentamento da violência doméstica contra a mulher; não trata da prática profissional do Serviço Social empreendida com esse público, mas analisa o equipamento Casa Abrigo. Destaca as categorias violência de gênero e violência doméstica contra a mulher na esfera familiar. O estudo demonstra a contribuição das Casas Abrigo no enfrentamento da violência doméstica como local efetivo de proteção e a importância do trabalho técnico interdisciplinar, mesmo havendo limites desafiadores, tanto no campo social como no campo jurídico.

O segundo estudo refere-se a uma dissertação de mestrado do ano de 2015, da PUC/SP. Não trata especificamente da prática profissional do assistente social com mulheres em situação de violência doméstica em casa abrigo, mas disserta a realidade de mulheres que são atendidas no Centro de Referência da Mulher “Casa Brasilândia”, que foram encaminhadas para casa abrigo. A referida pesquisa teve por foco o estudo das determinações postas na situação de violência de gênero para compreender o processo de abrigamento e desabrigamento das mulheres em situação de violência com risco de morte, na Brasilândia. Trata a violência doméstica contra a mulher como uma expressão da questão social, sendo objeto de intervenção do Serviço Social. Utilizou as categorias: relações de gênero, violência doméstica contra a mulher, violência de gênero, movimento feminista e mulheres abrigadas. Esse estudo concluiu que, apesar dos avanços em relação ao marco legal e serviços de atenção às mulheres em situação de violência doméstica, ainda há omissão do Estado, na medida em que essa expressão

da questão social não é percebida como questão de caráter público, que exige estratégias de enfrentamento enquanto política pública.

O levantamento que realizamos evidenciou ser incipiente a produção de conhecimento em Serviço Social a respeito da prática profissional dirigida às mulheres em situação de violência doméstica. As produções encontradas buscam compreender como cada mulher atendida nos equipamentos da política de assistência social empreende resistência e enfrentamento à violência que sofrem em seus cotidianos.

Todas essas produções aqui elencadas aproximam-se da intenção desta pesquisa, e sinalizam que analisar a prática profissional do Serviço Social com mulheres em situação de violência doméstica em programa casa abrigo é de grande relevância para o Serviço Social.

### **3.1 Campo de Investigação**

O campo de pesquisa desse estudo é o Programa Casa Abrigo regional ABC, que presta serviço de atendimento a mulheres em situação de violência doméstica com risco iminente de morte, atendendo aos sete municípios da região: Santo André, São Caetano do Sul, São Bernardo, Diadema, Mauá, Ribeirão Pires e Rio Grande da Serra – São Paulo.

Para a realização e efetivação da pesquisa, organizamos a ação em 04 (quatro) etapas. Na primeira etapa realizamos a seleção das profissionais de Serviço Social participantes, que trabalhavam no Programa Casa Abrigo (local de trabalho da pesquisadora); a segunda etapa foi a seleção das mulheres em processo de abrigamento, realizada pelas técnicas da Casa Abrigo (a pesquisadora já não mais fazia parte do corpo de técnicas do Programa).

Por meio de contato telefônico, selecionamos quatro mulheres para a entrevista individual, a partir de algumas características: mulheres jovens e mulheres mais idosas; mulheres negras e também brancas; mulheres em diferentes estágios do processo de abrigamento, isto é, que estivessem no início do abrigamento e em período intermediário; e mulheres que já estivessem em processo de desabrigamento. Todas foram selecionadas a partir dessas orientações e, em contato com a pesquisadora, foram agendadas as entrevistas.

Por se tratar de um serviço de caráter sigiloso, em que não se deve ter qualquer tipo de visita, mesmo sendo de profissionais que já atuaram no Programa, as entrevistas ocorreram na sede da OSC que executa o Programa Casa Abrigo - Samaritano São Francisco de Assis -, com a ciência e consentimento da presidente do local.

Por fim, a quarta e última etapa do campo foram as entrevistas com as técnicas de Serviço Social, responsáveis pelo atendimento social às mulheres em situação de violência doméstica abrigadas no Programa Casa Abrigo.

### **3.2 Sujeitos da pesquisa: critérios para a escolha dos sujeitos**

As mulheres atendidas pelo Programa são maiores de 18 anos, vítimas de violência doméstica, que estavam em processo de abrigamento entre os anos de 2018, mais precisamente no segundo semestre, e a partir do primeiro semestre do ano de 2019. Reforçamos que a escolha das participantes ocorreu aleatoriamente, dentre as quais se adequavam às características solicitadas pela pesquisadora.

A etapa das entrevistas individuais com as mulheres ocorreu em dias distintos na sede da OSC Samaritano, com mulher que já estava em fase de desabrigamento; em outro dia, foram agendadas as demais. Antes de iniciarmos a entrevista, foi explicado a cada uma delas o objeto da pesquisa e seus objetivos, e realizada a leitura e assinatura do TCLE – Termo de Consentimento Livre Esclarecido.

Para a realização da etapa de entrevistas com as técnicas de Serviço Social, os critérios utilizados se basearam na seleção das profissionais que estavam atuando no Programa Casa Abrigo, tendo sido selecionada uma técnica da unidade I, atuando no programa desde 2015, (inicialmente admitida como educadora social e em seguida admitida como Assistente Social); e a outra técnica, da unidade II, atuando no Programa desde maio de 2018.

Do mesmo modo que as entrevistas com as mulheres, também foi explicado a cada uma das técnicas o objeto da pesquisa e seus objetivos, e realizada a leitura e assinatura do TCLE – Termo de Consentimento Livre Esclarecido.

Os instrumentos utilizados na pesquisa foram entrevistas semiestruturadas e gravadas, seguida da transcrição para posterior análise de seus conteúdos. Para essa análise organizamos as transcrições procurando sistematizar os conteúdos, visando obter a descrição do conteúdo das mensagens, os aspectos e ou indicadores (quantitativos ou não) que permitissem a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis) destas mensagens. (Cf. BARDIN, 1977, p.31).

A análise de conteúdo entendida como técnica de compreensão, interpretação e explicação das formas de comunicação tem como objetivos: ultrapassar as evidências imediatas à medida que busca a certeza da fidedignidade das mensagens socializadas e a validade da sua generalidade; aprofundar, por meio de leituras sistemáticas e

sistematizadas, a percepção, a pertinência e a estrutura das mensagens. (SETUBAL, p. 75 1999)

Contudo, nesse método de análise, o pesquisador/a procura abarcar particularidades, composições e/ou arquétipos que ficam por trás das mensagens. O empenho para analisar se dá em apreender o significado da difusão e, ao mesmo tempo, manter o olhar crítico, procurando as diferentes possibilidades das mensagens.

## CAPÍTULO 4 - ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS ENTREVISTAS

- **Mulheres Abridadas**

O perfil das mulheres entrevistadas foi definido conforme alguns critérios, tais como: faixa etária, diversidade racial, tempo de abrigamento, para que pudéssemos obter os depoimentos daquelas que passaram pelas três fases do abrigamento, contemplando, assim, uma mulher que estivesse no período inicial, outra do nível intermediário, que já tivesse passado do primeiro mês, e outra que em fase de desabrigamento. Segue breve perfil das participantes do estudo.

- **E. S** - Nascida em 22/02/1957 (62 anos), no Estado da Bahia, não possui filhos. Preta, porém se autodeclara parda. Foi encaminhada pelo Centro de Referência da Mulher do município de São Bernardo do Campo para acolhimento, tendo dado entrada no Programa Casa Abrigo em 30 de janeiro de 2019, permanecendo abrigada até o presente momento da pesquisa, sem perspectivas, a curto e médio prazo, de ser desabrigada. Sofreu violência física, sexual e moral, todas praticadas no âmbito de sua residência, pelo companheiro. Vivenciava o ciclo de violência desde o início do relacionamento conjugal, há cerca de, aproximadamente, 20 anos. Possui diversos problemas de saúde oriundos da própria idade (cataratas e diabetes) e, também, problemas advindos da violência doméstica sofrida, como dores nos membros superiores e inferiores.
- **D. M. M** - Nascida em 12/11/1982 (34 anos), no Estado de São Paulo, não possui filhos. Preta, mas se autodeclara parda. Foi encaminhada pelo Centro de Referência da Mulher do município de São Bernardo do Campo para acolhimento, dando entrada no Programa Casa Abrigo em 08/04/2019, permanecendo abrigada até o presente momento da pesquisa. Sofreu violência física, psicológica, sexual e cárcere privado, praticados pelo ex-namorado, desde o início do namoro, com apenas dez dias de relacionamento quando tudo começou a ocorrer. Apresenta traços de problemas relacionado à saúde mental - depressão, atualmente faz tratamento no CAPS AD, com uso de medicação controlada.
- **M. C. dos S. O** – Nascida em 03/09/1997 (22 anos), no Estado de São Paulo, possui uma filha de 02 anos. De cor preta, foi encaminhada por meio da casa de passagem e Casa Sofia, ambos equipamentos de São Paulo/capital, uma vez que viva sob ameaça iminente de morte por parte do companheiro, e não estava em segurança na

cidade de São Paulo; a providência de transferência para salvaguardar sua vida, foi realizada pela filha. Deu entrada no Programa Casa Abrigo em 28/02/2019. Quando a mulher não é munícipe da região do ABC, é necessário que seja encaminhada por algum Centro de Referência da Mulher e/ou CREAS da região. Referenciada no CREAS de Ribeirão Pires, permanece abrigada até o presente momento da pesquisa, em fase intermediária do abrigamento, já encaminhada para o mercado de trabalho com data pré-estabelecida para o desabrigamento em 05/09/2019, conforme acordado entre a equipe técnica do Programa e a mulher. Tipos de violência doméstica sofridos: física, moral, psicológica, patrimonial; violência iniciada há 3 anos – desde o início do relacionamento. Não apresenta sinais de problemas de saúde.

- **L. C. C. de L** – Nascida em 30/10/1985 (33 anos), no Estado de São Paulo, possui quatro filhos abrigados com ela, com as respectivas idades: 17, 12, 9 e 8 anos. Raça: preta, autodeclarada preta. Tipos de violência: física, moral, psicológica, patrimonial. A violência sofrida iniciou-se cerca de 03 anos antes do acolhimento. Foi encaminhada por meio da Casa Abrigo da região de Barueri, em 24/02/2019 sob ameaça iminente de morte por parte do companheiro. Sem segurança na região de Barueri foi transferida para salvaguardar a vida dela e dos quatro filhos. No momento em que foi entrevistada, estava na fase de desacolhimento, com data de saída do Programa acordada entre ela e a técnica do Serviço Social, em 12/06/2019. Não apresentava problemas de saúde.

- **Assistentes Sociais**

As assistentes sociais escolhidas para a entrevista são responsáveis pelo atendimento e acompanhamento das mulheres abrigadas no Programa Casa Abrigo, sendo cada uma delas responsável por uma unidade do Programa. Segue breve identificação das assistentes sociais.

- E-1: assistente social do Programa Casa Abrigo, formada desde 2013, e atua como assistente social desde 2015, quando foi contratada para trabalhar na Casa Abrigo. Não possui especialização, porém reforça que tem cursos referentes à questão da violência doméstica e de gênero.
- E-2: assistente social do Programa Casa Abrigo, formada desde 2012, exerce a profissão desde sua formação atuando no campo da violência doméstica contra a mulher. Quando se formou, iniciou seu trabalho no Centro de Referência da Mulher

como assistente social e em 2018 foi contratada como assistente social do Programa Casa Abrigo. Possui especialização em saúde coletiva e cursos referentes à temática de violência doméstica e de gênero.

Para a análise dos conteúdos, as entrevistas foram transcritas e seguidas de diferentes momentos de leitura flutuante (Cf. Câmara, 2007), com a finalidade de buscar os aspectos relevantes e seu grau de constância. Assim, para analisar os conteúdos, elegemos algumas categorias que concebem o modo de apreensão e concepção a respeito da temática proposta nessa pesquisa.

Segundo Bardin (2011), as categorias podem ser instituídas no início da pesquisa (categorias teóricas) e após a ida ao campo de investigação (categorias empíricas), ou seja, tendo como ponto de partida a teoria e posteriormente a coleta de informações. Na presente pesquisa, a definição das categorias de análise foi estabelecida através do teor verbalizado pelas entrevistadas (mulheres abrigadas e assistentes sociais), sua relevância e significado. Procuramos preservar a fala das entrevistadas, dando ênfase às falas expressivas e que se repetiram com frequência durante os depoimentos. Assim, destacamos como categorias de análise **violência**, **diferentes tipos de violência** e **cuidado** no sentido de atenção do (a) assistente social, no campo da assistência social, proteção social e direitos.

#### **4.1 Análise dos conteúdos das entrevistas com as mulheres abrigadas no Programa Casa Abrigo**

##### **• Violência**

Sabemos que a violência é uma das características do temperamento dos indivíduos: deprecia e/ou reprime a sociedade, mas é possível amenizar sua formação e práticas violentas por meio de atividades educacionais, sociais, no exercício da própria cidadania.

Chauí (1985) refere-se à violência mencionando a conversão de uma disputa e de uma assimetria numa relação hierárquica de dessemelhança, com fins de dominação, de abuso e opressão; como o ato que trata um ser humano não enquanto sujeito, mas como coisa.

Ainda, quando a atividade e a fala da outra pessoa são impedidas e também desconsideradas, podemos ratificar que, nessas circunstâncias, está havendo atitude de violência.

No âmbito das relações conjugais, a violência, por exemplo, consiste em submeter a mulher a relações sexuais contra o seu desejo, manter a mulher em cárcere privado, ou privar a mulher de ter contato com o mundo externo, de poder sair, se divertir, conviver com outras pessoas, com seus próprios familiares, de realizar atividades básicas, como ir ao mercado, feira, farmácia, estudar, trabalhar, ir ao médico, entre outras tantas questões e situações.

Seguem os depoimentos das quatro mulheres entrevistadas a respeito dessa categoria:

**Entrevistada 01 - M. C. dos S. O** [...] eu achava que no começo era normal, ele tem ciúmes é normal, coisa normal de homem, mas depois ficou possessivo e ele falava "eu não casei pra separar, eu não casei" e um momento que foi crucial, o fio da meada foi quando ele me bateu de verdade, ele me bateu muito, muito que eu achei que eu não ia sobreviver. Ele me batia assim, eu fiquei besta porque eu não achava que quando homem batia em uma mulher era da forma como ele bate, eles batem como se tivessem brigando com homem, é murro, é chute, é soco, é rasteira, é bate a sua cara na parede, em mim cara no vidro, gente eles parecem uns bichos e no começo eles são tão amigáveis, muda da água para o vinho.. [...] [...] foi uma cena que eu lembro na minha cabeça a casa com sangue, minha roupa lavada de sangue e ele com pedaço de madeira dessa altura, bem alto assim, da altura da maçaneta da porta falando que se eu não falasse com quem eu me envolvi ele ia me dar umas madeiradas, que os "irmãos" [categoria de hierarquia e função em uma determinada facção criminosa] tinham dado alvará pra me matar e menina, foi um inferno. [...]

Observamos a manifestação de surpresa por parte da entrevistada 01 quando se refere à violência cometida pelo homem com quem era casada; surpreende-se pelo modo como o homem é capaz de agredir a mulher; surpreende-se porque percebe que o homem não emprega menor força física por ser ela uma mulher; e por constatar que os homens agredem as mulheres da mesma forma e com o uso da mesma força, independente do gênero.

O que nos leva, ainda, a uma reflexão a partir da fala da entrevistada 01 é o fato de ela pensar que, sendo uma mulher em condição de violência perpetrada pelo companheiro, marido, namorado, etc., poderia haver, talvez, um outro modo de agredir que não fosse tão violento e com uso da força brutal, haja vista que ela mencionou que quando apanhava, ele (o autor da violência) parecia estar batendo em outro homem, não em uma mulher.

**Entrevistada 02** – [...] foi assim eu nem esquentei tanto a minha cabeça porque eu não tava nem em mim, a minha vizinha aqui é crente, ela que me socorreu o G. foi preso porque o G. ele não pegou faca, se eu tiver mentindo Deus vai... Eu não sei nem o que que eu vou falar, ele pegou um rodo, quebrou em mim aqui assim que até hoje eu ainda tenho a cicatriz, aqui, e pegou o rodo ele não se contentou e pegou uma vassoura, sabe que quando a vassoura "desapunha" a gente pega o prego né, ai furou minha cabeça aqui assim e ele quebrou a vassoura, um rodo e uma vassoura. [...] O negócio dele só é a bebida, ele não fuma cigarro, não fuma cigarro, não é de droga, não é de nada, [...], então quando ele bebe, eu corro pra casa da vizinha, que me socorreu minha casa é de chão branco igual lá, igual a casa lá, igual lá no abrigo que eu tô, meu chão é todo branco, ai é um quarto grande sabe, ai ficou todo lavado de sangue da minha cabeça... [...] . Acontece que foi por causa da bebida porque a minha patroa antigamente não gostava dele, achava que ele é branco assim da sua cor, é, repare bem, eu tenho muita coisa pra falar, porque senão não vai dar tempo e minha patroa não gostava dele, que achava que ele era branco[...]que ele só ia me usar e me jogar na rua, desses homens que ia fazer isso né, só ia me usar e ia me dar o pé na bunda na sua palavra [ a entrevistada fazia aqui alusão as palavras ditas na integra pela sua ex patroa]. [...] "Elza, Elza, você sai fora do Geraldo". [...] minha patroa antigamente não gostava dele... ai depois começou a passar dois meses, cinco meses, seis meses e todo dia ela vendo que ele tava direitinho comigo. [...]

**Entrevistada 03** - Eu cresci com violência, com a minha mãe sofrendo violência psicológica e verbal do meu ex-padrasto, então eu já tinha um histórico de violência na família, ele não agredia ela fisicamente mas agredia verbalmente e psicologicamente e me agredia também. Então eu já tenho um histórico de traumas de violência já algum tempo, e eu estudava sobre isso me interessava sobre esse assunto pra me informar, pra me proteger, só que eu nunca imaginei que eu fosse passar por isso também, então no momento que eu percebi que ele tava passando dos limites dos ciúmes, ele tava passando dos limites de não querer que eu trabalhe em tal lugar, tava passando dos limites de não querer que eu tenha amizade com certas pessoas, ele tava ultrapassando dos limites de achar que eu tava tendo um caso com um vizinho que eu nem conhecia e nunca tinha nem falado, então eu vi que eita, tem alguma coisa errada.

**Entrevistada 04** - Foi uma ameaça no caso né do meu esposo, foi decorrente do quase abuso da minha filha, que ele estava observando ela, tomando banho eu encontrei ele se masturbando na porta do quarto da minha filha e eu fui ao Conselho Tutelar e o Conselho Tutelar me orientou que eu deveria sair de casa, porque se não estaria colocando meus filhos em risco, e aí que eu fui para um abrigo. [...] ele traiu a minha confiança, ele fez uma coisa que eu nunca esperaria né e ele sempre cuidou da minha filha, não era pai biológico, mas deveria considerá-la como tal, como filha biológica e ele não respeitou nem a mim e a ela.

As quatro entrevistadas evidenciam como vivenciaram a/as violência/as e de que modo foram expostas e submetidas ao longo da convivência conjugal. As entrevistadas 01 e 03 mencionam o ciúme e a posse como violência, mas afirmam que não foi algo de fácil identificação; só passaram a entender a atitude dos companheiros como violência a partir do momento em que ciúmes e o sentimento de posse que esses homens tinham sobre elas, foram se agravando e se desdobrando em outras situações resultantes dessa violência.

As entrevistadas 01, 02 e 03 não falam propriamente em violência física, mas sobre as formas de violência, ou seja, “socos”, “chutes”, “rasteiras”, “bater o rosto da mulher contra a parede”, etc.

Algo que merece destaque dentre as análises que fizemos a partir dessa primeira categoria de estudo, é o fato de que a entrevistada 02, ao mencionar a respeito da violência proferida pelo esposo contra ela, em nenhum momento traz a questão da violência como algo que a deixa triste, preocupada, irritada, desapontada, assustada entre outros sentimentos e/ou sensações naturais de serem manifestadas em circunstâncias como essa.

Entretanto a entrevistada 02, ao contrário, demonstra relativizar os fatos narrados, justificando que o autor das agressões, é um homem bom, dando a entender que a situação de violência só ocorre pelo fato de seu esposo passar a ser consumidor de algum tipo de bebida alcoólica.

Esse fato da violência doméstica relacionada à bebida foi apresentado apenas na fala da entrevistada 02; as demais entrevistadas demonstraram compreender que a condução da violência está relacionada ao comportamento e atitude do homem violador.

E, por fim, cabe, ainda, apresentamos outro registro analítico da fala dessa entrevistada em relação à categoria aqui estudada, que diz respeito a um sentimento de amor incondicional a esse senhor G.

Em suas falas podemos analisar a satisfação dela em falar a respeito desse homem, de como ela o conheceu, de poder demonstrar para sua ex-patroa que ela estava errada ao dizer que o senhor G só queria usá-la, visto que, ela sendo uma mulher preta e ele um homem branco, não assumiria algo mais sério como um casamento.

Durante a verbalização desse fato, por exemplo, fica implícito o sentimento de que ela foi vitoriosa, pelo fato de o senhor G ter ficado com ela, e ter empreendido uma relação séria; além da felicidade por ter contraído casamento com esse senhor, e alívio por sua ex-patroa estar errada em relação às intenções do senhor G para com ela.

Analisamos que, mesmo diante de toda a violência por ele praticada, essa história de romance é muito mais importante, mais forte do que qualquer violência que ele possa ter cometido contra ela.

A entrevistada 04 não manifesta a violência como as demais entrevistadas; verbaliza uma tentativa de abuso sexual contra a filha, e o fato narrado para ela é considerado e entendido como violência; a traição da confiança dela para com ele é o aspecto significativo.

O que ela deixa entendido, por meio da sua fala, é a forma como ele tentou realizar o abuso contra a filha. Em seu entendimento, isso jamais deveria ter acontecido, pois mesmo não sendo filha consanguínea, ela demonstrou acreditar que ele considerava a adolescente como tal; mas, com esse episódio, ela percebeu que não era mais possível permanecer no mesmo ambiente que ele e, assim, procurou se desvencilhar dele e buscar a rede de atendimento para proteger a filha e, conseqüentemente, a ela mesma e todos os demais filhos.

### **Diferentes tipos de violência**

É comum, nos casos em atendimento, a perpetração da violência moral associada à violência psicológica; a mulher é submetida a muitas humilhações, xingamentos, e sua autoestima é praticamente anulada; em muitos casos, causa uma atitude de inércia nas mulheres, dificultando tomar uma decisão de rompimento com toda a violência sofrida.

Igualmente, o uso da força física alia-se à obrigação da mulher em manter relações sexuais, por acreditar que isso faz parte da relação e, portanto, a mulher precisa estar disposta e disponível para atender o desejo sexual do parceiro(a).

Uma outra forma de violência que não é muito debatida, mas é tão comum quanto a violência física, é o fato do autor da violência entender que ele é detentor da mulher, e que ela é sua posse, uma espécie de produto; assim, não permite, não consente que a mulher saia de casa, que conviva com os familiares, que trabalhe fora, que tenha amigos, obrigando que essa mulher permaneça em casa, confinada, e obedecendo a todas as suas ordens e ditames.

É preciso olhar para essa outra forma de violência que, por sua vez, apresenta de modo real e concreto situações de submissões e humilhações dessas mulheres. Casos como esse são comuns entre as mulheres que já foram atendidas pelo Programa Casa Abrigo regional ABC, e uma das nossas entrevistadas narra ter vivenciado essa situação de cárcere.

Seguem os depoimentos a respeito da categoria em questão:

**Entrevistada 01 - M. C. dos S. O** – [...] Violência psicológica foi muito difícil de eu detectar e muito difícil de eu criar coragem e ir embora porque a gente fica com, no meu caso, eu ficava com tanto, tanto medo que eu achava que nunca mais eu ia conseguir sair daquilo, esses dias a gente fez um curso e aí eu falei eu achava que nessa mesma data eu ia estar morta porque as vezes eu paro assim e fico pensando quando eu ando na rua, eu fico "não acredito que eu consegui sair daquele inferno, que eu consegui sair" porque gente, num momento assim parece que a gente não vai conseguir ir, e foi assim psicológico porque ele falava que ouvia vozes e falava que se eu não ficasse com ele, eu era religiosa, eu sou religiosa, mas agora não tanto por conta de esta na situação que eu me encontro e "se você não ficar comigo uma coisa ruim vai vim, vai matar a menina, depois vai matar você e depois vai me matar" então pra gente que é mãe isso abala a gente, eu já tava lá, meter um filho no meio aí piora tudo, porque tem aquele ditado né "mexe comigo, mas não mexe com o meu filho" com a minha filha no caso, porque eu tenho uma menininha e assim, ele falava coisas absurdas "se você não ficar comigo o negócio vai vir matar você" ele falava "a voz falou, a voz deixou de falar" eu tentei sair várias vezes fora dele, mas toda vez ele enchia o saco, toda vez ele ficava na bota sabe, não deixava eu respirar.

**Entrevistada 02** – [...] O G. quebrou um braço meu... Já quebrou né... Mas depois disso eu melhorei, fiquei boa e tudo. [...]

Como já havíamos analisado anteriormente, a respeito dessa mesma entrevistada, ela não faz questão alguma de enfatizar as violências que seu esposo cometera contra ela; apressadamente ela desvia o assunto, e quer fazer com que acreditemos que a ocorrência da agressão já não mais apresenta sequelas, querendo que nosso olhar se volte para sua condição, exclusivamente, sem mencionar qualquer ocorrência de violência a qual ela possa ter sido submetida por parte do marido.

**Entrevistada 03** - Eu comecei um relacionamento novo, tava indo tudo muito bem só que quando eu quis me separar ele me ameaçou de morte com arma branca, com faca, me violentou... sexualmente... eu resolvi me separar porque eu já havia percebido a violência verbal e psicológica e no momento em que eu percebi a violência verbal e psicológica que eu falei que não queria mais, ele entrou com a violência sexual e física e quando eu consegui, ele me deixou em cárcere também, quando eu consegui fugi eu fui direto pro Centro de Referência Mulher que eu já passava antes e pedi ajuda pra elas, como ele sabia onde era a casa da minha família eu não tinha um lugar seguro pra ficar, ela me encaminhou pra Casa Abrigo.

Constatamos que as violências psicológicas e morais estão presentes nas falas das mulheres 01 e 03; evocam diferentes tipos de violência, como de fato ocorrem nas relações de gênero. A entrevistada 03 traz, além da violência psicológica, o entendimento de que a relação sexual forçada é uma violência e o limite do direito de ir e vir como outra forma de violência, a que ela denomina por cárcere.

O cárcere privado é um tipo de violência praticado pelos autores de agressões, mas não está, por exemplo, tipificado com um dos tipos de violência doméstica que a Lei Maria da Penha apresenta.

É um ato que analisamos de grande perversidade e crueldade, uma vez que a mulher permanece na condição de total submissão ao homem, visto que ele não permite que a companheira tenha amigos, trabalhe, tenha contato com seus familiares, regula até do que a mulher vai se alimentar, controla as vestes, não permitir que a mulher acesse o atendimento médico na UBS do território, além de proibições de visita de acompanhamento de agentes de saúde.

Mediante isso tudo, temos por análise e compreensão que, além do sentimento de posse que alguns homens nutrem pelas mulheres, há o fato de que, se elas tiverem qualquer contato com pessoas ou profissionais dos serviços públicos, certamente a mulher falará da situação que está vivendo, ou, mesmo não verbalizando, os profissionais irão notar algo fora da normalidade e buscarão direcionar a situação para ser investigada pelos órgãos e serviços competentes.

Ainda em relação a esse tipo de violência, existem situações que chegam aos extremos, como uma já atendida na Casa Abrigo, de o homem dizer que o uso de desodorantes, perfumes e sabonetes é supérfluo, que a mulher tem seu próprio cheiro e não necessita desses itens.

É notório o sentimento de terror, os abalos emocionais, em seus depoimentos, devido às ameaças constantemente sofridas, usando ora filhos, ora a religião, alegando escutar vozes (algo que é muito comum de se constatar nos relatos de mulheres que sofrem violência) para

amedrontar e aterrorizar a mulher, tendo essas atitudes como forma de manter a mulher sob seu domínio e, assim, a desencorajando de denunciar os companheiros e romper com a violência.

Por outro lado, existem paradoxos, como mostra a entrevistada 02, que verbalizou ter um braço quebrado por conta da violência perpetrada pelo companheiro, mas não interpreta esse ato enquanto violento, manifestando estar bem e fazendo questão de esclarecer, durante a entrevista, que já estava “boa”.

Entre essas três entrevistadas, temos uma jovem de 22 anos, uma mulher de 33 anos e uma idosa de pouco mais de 60 anos; as duas mulheres mais jovens (entrevistadas 01 e 03) conseguiram apreender a violência, seus diferentes tipos e o que isso significou em suas vidas; a entrevistada 02, mais idosa, tende a relativizar o ato que ocorrera com ela, mesmo tendo um membro do seu corpo fraturado, fazendo questão de mostrar-se bem.

Contudo, podemos constatar que esta entrevistada protege e valoriza seu parceiro, enquanto homem, marido, apesar das constantes agressões às quais era submetida. Vale frisar que, ao nosso modo de analisar o caso da entrevistada 02, em específico, se ela realmente estivesse bem, tanto de saúde quanto em termos de relacionamento conjugal, uma vizinha não teria acionado o Centro de Referência da Mulher que, por sua vez, diante dos fatos explícitos, a encaminhou para o Programa Casa Abrigo; bastaria o acompanhamento social e psicológico mensal, com atendimento no Centro de Referência.

No entanto, no cotidiano da prática profissional voltada a esse público, o quesito idade tem um diferencial importante, visto que, quanto mais jovem a mulher, mais facilmente consegue perceber que o vivenciado no relacionamento é prejudicial à sua vida, e compreende com mais facilidade a extensão de um ato de violência.

Ademais, como possível notar em alguns casos que já atendemos em nossa trajetória profissional, as mulheres com mais idade, com ausência de instrução educacional, com arraigados valores tradicionais familiares e religião, e, nesse caso em específico, com questão relacionada a raça, visto ser ele um homem branco, acabam concebendo a violência doméstica não de fato enquanto uma violação aos seus direitos, ao seu corpo, mas como algo que faz parte das relações conjugais. Assim, tentam não apresentar o sofrimento e as dificuldades que enfrentam com o companheiro.

- **Cuidado no sentido de atenção do(a) assistente social no campo da assistência social, proteção social e direitos.**

O cuidado a que se referem as entrevistadas está ligado diretamente à atenção, uma atenção voltada para os cuidados de saúde, para a ordem financeira, para manter as mínimas condições de gerir suas vidas após a passagem pela Casa Abrigo.

Cuidar, no contexto do Estado de direito e da democracia, significa assegurar a autonomia, reverter as discriminações, desenvolver a autoestima, incluir sujeitos em serviços e direitos, como propõe, aliás, a visão humanizadora da Política Nacional de Assistência Social (BRASIL, 2010).

Coloca a prestação da assistência como política de proteção social voltada para a garantia de direitos e de condições dignas de vida. Assim, a proteção deve garantir a segurança de sobrevivência (rendimento e autonomia), de acolhida e de convívio ou vivência familiar.

A acolhida da pessoa é considerada primordial, uma vez que propende a provisão de necessidades humanas alusivas aos direitos à alimentação, ao vestuário, ao abrigo, próprios à vida humana em sociedade (BRASIL, 2010, p. 31).

No domínio do Serviço Social, a questão do cuidado muitas vezes é confundida com o atendimento voltado para ajustes e adaptações, não obstante à interposição da responsabilidade com o indivíduo, com a angústia da exclusão e dos conflitos promovidos pelo capitalismo na vida diária; importante reconhecer criticamente que o usuário é sujeito autêntico e de direito. (Cf. FALEIROS, 2013).

De outro modo, temos um outro conceito a respeito do cuidado, quando o/a assistente social, compreende que sua prática profissional deve ser permeada por essa atenção, pois, desse modo, o profissional estará ofertando condições dos sujeitos se sentirem mais seguros e com isso, fortalecerem sua autonomia. Assim, corroborando com essa afirmação, Valente alude que, “A adoção da noção de “cuidar” pelos/as assistentes sociais favoreceu a compreensão das novas demandas, no que diz respeito à educação social, à promoção do auto monitoramento e a reabilitação psicossocial dos novos sujeitos de direitos.” (2016, p. 147).

**Entrevistada 01** – [...] não é fácil você esconder uma pessoa é muito difícil, ainda mais com filho porque tem a questão toda da escola tem isso, tem aquilo, tem várias coisas, eu vejo que a assistente social tem, desculpa a palavra mas um puta de um trabalho porque onde eu pedi ajuda, se eu me lembro bem foi uma assistente social também, que foi comigo na escolinha da minha menininha me buscar e tudo mais, eu acho que tem que ter muito amor na profissão porque você vê muita coisa, muita coisa triste né? Porque eu acho que é mais coisa triste que a gente vê e eu aprendi com uma assistente social da onde eu passei, que ela fala que é muito gratificante quando ela vê tipo a mulher já estruturada, tendo a sua casa, tendo o seu serviço, seus filhos estão estudando porque a gente chega muito vulnerável na casa, com medo de "ai, será que eu vou conseguir? Será que minha filha vai estudar? Será que a minha filha deus me livre guarde vai também passar por isso? Será que eu vou conseguir um emprego? Será que (no meu caso) eu vou conseguir criar minha filha sozinha?" Acho que tem todo um trabalho das meninas de empoderamento mesmo com a gente a ter mais confiança na gente mesmo, porque dá um medo assim que a gente pensa que não vai

conseguir e tudo mais, mas é o que eu vejo das meninas que elas tão lá para meio que encorajar a gente, que elas conversam porque não é fácil você conviver com bastante pessoas, ainda mais que não sendo da sua família, elas esta ali meio que como se fosse um papel de mãe, conversa. Quando eu converso com a Rosana que agora é assistente social de onde eu tô eu falo pra Rosana "Rosana, você parece minha mãe, você é a cara da minha mãe só que você é negra, a minha mãe é mais moreninha, mais clara" e eu acho que assim, que a Rosana eu não tenho meias palavras é isso ou não é, ela não fica enrolando, ela fala já o que tem que falar e beleza e ela dá autonomia pra gente, outros que nem chega e "Rosana, eu posso ir em tal lugar hoje tentar um processo seletivo?" ela tipo da autonomia pra gente se virar sozinho, você tem que aprender a andar com as suas próprias pernas, que foi o que minha mãe fez comigo. minha mãe não teve esse negócio de "ah, você vai, eu vou te levar todo dia" não, é "eu

**Entrevistada 02** – elas me tratam bem elas vêm com carinho comigo, eu amos todas elas e eu não tenho o que falar, eu me sinto feliz [...]. Eu tô lá pra poder esperar minha operação na minha vista eu enxergar, o negócio dos dentes, elas vem com calma "dona Elza, tem calma que vai sair tudo direitinho pra senhora" eu recebo também esse pouco do dinheiro do bolsa família, elas me dão conselho pra eu não gastar que o dinheirinho que eu ganhar é pra quando eu ir pra minha casa eu comprar o feijão, o arroz, o açúcar, um café como eu gosto, comprar minhas coisinhas pra dentro de casa né, mas eu gosto de todas elas, me trata bem. [...] assim que ela me dá conselho, ela me dá conselho para eu não gastar meu dinheiro. [...]

A entrevistada 02 nos leva a analisar que o Programa Casa Abrigo, na ótica dela, não é um local para ela reunir condições para romper com o ciclo da violência em que ela estava inserida, mas, sim, um local para ela cuidar da saúde dela, ou seja, fazer recomposição da arcada dentária, realizar intervenções cirúrgicas, etc.

Fazendo uma analogia entre o depoimento dela e o da entrevistada 01, percebe-se concepções distintas em relação ao cuidado da profissional de Serviço Social no Programa Casa Abrigo, uma vez que a entrevistada 01 relaciona o cuidado profissional aos seus anseios, angústias, medos e vulnerabilidades frente à situação de violência sofrida, que culminou em seu abrigamento.

Já a entrevistada 02, em nenhum momento, relaciona o cuidado profissional com a situação de violência que ela sofreu, mas, sim, com a situação do seu quadro de saúde; cabe ressaltar que a situação da sua saúde não é relacionada a agravos da violência doméstica, todavia, está relacionada à falta de cuidados preventivos com a saúde, e com atenuante da idade, haja vista ser uma pessoa idosa.

**Entrevistada 02** – Ai eu vejo as meninas todas saírem pra ir pra rua, elas não deixa porque eu não enxergo e eu me acho mesmo ruim porque eu não enxergo, andar sozinha é sacrifício pra eu descer no quintal pra estender roupa, então eu sei que elas tá me dando conselho pro bem, não é por mal, então eu amo todas elas, não tem o que falar de uma delas.[...]

Ainda em relação à entrevistada 02, o cuidado profissional, para ela, também está relacionado ao conselho, entendendo que as orientações dadas pelas profissionais visam o melhor para ela, evitando, assim, qualquer tipo de acidente, devido a sua condição de saúde,

como ela mesma declara. Ela traz, em sua fala, muito sentimento, ao qual ela denomina amor, e demonstra ter a concepção de que assistentes sociais não querem o mal de ninguém, somente querem o bem das pessoas que atendem.

Por fim, é perceptível o quanto ela se sente feliz e amparada com esse cuidado.

**Entrevistada 03** - Ah, pelo o que eu tenho vivido na casa ela orienta e encaminha né, para os serviços que são necessários, no meu caso eu precisava de psicoterapia e eu fui encaminhada para o CAPS, então ela encaminha para o. tem saída que é para emprego, ela encaminha para processos seletivos, ela me auxilia a reorganizar minha vida que ficou desorganizada por conta do que aconteceu. Eu tenho um carinho muito grande por esse tipo de serviço porque eu me sinto acolhida mesmo né, pelo sistema da Casa Abrigo, e da assistente social [...] A Casa Abrigo foi a minha única opção porque nos lugares que eu estava antes, qualquer lugar que eu alugasse pra morar, se eu continuasse vivendo uma vida normal ele ia me encontrar, então a Casa Abrigo foi à única opção pra eu ficar protegida. Me sinto, muito segura.

A entrevistada 03 ratifica entender a importância do programa enquanto serviço de proteção para aquelas mulheres que sofrem violência doméstica, e que têm como agravante a ameaça contra a própria vida. Ademais, explana, aparentemente com maior conhecimento, a respeito da prática profissional desenvolvida pelas assistentes sociais.

Ainda acrescentamos uma última análise do depoimento dessa entrevistada, sobre como é interessante observar que ela não traz, em seu contexto de fala, a palavra “ajuda”, algo que percebemos ser comum nas falas de muitos atendidos e atendidas nas diversas áreas em que o Serviço Social está inserido.

Ela cita intervenções que de fato são atribuições dos (as) assistentes sociais, tais como: orientação, encaminhamento para serviços da rede, etc.

**Entrevistada 04** - sei que elas fazem o melhor, testou umas possibilidades né, como elas agem em conjunto com o centro de referência elas não podem tomar todas as decisões, mas elas fazem o que tá na possibilidade delas, pra estar ajudando, estar dando auxílio no que a gente precisa, questões jurídicas, questões médicas, questões de trabalho também. [...]

[...]. Ah, ela é uma boa assistente, ela está sempre pronta a ouvir quando nós estamos precisando de alguma coisa, quando nós temos alguma dúvida a respeito das nossas questões né porque é o papel dela né, dar continuidade, direcionar a gente pra onde a gente tem que ir, o que a gente tem que fazer, porque agora nesse momento que a gente está a gente não tem auto dependência, a gente depende da assistente social para que ela possa resolver nossas pendências, para que nós possamos seguir em frente.

[...] eu já passei por vários abrigos e eu já vi muita carência nessa área. Teve muitas assistentes sociais que não se importam tanto né com as mulheres, tipo, e eu acho que eu quero fazer um diferencial, eu quero estar nesse meio pra mostrar para as mulheres que tem chance sim de conseguir, não é impossível e poder ajudar porque assistente social ela é assim, é como se a nossa vida tivesse nas mãos dela, então eu quero poder ajudar as pessoas, ter a como se fosse pra mim... ter a vontade de fazer as coisas como se fosse pra mim, a agilidade também porque eu sei que é muito perda de tempo porque a gente tem muita coisa pra resolver né, então eu quero poder ajudar.

Para a entrevistada 04, o exercício profissional do (a) assistente social também é importante quando atenta às necessidades imediatas e demais demandas que vão surgindo, e quando articula atendimentos com as questões de ordem financeira, jurídica, de saúde, etc., para que, ao deixarem a Casa Abrigo, possam ter maiores condições de seguir suas vidas.

A entrevistada 04, do mesmo modo que a entrevistada 03, demonstra, por meio do seu discurso, ter o conhecimento e entendimento a respeito de quais são as atribuições dos(as) assistentes sociais em um Programa como esse; ela, ainda, aprofunda um pouco mais, quando relata entender que a assistente social faz o que pode. Interpretando essa fala, ratifica-se que ela percebe que no fazer profissional dos (as) assistentes sociais existem limites para os quais, por vezes, existem por razões políticas e/ou institucionais e, em outras circunstâncias, em detrimento de recursos financeiros poucos.

Ela traz o cuidado também como uma forma de dependência em relação ao (à) assistente social. No entanto, nossa análise sobre essa dependência não se faz no sentido de comodismo, de esperar que a assistente social faça tudo pela mulher.

A entrevistada complementa, ainda, relatando que, em outros abrigos pelos quais passara, não havia sido bem atendida pelas assistentes sociais, e isso a motivou a retomar os estudos, para estudar Serviço Social e poder atender às pessoas de forma diferente daquelas vivenciadas por ela, anteriores ao Programa Casa Abrigo.

Amaro (2012) pondera que o aspecto científico-humanista do Serviço Social está em considerar os princípios éticos, refletindo sobre a profissão em sua especialidade no atendimento e no enfrentamento do mal-estar social, com a elevação a serviços, benefícios e direitos, articulando, assim, necessidades e recursos.

Desse modo, o conteúdo da entrevista 01 revela aspectos importantes da prática do cuidado como acolhimento, escuta modos de orientação, formas de reflexões críticas e partilhadas, atitudes que podem sugerir maior emancipação da própria vida, de gerir sua própria vida.

O cuidado enquanto orientação, nesses casos, auxilia a mulher na organização da vida, uma vez que a própria entrevistada menciona uma desorganização da vida em detrimento da situação que vivenciou. Quanto ao trabalho da assistente social, é concebido de modo a auxiliá-las no processo de (re) significação e (re) organização da vida; e em relação ao Programa Casa Abrigo, especificamente, tem o papel de desenvolver a política de proteção social.

Contudo, é possível verificar a preponderância do cuidado ético-político no que tange a prática profissional desenvolvida pelas assistentes sociais, no sentido de promover e viabilizar acesso a direitos que foram violados e/ou negados, e proporcionar a proteção social.

Percebemos que essa prática profissional está apoiada nas diretrizes da política de assistência social, como também no aparato jurídico da Lei Maria da Penha, e, sobretudo, naquilo que o Código de Ética profissional dos(as) assistentes sociais preconiza, visto que, a partir das próprias falas das mulheres, percebemos atribuições que são inerentes à prática profissional dos(as) assistentes sociais, ou seja, que estão elencadas no Código de Ética profissional. Ademais, está subentendido que essas orientações, auxílios e encaminhamentos, narrados pelas próprias mulheres, demonstram que a prática profissional exercida pelas assistentes sociais está direcionada à emancipação e autonomia desta população.

#### **4.2 – Análise dos conteúdos das entrevistas com as técnicas de Serviço Social do Programa Casa Abrigo**

- **Violência**

Quanto mais tempo a mulher permanecer vivendo um relacionamento de violência, mais agressiva e violenta a relação vai se tornando; isto é, inicia-se com agressões verbais e morais e se intensifica com agressões físicas e psicológicas, sexuais e, também, patrimoniais.

Para Minayo (2004), a violência se torna um assunto mais próximo à saúde, por estar agregada à qualidade de vida das pessoas vitimadas; pelas escoriações físicas, psíquicas e morais que ocasiona, pelas requisições de cuidado e acompanhamento dos serviços de saúde e, igualmente, pelo entendimento expandido do conceito de saúde.

Entretanto, Prates (2007) menciona que a violência perpetrada contra a mulher não acomete apenas as mulheres que têm baixo grau de escolaridade e/ou estão em situação de vulnerabilidade econômica; ocorre em qualquer circunstância, independente do grau econômico, social, religioso e de classe social.

A violência atravessa todas as classes sociais e atinge aspectos de ordem estrutural, ideológica, institucional, pedagógica, socioeconômica; são considerados “um peso considerável na gênese e na manutenção do mesmo.” (Cf. Braghimi, 2000, p. 23).

**Técnica entrevistada 01 K** - O nosso papel aí enquanto profissional é atender essas mulheres principalmente né no caso, pensando aí no meu trabalho enquanto assistente social que atende mulheres vítimas de violência, a gente está mais próxima dessa realidade de violência, mas o contexto violência está permeado em todos os atendimentos em que a gente acaba passando. Violência desencadeia situações de conflitos, familiares, então isso é um ponto de partida importante pra gente

racionalizar ali junto com as mulheres atendidas os motivos de talvez uma família em situação de vulnerabilidade, de risco, é importante ela entender a dimensão da violência dentro do contexto da família, então é importante eu enquanto profissional ter noção de como a violência acaba fragilizando as famílias, e o quanto é importante a gente colocar e esclarecer, deixar com que a pessoa consiga mensurar o papel dela também em frente a isso, como ela se sente em frente a essa situação.

Pensando, nas minhas abordagens e nos atendimentos, fazer com que essas mulheres compreendam tanto o que desencadeou aquela violência, o que é gênero o que é patriarcado mas deixar de uma forma clara inclusive pros próprios profissionais, isso é uma grande dificuldade das pessoas entenderem o que leva uma mulher a esta numa situação de violência, as situações de violência do contexto de família, os papéis que a sociedade coloca essa mulher num papel de desigual, de submissa

**Técnica entrevistada 02 L** - Eu acho que a violência ela é subjetiva porque as vezes o que é violência pra mim não é violência pro outro né, mas dentro dessa sociedade que a gente vive hoje a violência é generalizada e ai o mecanismo que a gente tem pra tentar minimizar porque a gente não consegue acabar, são as políticas públicas e ai é o campo que eu tô trabalhando hoje que é com a violência doméstica,

Tem a questão de gênero que tem os papéis socialmente construídos para homem e para a mulher; e a mulher logicamente é socialmente subordinada ao homem dentro da manutenção desse sistema, apesar da gente ser a maioria né, cuidar dos filhos,

Tem também o patriarcado que vem justamente sustentando toda essa questão de gênero, raça, de classe, então é através do patriarcado que isso se dá, ele serve de manutenção de toda essa questão de gênero, de raça e classe né, os homens tem o poder nas mãos.

As assistentes sociais entrevistadas, em suas falas, trazem uma compreensão a respeito da violência atrelada às categorias gênero e patriarcado, como se o fio condutor da violência fosse interligado aos papéis socialmente atribuídos às mulheres e aos homens; tratam-se de papéis de submissão e que ocasionam as desigualdades entre os gêneros, acarretando violações.

Percebemos, na fala da assistente social K, preocupação em esclarecer a violência de forma mais lúdica e/ou educacional, para que, assim, as mulheres possam compreender o que de fato acontece com elas; *“há uma complexidade nas informações sobre o assunto; o que dificulta o entendimento e compreensão das pessoas”*.

É interessante esse olhar preocupante da assistente social K, em relação ao modo pelo qual se orienta a respeito da violência, visto que, ela enfatiza, quão fundamental é, os (as) profissionais, explicarem como a violência se origina na sociedade e, por sua vez no âmbito familiar e relacional, quais são os efeitos que a violência causa, sobretudo na vida das mulheres.

É presente, ainda, neste depoimento, preocupação com a compreensão que se tem sobre a matéria e em como explicá-la para esta população. Não se trata apenas de linguagem, mas também da compreensão, do entendimento, do conhecimento que a assistente social reúne sobre esta questão.

Lembra-nos Martinelli (1998): “Temos todo um potencial de trabalho como educadores, como veiculadores privilegiados da informação. Somos educadores [...] trabalhamos com a consciência, com a linguagem. (p. 141)”.

O conhecimento precisa ser prévio, para que, assim, a/o profissional, tendo formação e informação coerentes, reúna condições para realizar as elucidações necessárias e desenvolver com competência sua prática profissional.

Importante destacarmos um trecho da fala da assistente social L em que ela explicita que além da questão de gênero e o patriarcado, para ela, a violência também possui um viés subjetivo; ou seja, cada pessoa pode elaborar diferentes formas de compreensão a respeito da violência.

Isso é algo que devemos ter, sensibilidade em conhecer para buscar compreender, como as pessoas que dirigimos nossa ação, concebem a violência e suas manifestações; para que assim, possa traçar estratégias de socioeducativa com vistas a orientar a respeito da violência, seus atenuantes e agravantes.

Contudo, por meio das análises realizadas para compreendermos a presente categoria, está ambas as entrevistadas demonstraram comprometimento ético com a orientação e informação que precisa ser prestada às mulheres no abrigo, no que tange a responsabilidade dos (as) assistentes sociais atender e orientar a mulher de modo que ela realmente compreenda o que é a violência a qual nociva é para as relações familiares.

Esse comprometimento que apreendemos das falas das entrevistadas, corresponde ao que está preconizado no código de ética dos (as) assistentes sociais no artigo 5º alíneas B e C: “[...] garantir a plena informação e discussão sobre as possibilidades e consequências das situações apresentadas[...]”, “democratizar as informações e o acesso aos programas disponíveis no espaço institucional. [...]” desse modo, percebemos uma analogia entre o fazer profissional no cotidiano com o que orienta o código de ética profissional.

Compreendemos uma preocupação no fazer profissional em conseguir transmitir as reais consequências dessa questão para contribuir com a diminuição dos padrões de violência na sociedade, e que as políticas públicas são o fio condutor dessa possível contribuição. e, por fim, foi possível observar que as assistentes sociais compreendem a violência por meio de padrões de comportamento e pelos papéis socialmente impostos pela/na sociedade advindos pelo gênero e o sistema patriarcal.

- **Prática profissional cotidiana**

O (a) assistente social, no desenvolvimento de sua prática profissional cotidiana, deve aprimorar-se, constantemente, de forma teórica e metodológica, para que, assim, possa ter condições de planejar e executar suas intervenções, com vistas a responder as demandas inerentes às pessoas que atendem em seu cotidiano profissional, sempre balizados pelos princípios éticos e político do Serviço Social. É fundamental que os (as) assistentes sociais, desenvolvam suas ações, de forma planejada sistemática, buscando meios de não se enviesar pelo praticismo e o burocratismo em sua prática profissional.

A metodologia que informa a prática cotidiana no Serviço Social converte-se em questão teórico metodológica e ético política, o que permite ao assistente social apreender o modo de ser e de se reproduzir do ser social historicamente dado e propor modalidades de intervenção com vistas a propor respostas as demandas socioprofissionais. (BATTINI, 2014 p. 54).

O (a) profissional de Serviço Social tem a probabilidade de estabelecer e alocar seu conhecimento em prática, a partir de suas intervenções, sempre buscando a finalidade de fomentar atendimento que deve ser de modo acolhedor, respeitando o posicionamento do (a) usuário (a), realizando uma escuta empática etc.

Destarte, são muitos desafios que se configuram no cotidiano da prática profissional dos (as) assistentes sociais, visto que, os (as) assistentes sociais, trabalham diretamente com a questão social e suas múltiplas e diversas expressões.

Assim, a exemplo da prática profissional dos(as) assistentes sociais no âmbito do Programa Casa Abrigo, é verificado que, além do atendimento relacionado aos agravos físicos da violência doméstica, existem outros atenuantes, aos quais, interpretamos ser as diversas expressões da questão social; isto é, os reais e concretos motivos que se formam na vida da mulher a partir da violência sofrida, e, por sua vez, afeta diretamente a vida das mulheres e dos seus filhos e filhas que o serviço social tem em seu cotidiano para atender.

Portanto, conforme Paulino (2016), nos informa, é na vida cotidiana que o (a) assistente social desenvolve sua prática profissional, juntamente aos sujeitos que, igualmente, são atravessados pela cotidianidade e que precisam serem orientados, acolhidos em suas diversas demandas oriundas das suas vivencias cotidianas no cerne familiar e na sociedade como um todo. **Técnica entrevistada 01 K –**

[...] Na nossa prática cotidiana, a grande dificuldade que eu avalio, é principalmente a rede jurídica, a rede de atendimento à mulher dos municípios que a gente acolhe, é uma rede que não é articulada, não é pensada pra atender a mulher em situação de violência, muitas vezes ela é atendida por estagiários, estagiários que não são bem preparados, não tiram as dúvidas dessa mulher, essa mulher fica solta, muito pelo contrário, ela não tira as dúvidas dela e ainda fica mais angustiada, então a grande dificuldade ai está sendo a rede de atendimento voltada aos direitos jurídicos, desde

coisas simples e básicas como divórcio, alimentos, a medidas protetivas que são coisas né, logo que uma mulher entra em uma casa abrigo ela está em risco iminente de morte, então coisas primárias, principais como a medida protetiva é uma grande dificuldade que a gente encontra desde a delegacia, a defensoria, ministério público, é uma rede infelizmente desarticulada que não propõe um apoio à mulher. [...] na realidade a Lei Maria da Penha vem propor um atendimento adequado à mulher, eu acredito que é uma Lei bem importante, só que na prática ela ainda está sendo construída, a gente não vê também defensores públicos preparados, estagiários, sendo bem orientados pelos defensores, é bem complicado, e aí a gente tem que dar conta de uma mulher que a está em risco iminente de morte sem um atendimento adequado e tendo seus direitos violados. [...] [...] eu acho que por essa rede não ser uma rede fortalecida e adequada, a gente se vê muitas vezes fazendo *um trabalho enxugando gelo*,

A assistente social K, nos apresenta em sua fala, um descontento frente ao trabalho que deveria ser desenvolvido por toda a rede sócio assistencial, entretanto não ocorre na prática cotidiana, pois, devido a essa falha na própria rede, ela entende que, isso promove dificuldades para colocar em prática o seu fazer profissional; chegando a fazer uma analogia da sua prática profissional com uma ação nada eficaz “*enxugar gelo*”.

Compreendemos dessa sua fala, uma espécie de desabafo, visto que, ela demonstra ter um zelo com o modo pelo qual planeja e desenvolve sua prática profissional; porém, por não perceber os demais serviços da rede sócio assistencial trabalhando de modo articulado com vistas a apoiar a mulher.

Por conclusão, verificamos que isso causa dificuldades no cotidiano profissional uma vez que, além de ter que desenvolver as atribuições que são privativas do/a assistente social, ela se vê na obrigação de tentar resolver as demais questões que são de outras ordens, deixando em evidência críticas ao sistema jurídico; devido ao fato, de a mulher não ter recebido atendimento, condizente com sua realidade e necessidade.

**Técnica entrevistada 02 L** – tem vários casos que você atende e tem que saber que você não pode colocar o seu juízo de valor ali, porque não é a sua vida, é a vida de outras pessoas que você está orientando, que você está encaminhando pra outros serviços e a decisão dessa mulher é muito importante referente a tudo isso, então partir daquilo que a mulher quer, que a mulher deseja e realmente que essa mulher que deseja aquilo; seja atendida naquilo que ela quer, se ela quer voltar com o agressor, ou se ela quer permanecer na casa né, pra tentar reorganizar a vida dela ou se ela quer ir pra um familiar, pra casa da mãe, pra casa do pai, ela precisa ser atendida naquilo que ela acha que é melhor pra vida dela porque a vida é dela, a gente orienta, a gente encaminha, mas sempre partindo da decisão dela é muito importante o assistente social nessa prática entender isso. [...] apesar da gente entender e da gente trabalhar com as mulheres na sua totalidade, a gente vê nessa prática cotidiana que a maioria são negras. Negras e pardas né, então a violência não tem o viés de classe porque todas as mulheres sofrem violência? Sofre, só que as mais prejudicadas dentro desse sistema são as mulheres negras, porque vem a questão do trabalho que sempre fez parte da vida delas o trabalho, a escolaridade, a baixa escolaridade e a questão do privilégio, que as mulheres brancas têm sim mais privilégios que as mulheres negras e pardas.

[...] nessa questão para arrumar emprego né... são os trabalhos subalternos que sobra para essas mulheres e tem essa questão ainda da disputa, se tiver uma mulher que seja

negra, que tenha a mesma escolaridade da branca, o trabalho é dado para a mulher branca, para a mulher mais clara.

Dentre as falas das assistentes sociais L e K, a respeito da prática cotidiana, destacamos alguns aspectos: a rede de atendimento e enfrentamento à violência contra a mulher da região do ABC, a autonomia de decisão da mulher em querer ou não ir para o abrigo e se manter abrigada, a questão racial articulada igualmente com a violência doméstica e gênero.

Explicitamos aqui, a priori, a análise das falas de ambas no que se refere à questão da rede; tanto a rede socioassistencial que deveria existir de forma regionalizada, para atender as demandas inerentes à vida das mulheres; quanto a rede judicial para o atendimento jurídico.

A assistente social L, sob, nossa análise, enfatiza a questão de disparidade entre os municípios, ou seja, os municípios com maiores recursos públicos, possuem a oferta de serviços e benefícios sistematizado na rede socioassistencial, mas, somente às mulheres que esses municípios encaminham para a casa abrigo; tem a oportunidade de serem contempladas com esses benefícios como por exemplo a cidade de Santo André possui aluguel social, no entanto, esse benefício de aluguel social, é ofertado unicamente as muncíipes de Santo André, não sendo possível atender a outras mulheres, mesmo o Programa Casa Abrigo sendo um serviço organizado de forma regionalizada.

Em contrapartida, os municípios de recursos parcos não conseguem ofertar esses tipos de benefícios, etc. Corroborando com essa análise temo, em Koga (2003, p.25): “A perspectiva de totalidade, de integração entre os setores para uma efetiva ação pública. [...] de fazer valer a diversidade e a interrelação das políticas locais” [...].

O que entendemos pela fala da a assistente social L é que existe uma série de dificuldades na prática cotidiana para que os profissionais possam realizar intervenções mais assertivas na situação da mulher

Pelo que podemos entender a partir da mensagem da assistente social K, não há um atendimento de modo sistematizado e igualitário na rede socioassistencial, de forma eficiente, em relação a atender as mulheres, causando, assim, uma sobrecarga na prática cotidiana das assistentes sociais, visto que, em alguns casos, as mulheres não conseguem obter retorno aos seus atendimentos judiciais, não possuem o direito a um determinado benefício, e acreditam que as assistentes sociais precisam, também, dar conta dessa demanda.

Ao analisarmos a Norma Operacional Básica do SUAS – NOB/SUAS (2005<sup>28</sup> e 2012) – temos por definição de trabalho em rede a seguinte concepção:

A rede socioassistencial é um conjunto integrado de iniciativas públicas e da sociedade, que ofertam e operam benefícios, serviços, programas e projetos, o que supõe a articulação entre todas estas unidades de provisão de proteção social, sob a hierarquia básica e especial e ainda por níveis de complexidade. (2005 p. 20)

Desse modo, ao analisarmos as alocações das assistentes sociais, podemos perceber que o sentido de trabalho em rede defendido por elas, coaduna com a definição constante na NOB/SUAS.

Em suas preleções, as assistentes sociais apresentam a necessidade de articulação para o atendimento e oferta de serviços e benefícios de forma integrada, baseada na totalidade e igualdade; é apreendido, também, que, na lógica do Programa Casa Abrigo, ele foi instituído enquanto programa regionalizado/consorciado, destinado a atender de modo regional às mulheres dos sete municípios consorciados.

O atendimento em rede de forma consorciada, está definido na PNAS da seguinte forma: “O Consórcio Público surge como uma opção para a otimização de recursos humanos e financeiros, com o objetivo de atender às demandas regionais e não como uma forma de desresponsabilização do município”. (2004, p. 97).

Quando a assistente social L traz a reflexão, em sua alocação, de que as algumas cidades ofertam determinados serviços (como aluguel social por exemplo) e outras não, analisamos uma crítica pertinente, visto que a própria PNAS refere à questão do consórcio, mas enfatiza que não pode ser tomado como uma falta de responsabilidade do município em relação às demandas de seus municípios.

Em relação à autonomia dos sujeitos (as) atendidos(as) pela PNAS, podemos identificar constantemente a palavra autonomia enquanto diretriz/princípios dos atendimentos que devem ser destinados à população que necessitar. Assim, destacamos:

A proteção social de Assistência Social, ao ter por direção o desenvolvimento humano e social e os direitos de cidadania, tem por garantias: [...] a segurança do desenvolvimento da autonomia individual, familiar e social; [...]. (PNAS, 2004, p. 90).

---

<sup>28</sup> A primeira NOB/SUAS foi no ano de 2005, e a mais recente e atualizada refere-se ao ano de 2012.

A assistente social L deixa entendido também, em seu discurso, que enquanto assistente social, a sua prática profissional deve respeitar a escolha das mulheres, mesmo que essa escolha seja, até mesmo, o desejo de retornar ao convívio com o autor de violência.

Entende-se que o (a) profissional não pode e nem deve decidir o que de fato há de ser melhor para as pessoas; compreendendo que a prática cotidiana deve ser pautada no atendimento, encaminhamento, e sempre respeitar a decisão e escolha dessa atendida.

No Código de Ética profissional dos (as) assistentes sociais, resolução 273/1993, temos a seguinte informação: [...] “garantir a plena informação e discussão sobre as possibilidades e consequências das situações apresentadas, respeitando democraticamente as decisões dos usuários, (**grifo nosso**) mesmo que sejam contrários aos valores e às crenças individuais dos profissionais, resguardados os princípios deste Código. [...]”. (CFESS, 1993, p.29).

A análise das falas das assistentes sociais expressa que, na prática profissional, os princípios éticos da profissão têm sido respeitados e referendados à prática profissional cotidiana.

Compreendemos que todas as informações precisam ser dadas às mulheres, sejam seus direitos e, também, seus deveres, além das regras institucionais inerentes a essa prática cotidiana, para que, assim, possam ser minimizados possíveis conflitos por parte de alguma mulher que, por ora, não esteja de fato em risco de morte, mas que tenha sido direcionada por algum CRM/CREAS para abrigamento.

Ao aludir a esse respeito, percebemos, na alocação da assistente social L, um desgaste em seu cotidiano profissional, pois menciona ser algo recorrente, uma vez que, fazer referência a ausência de outras modalidades de equipamentos de acolhimento para mulheres, nos levando a entender que, por falta de opções, qualquer situação (não sendo perfil de acolhimento sigiloso) acaba sendo encaminhada para a Casa Abrigo, dificultando o cotidiano profissional, devido a recorrentes conflitos que ocorrem muitas das vezes a mulher que não estar realmente em risco de vida, não aceitar os protocolos existentes em relação a proteção da vida de uma mulher em risco iminente de perder sua vida em decorrência dos agravos da violência doméstica.

A questão racial também se fez presente ao se refletir a prática cotidiana profissional, a assistente social K cita em alto grau de importância, a necessidade de as profissionais de serviço social ter conhecimento a esse respeito, equivalente ao conhecimento da Lei Maria da Penha,

conceito de gênero, patriarcado, etc., sobre os quais o (a) assistente social precisa se aprimorar para atuar nesse espaço ocupacional.

Ela ainda alude como é fundamental aos (às) assistentes sociais, em seu cotidiano, entenderem sobre a questão racial e suas implicações na vida das pessoas em atendimento e, do mesmo modo, com sua prática profissional, para poder ter condições de sensibilizar essa mulher negra acerca das dificuldades inerentes não somente por ser mulher e sofrer violência, mas, sobretudo, por ser negra e/ou parda. O (a) profissional de Serviço Social deve estar disponível para acolhê-la e trabalhar de forma a fortalecer e encorajar essa mulher a seguir adiante.

[...] É imprescindível reconhecer a questão racial como importante aspecto do desenvolvimento da questão social no país, e cujas consequências são evidentes nos dias atuais, bem como reconfiguram-se com as estratégias do capital, relegando à esse segmento diversos de seus piores aspectos [...] Pensar em uma atuação em consonância com nosso projeto ético-político e que vislumbre a superação da ordem estabelecida por uma sociedade emancipada, requer do Serviço Social o reconhecimento da desigualdade racial como interface da questão social, na qual somos solicitados a intervir, bem como do racismo como estruturante nas relações sociais estabelecidas na ordem do capital. (LOPES & ROZA, 2015, p. 06).

A assistente social K também trata como questão importante, ter assistentes sociais negras, atuando nessa temática, para que, assim, a mulher tenha uma referência positiva, uma vez que, na sociedade, é produzido um imaginário negativo e ruim sobre o negro.

A assistente social L, do mesmo modo que a assistente social K, menciona a respeito da questão racial, presente na prática profissional, visto que a maioria das mulheres que adentram o programa Casa Abrigo são mulheres pardas e negras. Ela, traz em seu discurso, uma preocupação frente a questão racial, visto que, muitas dessas mulheres somada a questão de serem mulheres que sofreram violência doméstica, são negras ou pardas e ainda sem um grau mínimo de escolarização.

Observamos que ela constata, tal situação, como algo agravante em relação a colocação dessa mulher no mercado de trabalho, uma vez que, sendo negra, e não tendo o mínimo de escolaridade exigido, apresenta muito mais dificuldades em conseguir um emprego para poder auxiliá-la nessa nova expectativa de vida.

A assistente social L faz reflexões acerca do desemprego e dificuldade das mulheres atendidas em se inserirem no mercado de trabalho, e pondera que essa dificuldade não se refere apenas à questão da violência doméstica sofrida, mas principalmente pela maioria das atendidas serem pardas e negras. A fala de L nos leva a buscar a compreensão de que essa realidade das mulheres atendidas pelo Programa Casa Abrigo se agrava ainda mais quando somada ao quesito racial.

Desse modo, afirma Amaro:

Os negros estão relegados aos padrões da sociedade. Destituídos de sua cidadania de direito, se reconhecem nos menores índices de instrução, nas condições habitacionais mais precárias, geralmente desempenham as ocupações menos privilegiadas devido a esse quadro educacional e ocupacional conforme as piores faixas de renda familiar. (2005, p. 64).

É entendido que um dos eixos de intervenção profissional das assistentes sociais nesse programa é orientação e encaminhamento ao mercado de trabalho, para que possam reunir condições mínimas financeiras e, assim, se reorganizarem após o processo de acolhimento. Corroborando com essa reflexão, Martins (2012, p. 451) afirma: “independe de requisitos como qualificação e escolarização da força de trabalho, ainda assim observa-se que o desemprego, as ocupações precárias e informais têm afetado mais os trabalhadores negros do que os brancos”.

Para o Serviço Social, em Silva (2011), esse fato merece destaque, visto que a violência é uma questão extensa, que compreende desde comportamentos e ações, e igualmente as desigualdades de gênero, acentuada com a questão de raça, etnia e social.

Analisando as falas de L e K, percebemos que as duas assistentes sociais reconhecem e afirmam a necessidade do profissional de Serviço Social ter a compreensão de que a violência contra a mulher não deve apenas ser analisada pelo prisma da desigualdade de gênero e/ou social, mas considerar o como são mais graves as consequências da violência quando se refere à questão de raça, cor de pele, pois as dificuldades em desenvolver intervenções para fortalecer a autonomia da mulher se tornam mais complexas devido à questão racial.

É no âmbito da defesa de direitos que a/o profissional de Serviço Social é convocada /o a intervir. [...] nesse sentido, faz-se necessária a apreensão crítica acerca dessa realidade. [...] esse processo contribuirá para o fortalecimento do projeto ético e político profissional, sobretudo no que tange à sua direção política, que busca construir outra sociabilidade, com valores emancipatórios, cujas relações humanas sejam livres de qualquer exploração, opressão e discriminação de classe, racial e patriarcal. (CFESS, 2016, p. 16).

Contudo, podemos apreender da análise feita a partir das alocações das assistentes sociais, em relação a essa categoria, que há uma intenção e uma busca em desenvolver suas práticas cotidianas pautadas nas orientações do Projeto Ético profissional, respeitando a decisão das atendidas.

Também percebemos a preocupação delas no que diz respeito ao trabalho em rede socioassistencial, para que esse trabalho seja destinado a atender a todas as mulheres de forma igualitária, considerando as mais diversas complexidades inerentes à violência sofrida.

E, por fim, apreendemos dos discursos das assistentes sociais a compreensão em relação as expressões da questão social, como ficou bem enfatizado, a questão racial frente à violência doméstica, visto que, a maioria das mulheres atendidas são negras e pardas, e, somado as demais dificuldades que elas apresentam, possui outra dificuldade a ser enfrentada que é conseguir se inserir no mercado de trabalho.

- **Categoria: O (a) profissional de Serviço Social no Programa Casa Abrigo regional ABC Paulista**

Na prática profissional das assistentes sociais em diversos espaços sócio ocupacionais e, especificamente, em nossos lócus de análise, (Programa Casa Abrigo) temos por apreensão que:

Os atendimentos socioindividuais, podem ser desenvolvidos com diferentes objetivos: educativo – para tratar de assuntos focais, numa ação socioeducativa, com a finalidade de esclarecimento de assuntos referentes às demandas do usuário, de modo que eles mesmos possam desenvolver um conhecimento crítico; de sensibilização e reflexão – para identificar os determinantes sociais que interferem na qualidade de vida dos sujeitos, sensibilizando-os, a partir de um trabalho reflexivo, para dar início ao processo seguinte, o qual se configura no terceiro objetivo dos atendimentos que diz respeito à conscientização e à mobilização – espaço em que o sujeito pode rever algumas situações de sua vida, visando melhor compreendê-las; dar outros sentidos e significados; apropriar-se de sua consciência e força de e para a mobilização. (PAULINO p. 27 2016).

Diante do entendimento, definido por Paulino, a respeito dos atendimentos socioindividuais que os(as) assistentes sociais desenvolvem em sua prática profissional, podemos destacar que esses atendimentos dentro da Casa Abrigo, dependendo da ocasião e circunstância em que a mulher esteja, são realizados atendendo os três objetivos apontados pela autora, visto que, em alguns momentos o atendimento necessita ter o viés educativo, por exemplo, a compreensão das regras de convivência dentro da Casa Abrigo, documentação necessária para ser encaminhada para benefícios, etc.

Em outras situações, quando a mulher já está há mais de 30 dias abrigada, o atendimento necessita ser reflexivo, de sensibilização da real situação que a conduziu a um abrigo, de que não pode ser culpada da violência que sofreu, etc.

E, por fim, os atendimentos que se destinam a encoraja-las e mobiliza-las na (re) construção de suas vidas, após o acolhimento, buscando outros significados para continuar a viver e tendo consciência e reconhecimento de situações de relacionamentos abusivos e, assim, melhor compreensão e não mais aceitar essas relações.

**Técnica entrevistada 01 L** - O trabalho do assistente social dentro das casas de abrigo ele é bem complexo, o que eu costumo dizer é que a maior parte apesar de ser um trabalho psicossocial, que tem o assistente social junto com o psicólogo, eu acredito que o serviço social abarca a maior parte, porque essas mulheres tem que ser

encaminhadas a serviços da rede e é o assistente social que fica com toda essa parte de encaminhamento pra educação, pra trabalho, pra até jurídica, saúde, enfim. Então todo esse trabalho é o assistente social que faz dentro do acolhimento, dentro do abrigo pra mulheres em situação de violência. [...] a gente tem que atender essas mulheres, partir daquilo que elas trazem pra gente, sem juízo de valor, entendendo que cada caso é um caso, que essas mulheres vem nessa situação e as vezes nem elas percebem que elas estão em situação de violência, então é bem complexa, precisa de bastante estudo, bastante acompanhamento e aperfeiçoamento sempre, porque a violência ela é multifacetada então ela vai se transformando ao longo do tempo, então a gente vê que dentro da Casa não tem só a violência doméstica, tem outras formas de violência que essa mulher quando vem ela não sabe, ela não tem entendimento disso e aí a gente junto no atendimento a gente vai desanuviando essa questão ao longo do atendimento que a gente tem com a mulher.

Quando a técnica L traz em sua fala que o atendimento à mulher na casa abrigo precisa ser analisado isoladamente, compreendemos, que ela quer alertar para o respeito as singularidades e particularidades de cada mulher atendida pelas assistentes sociais nesse Programa Casa Abrigo. Cabe registrar que essa preocupação apreendida do discurso da assistente social L não se refere a antiga metodologia de casos, mas, sim, exercendo as três dimensões norteadas da prática profissional: teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa.

**Técnica entrevistada 02 K** - O trabalho do assistente social na Casa Abrigo é pensado de uma forma humanizada, acolhendo a mulher, ouvindo as demandas principalmente e pensando sempre na mediação, a gente está sempre pensando não só no acolhimento, no projeto de vida, mas, na mediação dos conflitos internos que acontecem. [...] pensando numa melhor qualidade dos grupos socioeducativos propostos pela equipe técnica, eu acho que talvez a gente falha um pouco porque a gente não consegue dar conta de uma forma adequada, então eu acredito que seria um salto... [...]. Contudo, vejo o serviço social como linha de frente, a gente está sempre na linha de combate dos direitos sociais da pessoa, mediando conflitos, fazendo intervenções junto a rede, uma rede que não funciona, uma rede que não atende adequadamente muitas vezes a mulher, então a gente está a todo momento propondo, discutindo, combatendo para que essa mulher seja minimamente atendida dentro dos seus direitos. Então eu vejo o serviço social como linha de frente nas articulações, tanto interna com as mulheres, com os trabalhadores, com os educadores, como fora da casa, principalmente na rede, na rede de atendimento.

É capturada, das falas das duas técnicas entrevistadas, a importância de o direcionamento profissional ser baseado nas dimensões, visto que ambas apresentam a relevância do aprimoramento profissional contínuo para atuar nesse espaço sócio ocupacional e com essa população, além da preocupação com o atendimento “cair” em análises vazias, rasas, e de senso comum. Corroborar com essa análise Paulino:

Para tal ação ocorrer, é necessário que haja clareza acerca do caráter ideopolítico da profissão; rigor teórico metodológico norteador de seu trabalho; formação profissional contínua; abertura para outras formas de conhecimento da realidade; a análise crítica da sociedade no sentido de apreender sua dinâmica e conjuntura, e a apropriação e domínio de habilidades e técnicas que lhe assegurem o melhor desenvolvimento do exercício profissional. (2016, p.29).

Há, também, questões, percebidas nas falas da técnica L, em relação a uma determinada preocupação com os atendimentos realizados na Casa Abrigo, uma vez que ela relata que o

trabalho das assistentes sociais é em conjunto com a psicóloga, porém, alude que as assistentes sociais, assumem a maior parte do trabalho dentro da Casa Abrigo, mencionando que questões relacionadas a encaminhamentos para a saúde, educação mercado de trabalho ficam a cargo apenas da assistente social, além de toda a articulação com o sistema de justiça.

No mesmo intento, analisamos como a assistente social K percebe o trabalho na Casa Abrigo quando menciona o Serviço Social enquanto linha de frente desse atendimento, o que apreendemos dessa frase, é algo como se, na ausência do profissional de Serviço Social dentro do Programa Casa Abrigo, diversas demandas e situações não seriam atendidas com o mesmo empenho e atenção.

Essa linha de frente, interpretamos como algo que está no cerne da categoria que é a luta insistente, podemos colocar até mesmo, como um desafio cotidiano que é garantir e viabilizar os direitos inerentes a população ao qual destinamos nossa atenção profissional. Parafraseando Gentili (2006), nunca é demais recomendar da habilidade de cada um, da capacidade técnico-profissional e da disponibilidade de cada assistente social; admitir e assumir os desafios inerentes da carreira profissional de Serviço Social.

A assistente social K, ainda, acrescenta, ao nosso ver, um compromisso ético e político, quando relata, por exemplo, a respeito dos grupos socioeducativos dentro da Casa Abrigo, na ótica dela, os grupos precisam acontecer com mais frequência, para que a mulher saia do abrigo entendendo os reais motivos que a condicionaram a viver em uma relação violenta, e que possa estar fortalecida nesse sentido para seguir sua vida após o acolhimento.

E, por fim, ainda destacamos que a assistente social K está com sua prática profissional coerente ao que o nosso Código de Ética profissional - resolução 273 (1993) – preceitua: “Orientar indivíduos e grupos de diferentes segmentos sociais no sentido de identificar recursos e de fazer uso dos mesmos no atendimento e na defesa de seus direitos. ”

Portanto, apreendemos, dessa fala o compromisso ético e político com as demandas ocasionadas pela violência na vida da mulher, além do comprometimento com a pauta das ações de enfrentamento à violência contra a mulher e violência de gênero.

Não obstante tivéssemos localizado muitos desafios revelados pelas assistentes sociais, angústias com a violência, falta de preparo dos outros profissionais da rede em lidar com a situação de violência, e o desgaste emocional, entre outros, nenhum desses empecilhos foi capaz de extinguir a expectativa de confiar em um mundo em que é possível mulheres poderem viver sem serem assoladas pela violência.

Além disso, percebemos também que a hipótese de que a prática profissional poderia ser enviesada pelo senso comum, se faz presente sim, nesse cotidiano profissional, entretanto as duas assistentes sociais entrevistadas, demonstraram ter uma preocupação em desenvolver suas práticas, sempre pautada no que o código de ética profissional preceitua, além de estarem buscando constantemente aprimoramento profissional para atuarem nessa área.

Por fim, chamamos a atenção para o atual período que estamos atravessando, visto que presenciemos cotidianamente os efeitos nefastos da recessão financeira promovida pelos governos municipais e sobretudo Federal, no que diz respeito a recursos a serem alocados nas políticas públicas sociais. Percebemos o quanto essas questões da conjuntura política, social e econômica, interferem diretamente no fazer profissional dos assistentes sociais tanto no que diz respeito a recursos financeiros, visto que, trabalhamos na execução de políticas sociais, e tendo cortes financeiros muitas ações que poderiam ser desenvolvidas, deixam de ser realizadas pela falta de recurso, além disso, acrescentamos a situação em que mulheres estão sendo cada vez mais alvo de ataques tanto em relação a assédio sexual, violência doméstica, sendo responsáveis pelos abusos e violência que sofrem, e isso exige cada vez mais do/a assistente social, buscar cotidianamente se aprimorar para que não se aproprie desse discurso ultra machista que tem feito muita mulheres se tornarem vítimas.

Contudo, mesmo diante dessa conjuntura tão contrária aos direitos humanos, percebemos que até o momento em que ocorreram essas entrevistas, as assistentes sociais entrevistadas buscam realizarem suas ações sempre preocupadas em não se deixar serem atravessadas pelas ideias machistas que pairam na sociedade e não se deixam abater mesmo em meio aos desmontes que estamos precisando na assistência social e, principalmente frente a política de proteção as mulheres.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A proposta dessa dissertação foi estudar como se desenvolve a prática profissional dos (as) assistentes sociais com mulheres em situação de violência em um Programa na modalidade Casa Abrigo sigilosa, e verificar como cada profissional dessa instituição desenvolvia sua prática profissional. Procuramos observar como a prática profissional das assistentes sociais inseridas nesse espaço sócio ocupacional é percebida e compreendida pelas mulheres em situação de violência acolhidas no Programa Casa Abrigo regional ABC.

Ao longo de todo o estudo verificamos que a violência contra a mulher se manifesta através das relações de apego, amor, paixão, dependência e, igualmente, de poder, que se expressa pelo sistema patriarcal que, desde sua formação, reforça a desigualdade entre homens e mulheres, traduzindo-se em submissão da mulher e dos dependentes, pelo fato de todo o poder ser designado ao patriarca da família.

Entender os efeitos do patriarcado nas famílias e suas relações afetivas nos faz compreender que esse modo organização e relação familiar tem conduzido à dominação, à discriminação contra a mulher, colocando-a em situação de inferioridade e subalternidade ao gênero masculino. Assemelha-se a uma via de mão de dupla, em que o homem tem por obrigação oferecer sustento e proteção à mulher, e esta, por sua vez, deve-lhe obediência e gratidão pela subsistência e proteção ofertada pelo homem.

Observamos o sofrimento e os efeitos mais nocivos dessa desigualdade de gênero, uma vez que anulam o desenvolvimento das mulheres como pessoas/cidadãs e, por isso, perdem a autonomia sobre decisões de sua própria vida, ficando a mercê do que o companheiro possa lhe permitir, ou não realizar.

Nesse compasso, verificamos que a violência contra a mulher não é, tampouco deve ser considerada algo de caráter pífio e/ou generalizável, colocando-a no patamar do corriqueiro e absolutamente aceitável, nem como fenômeno unicamente de violência e maldade. Importante considerar como resultado das relações patriarcais que determinam os papéis sociais em que mulheres e homens devem se pautar para se relacionar e viver em sociedade.

A mudança desse paradigma é significativa no cerne das relações sociais, visando especialmente a desconstrução de valores educacionais, sociais, culturais e morais que são conferidos pela desigualdade entre os gêneros.

Com o desenvolvimento da pesquisa de campo, constatamos que, entre as entrevistadas, todas demonstraram compreender o que é a violência doméstica que sofreram que culminou no abrigo delas em um serviço sigiloso. Entretanto, nenhuma conseguiu identificar de imediato que o que estava ocorrendo era uma situação de violência.

Três das entrevistadas narram que, quando identificaram que estavam vivenciando violência doméstica manifestada nas mais diferentes formas, buscaram auxílio na rede socioassistencial por meio dos serviços de proteção à mulher, e tiveram de ser abrigadas no Programa Casa Abrigo, devido à gravidade da violência e ameaças de feminicídio que receberam.

Ressaltamos que a entrevistada 02 demonstrou ter conhecimento e clareza de que sofria violência e que as consequências dessa violência perpetrada contra ela culminaram em seu abrigo. Porém, ela evidencia que mesmo em situação de violência, prefere manter-se ao lado do companheiro, relatando que toda a violência que ele praticava dava-se por causa da bebida e que fora essa situação, era uma pessoa boa.

A pesquisa de campo, através do contato direto com as mulheres, evidenciou quanto as práticas de violência ocorrem de modos distintos, além de percebermos como reagem à essa situação.

A metodologia de trabalho utilizada pelas profissionais revelou-se eficiente para o alcance de resultados significativos, mormente no que tange a posição de vítima. Com o apoio da rede socioassistencial e os serviços de proteção e atendimento à mulher, foi possível saírem da condição de violência e tornarem-se gestoras de suas vidas, cabendo-lhes escolher e conduzir sua trajetória de vida.

Os depoimentos das mulheres revelam que as profissionais têm papel basilar nessa mudança de vida, nas intervenções alusivas às questões da violência. As mulheres assim se manifestaram suas falas lembrando que quando eram atendidas pelas assistentes sociais, eram aconselhadas, orientadas, etc., entendendo que todas as ações desenvolvidas pelas assistentes sociais eram para o seu bem. Constatamos, além disso, que as intervenções empreendidas pelas assistentes sociais em sua prática profissional foram singulares na vida dessas mulheres, pois começaram a compreender o que era a violência, suas variadas formas e também quanto conseguiram aprender com toda a situação vivenciada. Não eram falas de vitimização, mas falas em que era possível perceber encorajamento, segurança e autoconfiança.

O atendimento pautado na dinâmica do tempo da mulher é questionado perversamente pela rede socioassistencial e pelos órgãos de controle social, que pressionam as profissionais em busca de resultados concretos sobre a diminuição da violência sofrida. Essa pressão provoca insatisfação, fortemente constatada nos depoimentos das profissionais entrevistadas; consideram-se pouco compreendidas pelas instâncias institucionais no que tange aos objetivos e necessidades que demandam este tipo de ação profissional.

Ainda temos muito a discutir a esse respeito, visto que a sociedade cobra muito da mulher, ora para ser mãe, depois para ser boa mãe, boa esposa, capaz de manter o casamento, afinal, *o que Deus uniu o homem não separa; ruim com ele, pior sem ele; essa é a cruz que Deus me deu para carregar*. Essas são frases que ainda perduram até os dias de hoje e que são verbalizadas por pessoas das mais diferentes classes sociais e raças.

O acolhimento na modalidade Casa Abrigo sigilosa é assegurado como estratégia de ação, prevista na política de atendimento às mulheres, juntamente com a política de assistência social, para proporcionar cuidado, proteção às suas vidas, e uma alternativa à mudança de padrão de relacionamento e convivência, visto que, entre as diversas intervenções profissionais, um dos aspectos mais importantes consiste em favorecer a compreensão sobre o que é a violência e como seu ciclo persiste.

O exercício profissional desenvolvido pelas duas assistentes sociais do Programa Casa Abrigo regional ABC foi legitimado e enaltecido pelas mulheres entrevistadas, que reconheceram que as assistentes sociais K e L realizam um trabalho em que o vínculo e o respeito conquistados e construídos pelas profissionais tornam-se base para as mudanças de paradigma de vida após o acolhimento.

Os gestores públicos e consórcio municipal do grande ABC, por meio das conselheiras do conselho gestor, atuantes no contexto da violência, precisam repensar e/ou reordenar os recursos financeiros, para que o convênio de execução do Programa Casa Abrigo possa ser garantido de forma a contemplar qualidade nas suas ações, garantindo a proteção da mulher e de seus filhos podendo atender, com excelência, as demandas inerentes ao cotidiano de atendimento. Vale ressaltar que, a partir do final do ano de 2019, vigorou um nono convênio com a mesma OSC que já executava o atendimento no Programa; entretanto, o aporte financeiro foi reduzido drasticamente pela metade do valor que era anteriormente repassado.

Mas é importante enfatizar e reforçar que, para todo o trabalho desenvolvido no âmbito do Programa Casa Abrigo, são perceptíveis alguns desafios que perduram há anos e alguns mais

recentes, como por exemplo, o novo convênio celebrado ao final do ano de 2019. O primeiro desafio refere-se à necessidade das unidades do Programa Casa Abrigo manterem seguranças 24 horas. O segundo desafio diz respeito às redes de serviços socioassistenciais da região do grande ABC, que necessitam de sensibilização e entendimento sobre os trâmites de atendimento às mulheres em situação de violência, porque um único serviço e/ou programa não supre todas as demandas e necessidades advindas da situação de violência dessas mulheres. É necessário que delegacias, os hospitais e UBS trabalhem de modo articulado, com a mesma intenção de atender a mulher, de acolhê-la e viabilizar o que a compete por direito.

O terceiro desafio está relacionado ao aporte financeiro destinado pelos municípios consorciados, muito reduzido no último convênio, celebrado ao final do ano de 2019 entre o Consórcio Intermunicipal do Grande ABC e a OSC Samaritano São Francisco de Assis. Essa redução financeira tem impactado diretamente nas ações a serem desenvolvidas pelas equipes do Programa, que ainda precisam atender a todas as demandas de cada mulher, além daquelas de natureza burocrática, administrativa, estruturais.

Finalizando, a pesquisa que realizamos pode auxiliar as/os assistentes sociais na aquisição de maior conhecimento sobre as questões que envolvem as mulheres em condição de violência doméstica, de modo a contribuir para a retomada de suas vidas e a garantia de seus direitos.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

ALMEIDA, Suely Souza de. (org.) **Violência de gênero e políticas públicas**. Rio de Janeiro, Editora UFRJ, 2007.

AMARO, M. I. M. A. **Urgências e emergências do Serviço Social contemporâneo: fundamentos da profissão na contemporaneidade**. Lisboa: Universidade Católica Editora, 2012.

AMARO, S. A questão racial na assistência social: um debate emergente. In *Revista Serviço Social e Sociedade*, nº 81, São Paulo: Cortez Editora, 2005.

AZEVEDO, Maria Amélia de. **Mulheres Espancadas: a violência denunciada**. São Paulo: Cortez, 1985.

BAPTISTA, Myrian Veras. **Prática social/prática profissional: a natureza complexa das relações profissionais cotidianas**. In: **A prática profissional do assistente social: teoria, ação, construção do conhecimento**. BAPTISTA, Myrian Veras BATTINI, Odária. (orgs), Volume I. São Paulo, Veras Editora, 2014.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BARROCO, Maria Lucia. **Ética e Serviço Social**. 8ª Ed., São Paulo, Cortez, 2010.

BATTINI, Odária. **Atitude investigativa e prática profissional**. In: **A prática profissional do assistente social: teoria, ação, construção do conhecimento**. BAPTISTA, Myrian Veras. BATTINI, Odária. (orgs), Volume I. São Paulo, Veras Editora, 2014.

BRAGHINI, Lucélia. **Cenas Repetitivas de Violência Doméstica: um impasse entre Eros e Tanatos**. Campinas: UNICAMP, 2000.

BRASIL. Câmara dos deputados. Comissão de defesa dos direitos da mulher. **Mapa da violência contra a mulher**. Brasília, 2018.

BRASIL. **Constituição da República Federativa 1988**. 39ª edição atualizada em 2013.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004**. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2010.

BRASIL. Presidência da república. Casa Civil. Lei 11.3040/2006– **“Lei Maria da Penha”**. Brasília, 2006.

BRASIL. Presidência da república. Casa Civil. Lei 13.019 /2014 - Estabelece o regime jurídico das parcerias entre a administração pública e as organizações da sociedade civil, em regime de mútua cooperação. **“Lei do Marco regulatório – MROSC.”** Brasília, 2014.

BRASIL. Presidência da república. Casa Civil. **Lei 13.772/2018**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2018/Lei/L13772.htm#art2](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Lei/L13772.htm#art2) acesso em: 06 de fevereiro de 2020.

BRASIL. Presidência da república. Secretaria especial de políticas para as mulheres- (SPM). **Plano Nacional de Políticas para as Mulheres**. Brasília, 2005.

BRASIL. Presidência da república. Secretaria Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres. Secretaria de Políticas para as Mulheres. **Diretrizes nacionais para o abrigo de mulheres em situação de risco de violência**. Brasília, 2011.

BRASIL. Presidência da república. Secretaria Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres. Secretaria de Políticas para as Mulheres. **Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres**. Brasília, 2011.

BRASIL. Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012. **Sobre as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisa envolvendo seres humanos**. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde.

BRASIL. Senado Federal. Pesquisa Data Senado: **Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher**. Brasília, 2017.

CÂMARA. Rosana Hoffman. Análise de Conteúdo: da teoria à prática em pesquisas sociais aplicadas às organizações. Gerais: **Revista Interinstitucional de Psicologia**, 6 (2), jul. Dez, 2013.

CFESS. Conselho Federal de Serviço Social. Resolução nº 273, de 13 de março de 1993. **Institui o Código de Ética Profissional do/a Assistente Social**. Brasília, 2011.

CHAUÍ, Marilena. Participando do debate sobre mulher e violência. **Perspectivas antropológicas da mulher**. Rio de Janeiro, n. 4, 1985, p. 23-62.

CHIZZOTTI, Antônio. **Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais**. 11ª Ed. São Paulo: Cortez, 2010.

CISNE, Mirla. **Gênero, Divisão Sexual do Trabalho e Serviço Social**. 2ª Ed. São Paulo: Outras Expressões, 2015.

EIRAS. Alexandra Aparecida Leite Toffanetto Seabra. **A Intervenção do Serviço Social nos CRAS: análise das demandas e possibilidades para o trabalho socioeducativo realizado grupalmente**. In: A dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos. BACKX. Sheila; GUERRA. Yolanda e SANTOS. Claudia Monica dos. (ORGS). – 3ª ed. – São Paulo: Cortez, 2017.

FALEIROS, Vicente de Paula. **Desafios de cuidar em Serviço Social: uma perspectiva crítica**. R. Katál., Florianópolis, v. 16, n. esp., p. 83-91, 2013.

FALEIROS, Vicente de Paula. **Estratégias em Serviço Social**. 10ª Ed. São Paulo: Cortez, 2011.

GASKELL, G. entrevistas individuais e grupais. In: M. W. Bauer & G. Gaskell (Orgs.), **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. Petrópolis. Ed. Vozes. 2002.

GENTILLI. Raquel de Matos Lopes. **Representações e práticas: identidade e processo de trabalho no serviço social**. 3ª ed. – São Paulo – SP. Editora Veras, 2006.

GUERRA, Yolanda. **A Instrumentalidade do Serviço Social**. Editora Cortez. 10ª Ed. São Paulo. 2014.

GODOY, A.S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**, 35 (2). 1995.

GOMES, Janete ALVES. **Mulheres e Justiça Criminal: Vozes (Des) consideradas e experiências vivenciadas as usuárias da casa abrigo regional do ABC (2001-2004)**. Dissertação

de Mestrado apresentada para o programa de Ciências Sociais da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, SP. 2008.

GUEIROS, Dalva Azevedo. Família e Proteção Social: questões atuais e limites da solidariedade familiar. In: **Serviço Social e Sociedade**, nº 71 Ano XXIII, Cortez Editora, São Paulo – SP. 2002.

HIRATA, Helena. [et al.] (orgs.) Dicionário crítico do feminismo – São Paulo: Editora UNESP, 2009. IAMAMOTO, Marilda Vilela e CARVALHO, Raul. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica**. 28ª Ed. São Paulo: Cortez, 2009.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 25ª Ed. São Paulo: Cortez, 2014.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social**. 7ª Ed. São Paulo: Cortez, 2012.

KOGA, Dirce. **Medidas de cidades: entre territórios de vida e territórios vividos**. São Paulo: Ed. Cortez, 2003.

LEFEVRE, Fernando e LEFEVRE, Ana Maria Cavalcanti. **Depoimentos e Discursos: uma proposta de análise em pesquisa social**. Brasília: Líber Livro Editora, 2005 – série pesquisa; 12.

LEMONS Marilda de Oliveira. Entre nós. **Um estudo sobre a Casa Abrigo Regional do ABC para situação de violência**. Dissertação de Mestrado em Administração. Centro Universitário Municipal de São Caetano do Sul. SP. 2003.

LOPES, Jussara de Cássia Soares; ROZA Isis Silva. Questão racial e a prática profissional do assistente social: Uma interlocução necessária. In: **Pensando Áfricas e suas diásporas** NEABI – UFOP - Vol. 01 N. 01 – jan/jun. Anais do III Seminário Pensando Áfricas e suas diásporas - parte 1. Mariana/MG. 2015.

MARTINELLI, Maria Lúcia. O Serviço Social na transição para o próximo milênio: desafios e perspectivas. **Serviço Social & Sociedade**. São Paulo: Cortez, v. 19, nº 57, jul. 1998.

MARTINELLI., Maria Lúcia. **Pesquisa Qualitativa: um instigante desafio** (org.) São Paulo: Veras Editora, 1999.

MARTINELLI, Maria Lúcia. Sentido e direcionalidade da ação profissional: projeto ético-político em serviço social. In: **A prática profissional do assistente social: teoria, ação, construção do conhecimento**. BAPTISTA, Myrian Veras. BATTINI, Odária. (orgs), Volume I. São Paulo, Veras Editora, 2014.

MARTINS, Teresa Cristina Santos. O negro no contexto das novas estratégias do capital: desemprego, precarização e informalidade. In: **Serviço Social e Sociedade**. – Nº 111 – São Paulo: Cortez, jul. /Set. 2012.

MELO Mônica e TELES Maria Amélia de Almeida. **O que é violência contra mulher;** editora Brasiliense. 2012.

MINAYO. Maria Cecília de Souza. A difícil e lenta entrada da violência na agenda do setor saúde. **Cadernos de Saúde Pública**, 20, 3, 646-647. 2004.

MINAYO. Maria Cecília de Souza; DESLANDES, Suely Ferreira; GOMES, Romeu. **Pesquisa Social**. 29ª Ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2010.

MIRALES, Rosana. **Violência de Gênero Dimensões da lesão corporal**. Ed. UNIOESTE, Cascavel, 2013.

MUCHAIL. Salma Tannus. **Foucault Simplesmente: textos reunidos**. Edições Loyola. São Paulo- SP. 2004.

MUSZKAT, Malvina. MUSZKAT Susana. **Série O que fazer? Violência familiar** – São Paulo: Blucher, 2016.

NOGUEIRA. Claudia Mazzei. As Relações Sociais de Gênero no Trabalho e na Reprodução. **AURORA**, ano IV, número 6, 08/2010.

PAULINO, Sandra Eliza. Serviço Social e o atendimento sócio individual. In: Rodrigues, Maria Lucia (org.). **Serviço Social e sua reconstrução técnico operativa**. Ed. Educ. e Fapesp, São Paulo, 2016.

PRATES. Paula Licursi. **Violência Doméstica e de Gênero: perfil sociodemográfico e psicossocial de mulheres abrigadas**. Dissertação de mestrado. Universidade São Paulo, SP, 2007.

ROCHA. Lourdes de Maria Leitão Nunes. **Casas-Abrigo no enfrentamento da violência de gênero**. Editora Veras. São Paulo. SP. 2007.

RODRIGUES, Maria Lucia. **Ações e interlocuções: estudo sobre a prática profissional do assistente social**. 2ª ed. Editora Veras. São Paulo, SP. 1999.

SAFFIOTI, Heleieth. **A Mulher na Sociedade de Classes**. 3ª Ed. São Paulo: Expressão Popular, 2013.

SAFFIOTI, Heleieth. Contribuições Feministas Para o Estudo da Violência de Gênero. **Cadernos Pagu** (16). Campinas: Núcleo de Estudo de Gênero. – Pagu, 2001.

SAFFIOTI, Heleieth. **Gênero, patriarcado, violência**. 2º ed. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, 2015.

SAFFIOTI, Heleieth. **Violência de Gênero** – Poder e impotência. Rio de Janeiro: Revinter. 1995.

SAFFIOTI, Heleieth. Violência de Gênero no Brasil Atual. In: **Estudos Feministas**. Número Especial. Rio de Janeiro: CIEC/ECO/UFRJ, p. 443-461, 1994.

SAFFIOTI, Heleieth\_\_\_\_\_. Violência de Gênero: lugar da práxis na construção da subjetividade. **Revista Lutas Sociais**, São Paulo, nº 2, 1997.

SAFFIOTI, Heleieth. **Violência doméstica ou a lógica do galinheiro**: violência em debate. São Paulo: moderna, 1997.

SAMARA, Eni de Mesquita. **A família brasileira**. Coleção tudo é história. São Paulo: Brasiliense. 1998.

SARMENTO. Hélder Boska de Moraes. Instrumental Técnico e o Serviço Social. In: **A dimensão técnico-operativa no Serviço Social**: desafios contemporâneos. BACKX. Sheila; GUERRA. Yolanda e SANTOS. Claudia Monica dos. (Orgs.). 3ª ed. São Paulo: Cortez, 2017.

SCHAIBER. Lilia Blima. **Violência dói e não é direito**: a violência contra a mulher, a saúde e os direitos humanos/ Lilia Blima Schaiber. [et al]. – São Paulo: editora Unesp, 2005.

SCOTT, Joan W. Gênero Uma Categoria Útil de Análise Histórica. **Educação e Realidade**. Porto Alegre, vol.20, nº2, jul – dez. 1995.

SETUBAL. Aglair Alencar. Análise de Conteúdo suas implicações nos estudos das comunicações. In: **Pesquisa Qualitativa**: um instigante desafio MARTINELLI. Maria Lúcia (org.) São Paulo: Veras Editora, 1999.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do Trabalho Científico**. 23ª Ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA. Carla da. **Uma realidade em preto e branco**: As mulheres vítimas de violência doméstica. Dissertação de Mestrado. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, SP, 2011.

SOUZA. Edilsa R. de. Violência Social: um desafio para os serviços de saúde pública. In: **Saúde em foco**, nº 13. Secretaria Municipal de Saúde, Rio de Janeiro – RJ, 1996.

SPOSATI, Aldaíza. Modelo brasileiro de proteção social não contributiva: concepções fundantes. In: **Concepção e gestão da proteção social não contributiva no Brasil**. Brasília: Ministério do desenvolvimento social e combate à fome, Unesco, 2009.

TRINDADE. Rosa Lúcia Prédes. Ações profissionais, procedimentos no trabalho dos assistentes sociais nas políticas sociais. In: **A dimensão técnico-operativa no Serviço Social**: desafios contemporâneos. BACKX. Sheila; GUERRA. Yolanda e SANTOS. Claudia Monica dos. (Orgs.). 3ª ed. São Paulo: Cortez, 2017.

VALENTE. Maria Thereza. A resignificação do trabalho com grupos no Serviço Social: origem e desenvolvimento no Brasil. In: Rodrigues, Maria Lucia (org.). **Serviço Social e sua reconstrução técnico operativa**. Ed. Educ. e Fapesp, São Paulo, 2016.

YAZBEK Maria Carmelita. Os fundamentos históricos e teórico metodológicos do Serviço Social brasileiro na contemporaneidade. In: **Serviço Social**: Direitos Sociais e Competências profissionais. CFESS. Brasília. 2009.

WASELFISZ, Julio Jacobo. **Mapa da Violência 2015**. Disponível em: <<http://www.mapadaviolencia.org.br/>>. Acesso em: 26 de junho de 2019.

## APÊNDICES

### APÊNDICE A – “Relatório anual das atividades desenvolvidas no programa Casa Abrigo Regional ABC”

#### ► 1.0 – APRESENTAÇÃO DOS DADOS SOCIOECONOMICOS DAS MULHERES ATENDIDAS NO ANO DE 2018:

##### 1.1 O perfil da população atendida ano de 2018

A partir do diagnóstico realizado pela equipe deste serviço, no que tange o perfil das mulheres em Acolhimento Institucional no ano de 2018, avaliamos que este público corresponde predominantemente de mulheres entre 20 e 30 anos, em situação conjugal de união estável com Ensino Fundamental incompleto, residem em sua maioria sob regime de aluguel com seus filhos em que a uma predominância de serem menores de três anos e com seus companheiros.

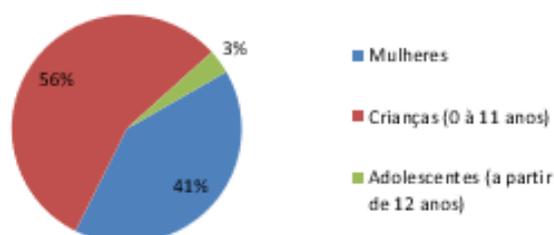


As mulheres geralmente não estão no mercado de trabalho e poucas desenvolvem trabalhos informais, dependem financeiramente de seus companheiros e familiares. Embora em sua maioria recebam o benefício social Bolsa Família como renda, não conseguem arcar com um aluguel individual para ela e filhos.

Em nossa avaliação, tal dependência reforça e mantém essas mulheres em situação de risco, expondo-as as situações de violência doméstica. Além da questão do trabalho ser o ponto primordial para sua retomada de vida, contribui para restaurar e preservar a integridade e o fortalecimento da autoestima. Visto tal problemática, priorizamos a inserção das mulheres junto ao mercado de trabalho, buscando promover parcerias em rede.

#### 1.1.1 – Dados estatísticos catalogados do perfil das mulheres atendidas ano 2018:

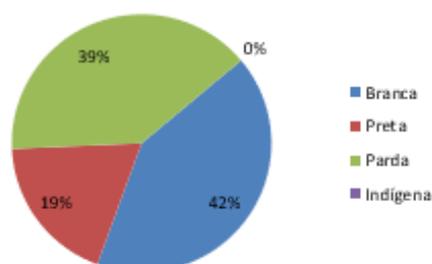
Grafico 01: Total de pessoas inseridas no programa



No ano de 2018 atendemos um quantitativo de 48 mulheres, 66 crianças na faixa etária de 0 a 11 anos e 06 adolescentes na faixa etária de 12 a 18 anos incompletos totalizando 120 atendimentos ao longo do referido ano.

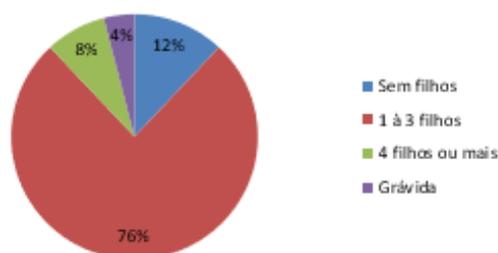


**Gráfico 02: Cor/Raça**



Sobre o quesito cor/raça os dados nos mostram que 42% das mulheres atendidas se auto declaravam branca, seguido de 39% de pardas e 19% de mulheres negras. De acordo com o IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística a classificação de cor ou raça da população brasileira é com base na autodeclaração. Ou seja, as pessoas são perguntadas sobre sua cor de acordo com as seguintes opções: preta, parda, indígena ou amarela.

**Gráfico 03: Quantidade de filhos(as)**

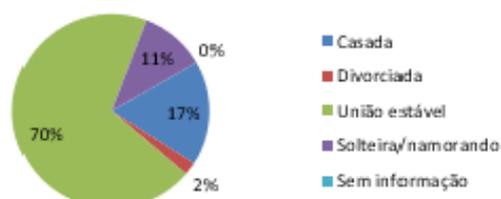


Das 48 mulheres atendidas, 06 delas (12%) não possuíam filhos, 38 mulheres tinham filhos na faixa etária de 01 a 03 filhos total de 38 crianças e adolescentes (76%), 04



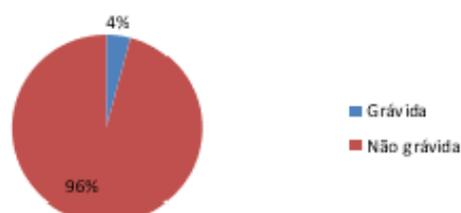
mulheres tinham filhos na faixa etária de 04 filhos ou mais (8%) e 02 mulheres grávidas (4%).

**Grafico 04: Estado civil**



O estado civil das mulheres atendidas, 32 mulheres estavam em união estável no momento do acolhimento (70%), casadas 08 mulheres (17%), solteira e/ou namorando 05 mulheres 11% e 01 mulher era divorciada.

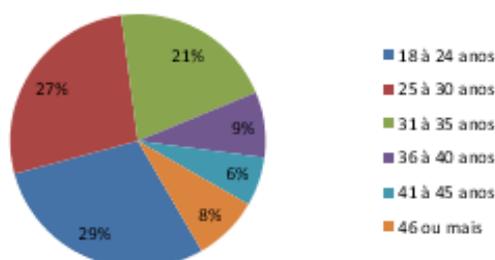
**Grafico 05: Gravidez no momento do abrigamento**



Como o gráfico aponta, 96% das mulheres atendidas no ano de 2018 não estavam gestante no momento do acolhimento.

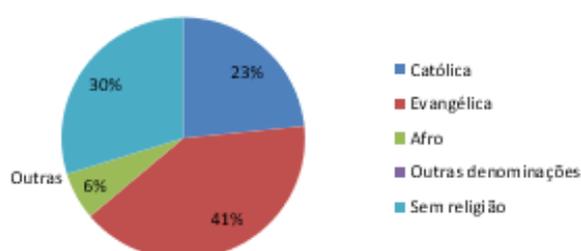


**Gráfico 06: Faixa etária das mulheres**



As faixas etárias de maior atendimento de mulheres acolhidas foi de 18 a 24 anos com 29% seguida da faixa etária de 25 a 30 anos, o que nos chama a atenção é que nosso atendimento comprova o que as pesquisas sobre violência contra mulher apontam que mulheres em idade produtiva são as que mais sofrem violência.

**Gráfico 07: Religiosidade das mulheres**

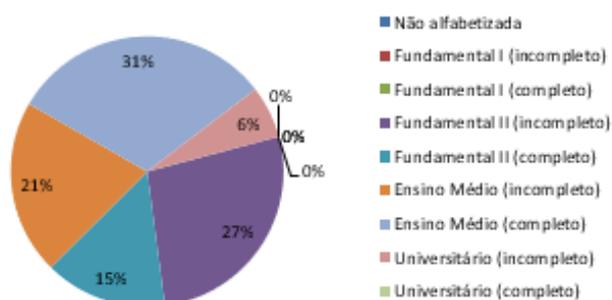


Ao que podemos analisar diante do gráfico apresentado, é que 41% das mulheres que sofreram violência com ameaças se declaram de religiões evangélicas e o segundo maior índice é das mulheres que se declaram sem religião. O que nos leva a fazer uma reflexão a respeito do papel que é exigido do homem e da responsabilidade que é inculcada



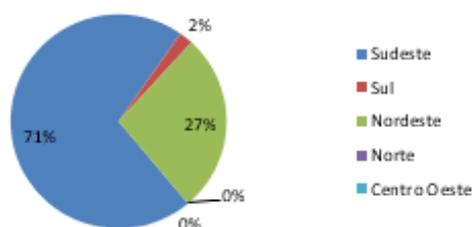
pela sociedade patriarcal, através das religiões para as mulheres em relação à ~~manutenção~~ manutenção de relacionamentos, haja vista que algumas verbalizavam que eram orientadas a manter o casamento.

**Gráfico 08: Escolaridade das mulheres**



A baixa escolaridade das mulheres atendidas pelo programa se faz evidente, entretanto neste ano de 2018, 31% das mulheres atendidas possuíam o ensino médio completo, entretanto apresentam um percentual de 27% de mulheres com ensino fundamental II incompleto e 21% de mulheres com ensino médio incompleto.

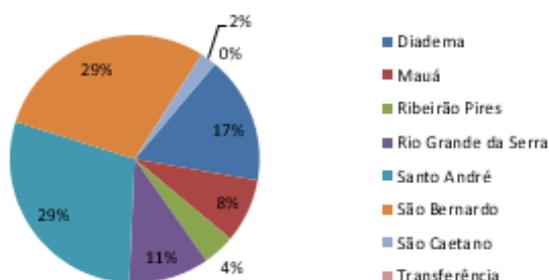
**Gráfico 09: Região geográfica brasileira de origem**





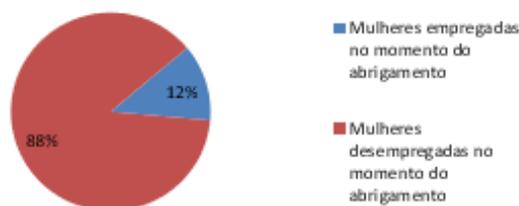
Conforme gráfico acima, a região de origem predominante é a sudeste com 71% em seguida a região sudoeste com 27%.

**Gráfico 10: Município de procedência/encaminhamento**



Os municípios que mais encaminharam mulheres para abrigo foram Santo André e São Bernardo ficando tecnicamente empatados com 29% cada em seguida o município de Diadema com 17%, Rio Grande da Serra com 11% e Mauá com 8%.

**Gráfico 11: Situação empregatícia no ato do encaminhamento**



Em relação à situação de empregabilidade das mulheres no ato do encaminhamento, é perceptível que apenas 12% encontram-se com vínculo empregatício e um número



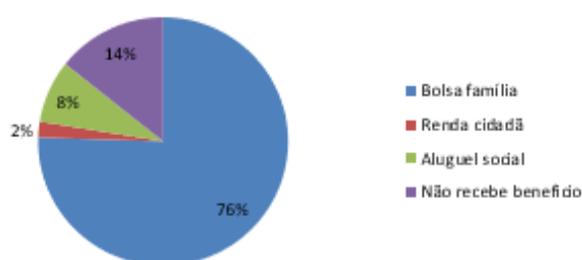
expressivo de 88% de mulheres sem emprego. É uma realidade que não difere da realidade brasileira

**Gráfico 12: Renda familiar até o abrigamento**



Os atendimentos realizados no ano de 2018 apresentam que 77% apresentam renda familiar de um salário mínimo renda essa que em sua maioria advém do companheiro, conforme o gráfico 11, 88% das mulheres no momento do abrigamento estavam sem vínculo empregatício. Importante ressaltar que a violência não atinge apenas as mulheres que não possuem renda própria ou que a renda familiar seja inferior está presente em todas as camadas sociais, porém as mulheres em comunidades periféricas são as que mais procuram por algum serviço de proteção.

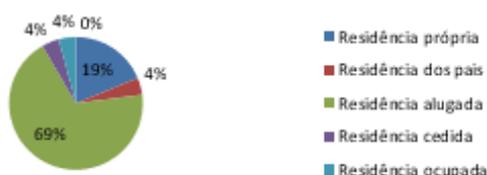
**Gráfico 13: Benefício socioassistencial**





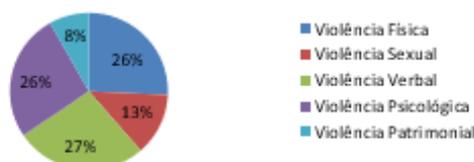
Dentre os benefícios assistenciais que as mulheres atendidas recebiam no momento em que foram abrigadas, o gráfico acima demonstra que 76% recebem o Bolsa Família e o quanto esse benefício de transferência de renda é importante tendo em vista ser essa a única fonte de renda a priori para o início da organização financeira da situação da mulher no momento inicial do seu processo de acolhimento.

**Gráfico 14: Habitabilidade antes do abrigamento**



O déficit habitacional é uma realidade nacional, mesmo sendo um direito constituído. De acordo com um artigo do valor econômico datado dia 03/05/2018, aponta que no Brasil esse déficit está em 7,7 milhões. Como podemos observar a realidade das mulheres atendidas 69% delas está em condição vulnerável em relação a questão habitabilidade pois vivem em residência alugada e apenas 19% em residência própria.

**Gráfico 15: Violência sofrida**



Segundo a pesquisa Mulheres Brasileiras nos Espaços Público e Privado (FPA/Sesc, 2010), apontada pelo dossiê violência contra as mulheres da agência Patrícia Galvão, no



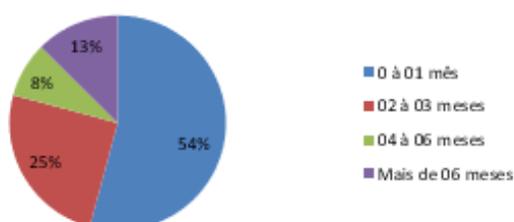
caso brasileiro, estima-se que cinco mulheres são espancadas a cada 2 minutos; o parceiro (marido, namorado ou ex) é o responsável por mais de 80% dos casos reportados.

**Gráfico 16: Medida protetiva no ato do abrigamento**



Mesmo vivenciando contexto de violência doméstica, 54% das mulheres não apresentavam medida protetiva quando foram abrigadas, muitas relatam que não haviam feito sequer o boletim de ocorrência.

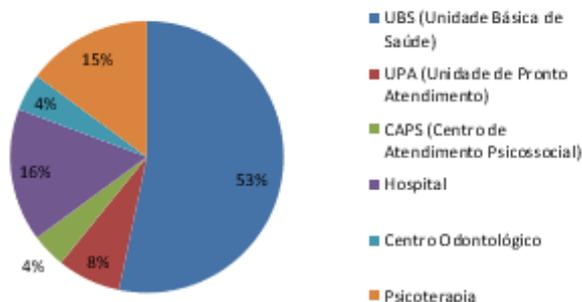
**Gráfico 17: Tempo de abrigamento**



No ano de 2018, foram 54% dos abrigamento em tempo médio de até 01 mês. E 13% a média que ficou além do período de 06 meses.

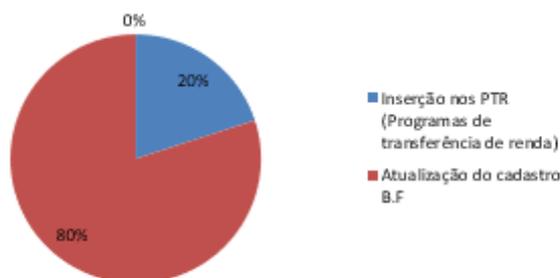


**Gráfico 18: Encaminhamento de saúde**



Dos encaminhamento de saúde, o número mais expressivo se dá com relação ao atendimento em unidade básica, pois muitas mulheres ao serem acolhidas no programa casa abrigo estão sem realizar consultas e exames básicos, principalmente de saúde da mulher.

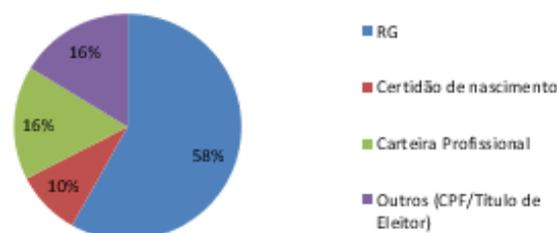
**Gráfico 19: Encaminhamento de assistência social**



A maior demanda de encaminhamento para a política de assistência social se dá para a atualização do benefício de transferência de renda – bolsa família que por sua vez se torna crucial no auxílio financeiro de que a mulher necessita nesse processo de acolhimento com vistas ao desabrigoamento.

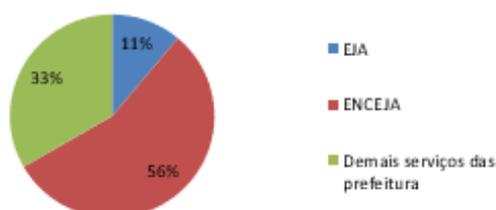


**Gráfico 20: Encaminhamento para documentação**



Maior demanda de providências quanto a documentação se dá com relação ao Registro geral – RG, essas demandas são tão logo providenciadas assim que a usuária e seus respectivos filhos e filhas são atendidos em acolhimento.

**Gráfico 21: Encaminhamentos para escolas ou cursos**

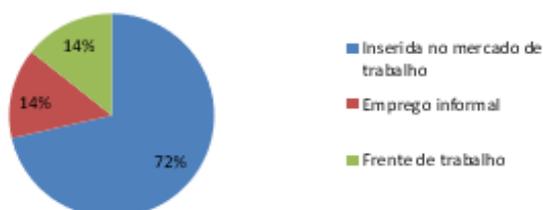


O gráfico acima demonstra uma realidade nacional no que tange a questão educacional das mulheres que sofrem violência e são atendidas na rede de proteção, pois além da questão do trabalho, boa parte delas não possui ensino fundamental e é estimulado ao longo do processo de acolhimento através dos atendimentos da equipe técnica a importância de retomar os estudos e assim quando a mulher manifesta o desejo, esta é



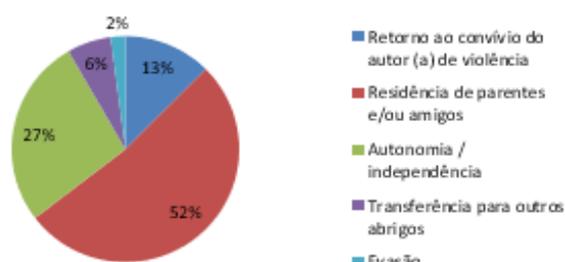
inserida no mercado de trabalho – Exame Nacional para Certificação de Competências de Jovens e Adultos para concluir seus estudos e com isso ter uma melhor oportunidade para o pleito de alguma vaga no mercado de trabalho.

**Gráfico 22: Encaminhamento para mercado de trabalho**



O programa casa abrigo acolhe as mulheres que em sua maioria não estavam inseridas no mercado de trabalho no ato do acolhimento, entretanto a equipe através das intervenções realizadas ao longo do acompanhamento de acolhimento, além de estimular e orientar a respeito da importância da inserção no mercado de trabalho, é feito parcerias com empresas na região do ABC para entrevistas e também no ano de 2018 foi fidelizado com o projeto tem saída de São Paulo o encaminhamento de mulheres para o mercado de trabalho.

**Gráfico 23: Desligamento/desabrigamento da casa abrigo**

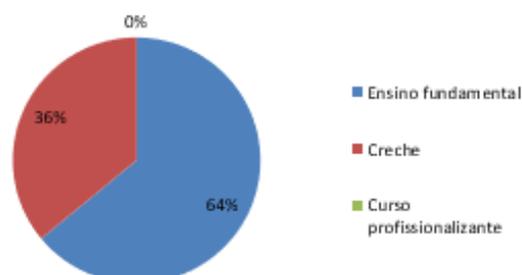




Em relação ao processo de desacolhimento, temos um número de apenas 13% de retorno ao convívio com autor (a) da violência, número esse que pode ser ainda mais decrescido, porém ressaltamos que 27% consegue ter uma saída mais qualificada, ou seja, de forma autônoma e independente algo que muitas delas jamais imaginaram que um dia pudessem ter. Outro ponto positivo que merece destaque é a saída com apoio e suporte familiar que é a maioria totalizando 52%.

### 1.1.2- Dados a respeito da situação dos filhos e filhas abrigados junto com as mulheres:

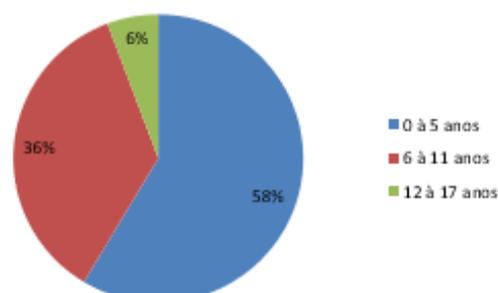
Grafico 24: Escolarização dos(as) filhos(as)



Filhos e filhas das abrigadas que estão na faixa etária que correspondem ao ensino fundamental tão logo que são acolhidos, já é realizada a articulação com a rede de ensino para a inserção deles (as) e aquelas que possuem bebês, também é providenciado a articulação com a rede local para a inserção em vaga de creche, contribuindo assim para que a mulher possa ter mais autonomia de buscar oportunidades no mercado de trabalho e garantindo direito da criança em frequentar creche.

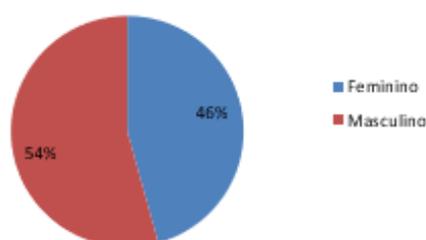


**Gráfico 25: Faixa etária dos(as) filhos(as)**



Temos um número expressivo de crianças dos 0 ao 11 anos de idade sendo acolhido, entretanto adolescentes também foram acolhidos em 2018 porém em quantidade muito inferior.

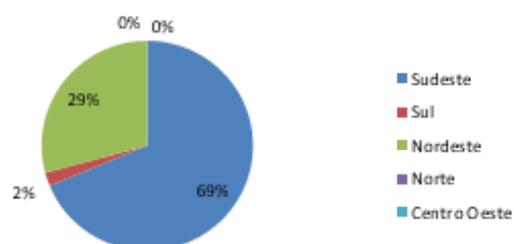
**gráfico 26: Sexo biológico dos(as) filhos(as)**



### 1.1.3- Dados a respeito do autor (a) de violência praticado contra mulher:

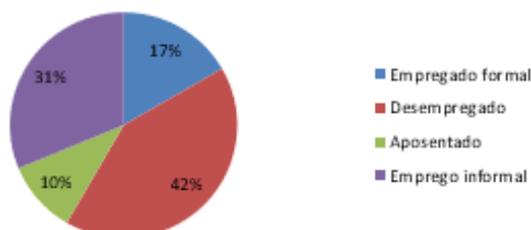


**Grafico 27: Região geográfica de origem do(a) autor(a)**



Região de origem de autores de violência, em sua maioria são pessoas da própria região sudeste, seguido de 29% da região nordeste do país.

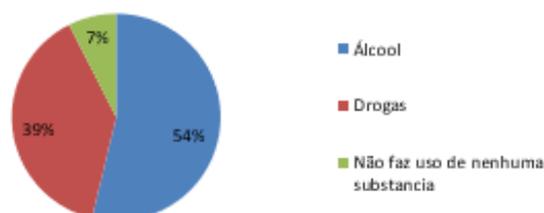
**Grafico 28: Condição de empregabilidade do(a) autor(a)**



Com relação a empregabilidade destaque para a taxa de desemprego que corresponde a 42% e em segundo lugar 31% estão em emprego informal.

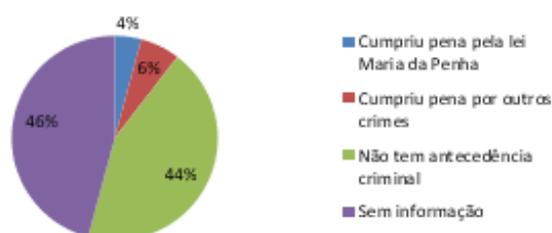


**Gráfico 29: Dependência química do(a) autor(a)**



É sabido que o uso de substâncias sejam etílicas ou psicoativas não é o fator condicionante para a violência doméstica, entretanto essas substâncias quando usadas contribuem para o aumento da forma da violência.

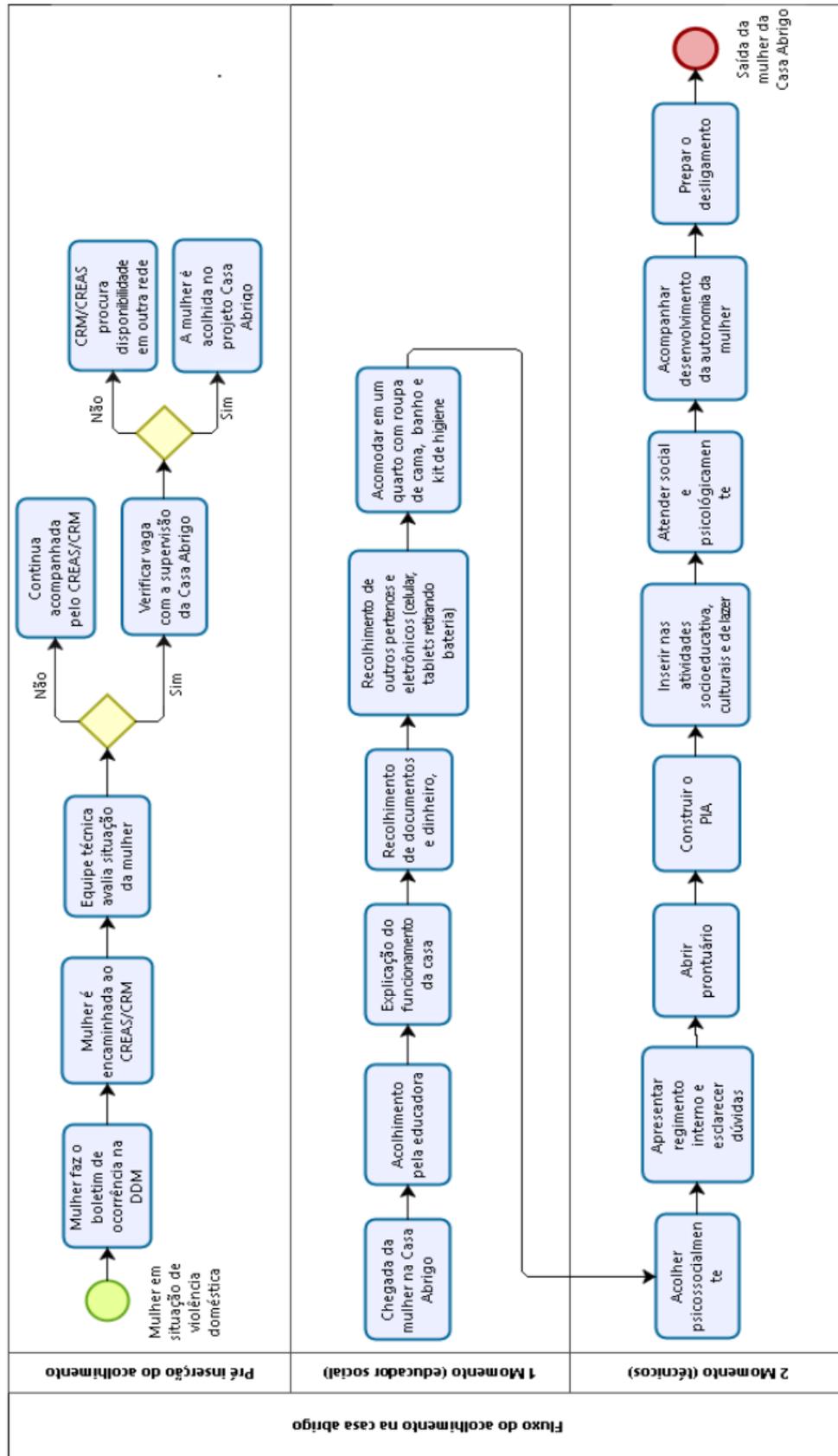
**Gráfico 30: Antecedentes criminais do(a) autor(a)**



Os antecedentes criminais apresentam 4% que cumpriram pena tipificado na lei Maria da Penha e 44% não possui qualquer antecedente, já 6% em algum momento cumpriram algum tipo de pena por algum delito.

## 2. ATIVIDADES SOCIOEDUCATIVAS:

APÊNDICE B – Fluxograma de Acolhimento no Programa Casa Abrigo



**APÊNDICE C: QUESTIONÁRIO DE ENTREVISTAS COM AS PROFISSIONAIS DE SERVIÇO SOCIAL**

Identificação:

Formação:

Possui especialização? ( ) sim ou não ( ) se sim, em qual área?\_ Tempo de atuação como assistente social:

Ano de formação:

Tempo de atuação no atendimento à mulher em situação de violência doméstica:

Conte um pouco sobre seu trabalho cotidiano.

Quais conhecimentos você percebe que são necessários para o exercício dessa prática?

Como você vê a prática do Serviço Social no Programa?

Quais as dificuldades você vivencia no seu cotidiano de trabalho?

Quais contribuições você apontaria para aprimorar o atendimento desenvolvido com as mulheres atendidas?

Como você percebe que o assistente social está preparado para essa prática?

**APÊNDICE D: QUESTÕES NORTEADORAS PARA ENTREVISTA DAS MULHERES ATENDIDAS PELO PROGRAMA:**

Que violência sofreu?

Qual a análise do atendimento prestado pela instituição? Se a mulher não falar a respeito do trabalho do/a assistente social, perguntaremos o que ela percebe do trabalho do/a assistente social?

## APÊNDICE E: TCLE TÉCNICAS DE SERVIÇO SOCIAL



### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidada/o como voluntária/o a participar da pesquisa: **A violência doméstica contra mulheres no Programa Casa Abrigo Regional ABC: Questões para o Serviço Social.**

Este termo é um instrumento para obter seu consentimento de participar desta pesquisa, coordenada pela pesquisadora **Flaviana Aparecida de Mello**, aluna do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUC SP.

Como voluntária/o, você tem o direito de interromper sua participação a qualquer momento se assim o desejar. Na pesquisa trataremos de **analisar a pratica do/ da assistente social no atendimento a mulheres em situação de violência atendidas pelo Programa Casa Abrigo Regional ABC.**

A entrevista será semiestruturada e terá o áudio gravado se for de seu consentimento. Você só será identificada/o na publicação se assim o desejar e consentir. Uma cópia deste consentimento informado será arquivada e outra será fornecida a você.

Nosso propósito nesta investigação consiste em analisar a prática do/da assistente social com mulheres em situação de violência doméstica, acolhidas pelo Programa Casa Abrigo regional grande ABC, compreendendo as diferentes formas de violência presentes no cotidiano das mulheres em processo de acompanhamento social, bem como compreender as políticas sociais empreendidas pelo poder público, dirigidas a esta população e, por fim, analisar a questão da violência com as mulheres e o modo de ação e prestação de serviços que o Serviço Social pode desenvolver com este público.

Caso haja necessidade de contato durante e/ou após a realização da pesquisa, deixo meus dados: telefone (11) 97748-5321 e-mail: [professora.flavianamello@gmail.com](mailto:professora.flavianamello@gmail.com) e os dados do

comitê de ética e pesquisa – endereço: Rua Ministro de Godoi, 969, sala 63C, Perdizes, São Paulo – SP, CEP: 05.015-001. Telefone: (11) 3670-8466 e-mail: [cometica@pucsp.br](mailto:cometica@pucsp.br). O horário de funcionamento é das 09h às 18h de segunda a sexta-feira. Ressalto que o comitê de ética é um órgão que acompanha todas as pesquisas para que seja assegurada a preservação do sigilo, da dignidade da pessoa humana, e está à disposição para esclarecer e/ou elucidar quaisquer dúvidas que possam surgir aos sujeitos (os) entrevistados.

Todos os procedimentos estão de acordo com os princípios éticos que regem atividades vinculadas a pesquisa, atendendo à Resolução 466/12 e complementares do Conselho Nacional de Saúde, que trata de pesquisa com seres humanos.

Eu, \_\_\_\_\_, fui informada/o dos objetivos da pesquisa acima de maneira clara e detalhada e esclareci minhas dúvidas. Sei que em qualquer momento poderei solicitar novas informações e motivar minha decisão se assim o desejar. A pesquisadora certifica-me que todos os dados desta pesquisa serão confidenciais. Também sei que caso existam gastos adicionais, estes serão absorvidos pelo orçamento da pesquisa; caso eu tenha qualquer despesa decorrente da participação na pesquisa, tais como transporte, alimentação entre outros, estes serão absorvidos e de inteira responsabilidade da pesquisadora. De igual maneira, caso ocorra algum dano decorrente da minha participação no estudo, serei devidamente indenizado, conforme determina a lei.

Declaro que concordo em participar desse estudo. Declaro ainda que recebi uma cópia deste termo de consentimento livre e esclarecido e que me foi dada a oportunidade de ler e esclarecer as minhas dúvidas.

Declaro que tenho conhecimento de que a pesquisa a se realizar, não resultará em nenhum benefício valorativo e que é possível que aconteçam os seguintes desconfortos ou riscos como: invasão de privacidade; tomar o tempo do sujeito ao participar do depoimento; responder a questões sensíveis, tais como atos ilegais, violência, sexualidade. Dos quais medidas serão tomadas para sua redução, tais como: minimizar desconfortos, garantindo local reservado e liberdade para não responder questões constrangedoras; estar atento aos sinais verbais e não verbais de desconforto; e assegurar a confidencialidade e a privacidade, a proteção da imagem e a não estigmatização, garantindo a não utilização das informações em prejuízo das pessoas e/ou das comunidades, inclusive em termos de autoestima, de prestígio e/ou econômico – financeiro.

São Paulo, \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_.

---

Assinatura da Participante

---

**Flaviana** - pesquisadora  
**Aparecida de Mello**

---

Assinatura da Testemunha

## APÊNDICE F: TCLE MULHERES ABRIGADAS



### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidada/o como voluntária/o a participar da pesquisa: **A violência doméstica contra mulheres no Programa Casa Abrigo Regional ABC: Questões para o Serviço Social.**

Este termo é um instrumento para obter seu consentimento de participar desta pesquisa, coordenada pela pesquisadora **Flaviana Aparecida de Mello**, aluna do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUC SP.

Como voluntária/o, você tem o direito de interromper sua participação a qualquer momento se assim o desejar. Na pesquisa trataremos de **analisar a prática do/ da assistente social no atendimento a mulheres em situação de violência atendidas pelo Programa Casa Abrigo regional ABC.**

A entrevista será semiestruturada e terá o áudio gravado se for de seu consentimento. Você só será identificada/o na publicação se assim o desejar e consentir. Uma cópia deste consentimento informado será arquivada e outra será fornecida a você.

Nosso propósito nesta investigação consiste em analisar a prática do/da assistente social com mulheres em situação de violência doméstica, acolhidas pelo Programa Casa Abrigo regional grande ABC, compreendendo as diferentes formas de violência presentes no cotidiano das mulheres em processo de acompanhamento social, bem como compreender as políticas sociais empreendidas pelo poder público, dirigidas a esta população e, por fim, analisar a questão da violência com as mulheres e o modo de ação e prestação de serviços que o Serviço Social pode desenvolver com este público.

Caso haja necessidade de contato durante e/ou após a realização da pesquisa, deixo meus dados: telefone (11) 97748-5321 e-mail: [professora.flavianamello@gmail.com](mailto:professora.flavianamello@gmail.com) e os dados do comitê de ética e pesquisa – endereço: Rua Ministro de Godoi, 969, sala 63C, Perdizes, São Paulo – SP, CEP: 05.015-001. Telefone: (11) 3670-8466 e-mail: [cometica@pucsp.br](mailto:cometica@pucsp.br). O horário de funcionamento é das 09h às 18h de segunda a sexta-feira. Ressalto que o comitê de ética é um órgão que acompanha todas as pesquisas para que seja assegurada a preservação do sigilo, da dignidade da pessoa humana, e está à disposição para esclarecer e/ou elucidar quaisquer dúvidas que possam surgir aos sujeitas (os) entrevistadas.

Todos os procedimentos estão de acordo com os princípios éticos que regem atividades vinculadas a pesquisa, atendendo à Resolução 466/12 e complementares do Conselho Nacional de Saúde, que trata de pesquisa com seres humanos.

Eu, \_\_\_\_\_, fui informada/o dos objetivos da pesquisa acima de maneira clara e detalhada e esclareci minhas dúvidas. Sei que em qualquer momento poderei solicitar novas informações e motivar minha decisão se assim o desejar. A pesquisadora certifica-me que todos os dados desta pesquisa serão confidenciais. Também sei que caso existam gastos adicionais, estes serão absorvidos pelo orçamento da pesquisa; caso eu tenha qualquer despesa decorrente da participação na pesquisa, tais como transporte, alimentação entre outros, estes serão absorvidos e de inteira responsabilidade da pesquisadora. De igual maneira, caso ocorra algum dano decorrente da minha participação no estudo, serei devidamente indenizado, conforme determina a lei.

Declaro que concordo em participar desse estudo. Declaro ainda que recebi uma cópia deste termo de consentimento livre e esclarecido e que me foi dada a oportunidade de ler e esclarecer as minhas dúvidas.

Declaro que tenho conhecimento de que a pesquisa a se realizar, não resultará em nenhum benefício valorativo e que é possível que aconteçam os seguintes desconfortos ou riscos como:

invasão de privacidade; tomar o tempo do sujeito ao participar do depoimento; responder a questões sensíveis, tais como atos ilegais, violência, sexualidade. Dos quais medidas serão tomadas para sua redução, tais como: minimizar desconfortos, garantindo local reservado e liberdade para não responder questões constrangedoras; estar atento aos sinais verbais e não verbais de desconforto; e assegurar a confidencialidade e a privacidade, a proteção da imagem e a não estigmatização, garantindo a não utilização das informações em prejuízo das pessoas e/ou das comunidades, inclusive em termos de autoestima, de prestígio e/ou econômico – financeiro.

São Paulo, \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_.

---

Assinatura da Participante

---

**Flaviana** - pesquisadora  
**Aparecida de Mello**

---

Assinatura da Testemunha

## ANEXOS

## ANEXO A: PROTOCOLO DE PROCEDIMENTOS – PROGRAMA CASA ABRIGO REGIONAL GRANDE ABC



**PROTOCOLO DE PROCEDIMENTOS  
PROGRAMA CASA ABRIGO REGIONAL GRANDE ABC**

**1. PREÂMBULO**

O presente instrumento servirá de orientação aos serviços de atendimento às mulheres em situação de violência doméstica e familiar que serão encaminhadas às unidades do Programa Casa Abrigo Regional Grande ABC, por encontrarem-se em risco iminente de morte, tendo esgotado todas as outras possibilidades de proteção/serviços.

O abrigo será disponibilizado às mulheres acompanhadas ou não de seus filhos e filhas menores de 18 (dezoito) anos.

**2. PORTAS DE ENTRADA**

Centros de Referência de Atendimento Especializado à Mulher em Situação de Violência Doméstica e, nos municípios que não possuem esses serviços, os Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS).

**3. PROCESSO DE ABRIGAMENTO****3.1. Cabe ao Centro de Referência de Atendimento Especializado à Mulher em Situação de Violência Doméstica e ao CREAS:**

- a. Avaliar o risco de morte baseado em entrevista qualificada feita com a mulher e ou outros meios que a equipe julgar necessário sendo que os dados coletados deverão ser preenchidos no **Cadastro Regional de Abrigamento** (anexo);
- b. Entrar em contato com a coordenação da Casa Abrigo para verificar disponibilidade de vaga e discussão do caso;
- c. Procurar vaga em outro abrigo/serviço, caso não haja vaga disponível no Programa Casa Abrigo Regional Grande ABC;
- d. Encaminhar a mulher para fazer o Boletim de Ocorrência (B.O.) na Delegacia de Defesa da Mulher (DDM) ou Delegacia Comum, caso não tenha feito;
- e. Dar ciência e explicar, à mulher, o que é o Programa Casa Abrigo Regional Grande ABC, as normas das casas e obter o seu consentimento e concordância para o abrigo, via assinatura de **Termo de Ciência** (anexo);
- f. Proceder com a assinatura do **Termo de Responsabilidade Sobre a Sua Vida** (anexo), pela mulher, quando detectado o risco de morte e a mesma não concordar com o abrigo;
- g. Providenciar, junto a Delegacia de Defesa da Mulher (DDM) e/ou Delegacia Comum, a busca dos pertences da mulher, considerando que essa atribuição é demandada às Delegacias, conforme o disposto no inciso IV, do artigo 11 da Lei 11.340/06 (Maria da Penha);

1





- h. Identificado o quadro de dependência química (álcool ou drogas) ou indícios de transtorno mental, nas mulheres, entrar em contato com as instituições específicas para acompanhamento, diante do abrigo;
- i. Providenciar transporte para levar a mulher até o ponto de encontro, em local distante das casas, quando o veículo do Programa Casa Abrigo não estiver disponível;
- j. Providenciar, junto ao Conselho Tutelar, a busca das crianças/adolescentes que permanecerem com o agressor, familiares ou estiverem em creches, escolas, bem como em outros serviços;
- k. Durante o acompanhamento da munícipe, preencher o Cadastro Regional de Abrigamento, dentro do que for possível;
- l. Encaminhar a mulher para a casa abrigo juntamente com cópia do Cadastro Regional de Abrigamento.

### **3.2 Cabe à Casa Abrigo:**

- a. Buscar a mulher no Centro de Referência, outros serviços ou ponto de encontro, considerando a disponibilidade de transporte, conforme combinado com o Centro de Referência;
- b. Levar a mulher ao Instituto Médico Legal (IML) ou Pronto Socorro, no dia seguinte, se necessário;
- c. Averiguar todas as pendências junto com o serviço que encaminhou a mulher;
- d. Acolher, de forma humanizada, as mulheres e esclarecer as condições de permanência nas casas abrigo, conforme Regulamento Interno e assinar o Termo de Compromisso e Normas da Casa;
- e. Preencher ou completar o Cadastro Regional para Abrigamento, respeitando as condições da mulher e considerando o momento adequado para obter as informações e socializar com o Centro Referência;
- f. Ajudar o Centro de Referência a procurar vaga, em casos de dificuldades, quando não houver disponibilidade de vaga no Programa Casa Abrigo Regional Grande ABC.

## **4. PROCESSOS JURÍDICOS**

### **4.1 Cabe ao Centro de Referência de Atendimento Especializado à Mulher em Situação de Violência Doméstica e ao CREAS:**

- a. Acionar a rede de assistência judiciária para acompanhar os processos das mulheres, preferencialmente, no serviço do município de origem;
- b. Acompanhar os processos jurídicos criminais e cíveis das abrigadas;

2





- c. Providenciar escolta para as audiências;
- d. Disponibilizar os endereços, diferente das casas, para recebimento de correspondências oficiais;
- e. Encaminhar e protocolar as correspondências inerentes às mulheres, com urgência, para a Casa Abrigo;
- f. Providenciar os trâmites trabalhistas;
- g. Pesquisar e informar à equipe das casas dados relevantes (jurídicos e sociais) do autor da violência, de acordo com as possibilidades.

#### **4.2. Cabe à Casa Abrigo:**

- a. Encaminhar e acompanhar os processos jurídicos criminais e cíveis das abrigadas, inclusive acompanhá-las às audiências;
- b. Manter o Centro de Referência informado sobre o andamento dos processos;
- c. Pedir escolta para as audiências com antecedência, aos Centros de Referência, se necessário;
- d. Acompanhar o processo trabalhista da mulher;
- e. Informar dados relevantes (jurídicos e sociais) do autor da violência, ao Centro de Referência, quando houver.

### **5. CONTATO COM FAMILIARES**

#### **5.1 Cabe ao Centro de Referência de Atendimento Especializado à Mulher em Situação de Violência Doméstica e ao CREAS:**

- a. Receber os familiares para esclarecimentos e obter pertences da mulher, quando houver segurança, conforme a situação, considerando que a busca dos pertences é atribuição da Delegacia de Defesa da Mulher (DDM) e ou Delegacia Comum;
- b. Informar, imediatamente, a Casa Abrigo quando recebidas correspondências e outros pertences da mulher;
- c. Sedar o encontro com os familiares ou definir outro local apropriado, considerando a segurança, durante todo o processo de abrigamento e no desabrigamento.

#### **5.2. Cabe à Casa Abrigo:**

- a. Manter contato com familiares, quando necessário, via telefone, informando assim que possível ao Centro de Referência.
- b. Identificar a necessidade de encontros com familiares, em local e momento adequados, juntamente com o Centro de Referência e/ou Serviços de Atendimento à Mulher em Situação de Violência.

3





## 6. DOCUMENTAÇÃO

### 6.1 Cabe ao Centro de Referência de Atendimento Especializado à Mulher em Situação de Violência Doméstica e ao CREAS:

- a. Ajudar a providenciar os documentos necessários da família;
- b. Receber as cartas oficiais do Fórum ou outro órgão público e avisar, imediatamente, a Casa Abrigo, sempre providenciando o protocolo.
- c. Fazer contato, imediatamente, com o local de trabalho da mulher informando a situação da abrigada e tentando negociar a sua permanência neste trabalho (licença, troca de unidade, entre outros), conforme o caso.

### 6.2 Cabe à Casa Abrigo:

- a. Providenciar as transferências das escolas das crianças e da mulher para matricular em outro estabelecimento, após o recebimento da Declaração de Disponibilidade de Vaga;
- b. Providenciar, imediatamente, todos os documentos das crianças e da mulher, caso estes não estejam com a abrigada.

## 7. PROCESSO DE DESABRIGAMENTO

### 7.1 Cabe ao Centro de Referência de Atendimento Especializado à Mulher em Situação de Violência Doméstica e ao CREAS:

- a. Articular a disponibilidade de recursos sociais do município para possibilitar o desabrigamento (aluguel social, programa de trabalho e renda, transferência de renda, entre outros);
- b. Atuar no processo de permanência e desabrigamento junto à equipe da Casa Abrigo;
- c. Providenciar transporte e passagens para retorno ao município/estado onde a mulher irá fixar residência, nos casos cabíveis, de acordo com a segurança da abrigada;
- d. Facilitar a procura de trabalho, das mulheres, fazendo articulação com os programas existentes no município;
- e. Dar continuidade aos atendimentos da munícipe após o desabrigamento e/ou manter contato com seus familiares.

### 7.2 Cabe à Casa Abrigo:

- a. Articular e construir com os Centros de Referência a condição da abrigada para o desligamento (conforme Plano de Trabalho);
- b. Pactuar toda conduta de desabrigamento com o Centro de Referência/CREAS;

4





- c. Enviar um relatório da abrigada ao serviço que a encaminhou e ao município que a acompanhará, em até 30 dias, salvo casos de urgência;
- d. Informar para os Centros de Referência ou para os CREAS o andamento das demandas da mulher.
- e. Providenciar transporte e passagens para retorno ao município/estado onde a mulher irá fixar residência quando esgotadas as possibilidades do Centro de Referência.

#### **8. PERMUTA – solicitação de abrigo/equipamento externo**

##### **Definição**

Consiste na troca de usuárias do Programa Casa Abrigo Regional Grande ABC com outros abrigos e vice-versa.

##### **Procedimentos**

- 1 - Após ser contactada, havendo uma mulher disposta e com perfil de permuta, a coordenação das casas deverá pedir um breve relatório ao abrigo solicitante;
- 2- De posse do relatório, as técnicas das casas (Assistente Social e Psicóloga) entrarão em contato com a equipe técnica do equipamento solicitante para a troca de informações e melhores detalhes sobre o caso;
- 3- A coordenadora das casas entrará em contato com o Centro de Referência/CREAS responsável pela mulher abrigada que fará a permuta para discutir a possibilidade da ação e informará que este passará a acompanhar a mulher que chegará;
- 4- Após análise (entre as equipes técnicas do Programa Casa Abrigo e do equipamento solicitante), a coordenadora da casa deverá levar o caso ao conhecimento do Conselho Gestor, repassando o relatório e todas as informações necessárias, bem como alertando sobre as dificuldades, se houver;
- 5- Acordados sobre a possibilidade da permuta, a mulher e a técnica que solicitou a permuta serão recebidas no Centro de Referência responsável pela ação, para entrevista com a equipe técnica e consumação ou não da permuta;
- 6- A equipe técnica e a coordenação das casas do Programa Casa Abrigo Regional Grande ABC, juntamente com o Centro de Referência que acolheu, decidirão se a permuta será possível ou não, após serem seguidos os procedimentos listados anteriormente;
- 7- Definida a permuta, a pessoa responsável pelo Centro de Referência/CREAS, do município do Grande ABC, fará um acordo com o equipamento que solicitou a permuta no sentido de que os encaminhamentos sejam feitos em parceria, ou seja, um organismo auxiliando o outro diante das intercorrências;
- 8- A coordenação das casas abrigo dará ciência ao Conselho Gestor se a permuta foi efetivada ou não.

5



Consórcio Intermunicipal Grande ABC

Av. Ramiro Colleoni, 5, Centro, Santo André, SP - CEP: 09040-160 - tel: (11) 4435-3555 - fax: (11) 4435-3576  
www.consorcioabc.sp.gov.br



**Parágrafo único** – O município consorciado, origem da mulher permutada, será o responsável pela mulher proveniente da cidade que não pertence ao Grande ABC.

## 9. TRANSFERÊNCIA

### 9.1 - Vaga solicitada por outro serviço

#### Definição

Consiste no recebimento de usuária de outro abrigo/equipamento no Programa Casa Abrigo Regional Grande ABC, sem que este encaminhe uma de suas mulheres ao serviço solicitante.

#### Procedimentos

- I. Após ser contatada, havendo disponibilidade de vaga, a coordenação das casas deverá solicitar um breve relatório ao abrigo solicitante;
- II. De posse do relatório, as técnicas (Assistente Social, Psicóloga) das casas entrarão em contato com a equipe técnica do equipamento solicitante para a troca de informações e mais detalhes sobre o caso;
- III. Após análise (das equipes técnicas do Programa Casa Abrigo e do equipamento solicitante), a coordenadora das casas deverá levar o caso ao conhecimento do Conselho Gestor, repassando o relatório e todas as informações necessárias, bem como alertando sobre as dificuldades, se houver;
- IV. O Conselho Gestor, na pessoa da presidência, indicará o município que irá referenciar a mulher, conforme lista de rodízio;
- V. Definido o município de referência, a presidência do Conselho Gestor dará retorno imediato à coordenadora das casas e apropriará a pessoa responsável pelo Centro de Referência/CREAS sobre a situação, encaminhando inclusive o relatório;
- VI. O Centro de Referência/CREAS indicado pelo Conselho Gestor entrará, imediatamente, em contato com a equipe técnica do abrigo solicitante para entender e se apropriar de toda a complexidade da situação da mulher que será transferida;
- VII. A equipe técnica do Centro de Referência/CREAS entrará em contato com a coordenadora do abrigo para discussão do caso e, na possibilidade de transferência, marcará dia e hora para a entrevista com a mulher, na presença da (o) técnica (o) que a atende, no Centro de Referência do município Consorciado, a fim de seguirem com a definição do acolhimento da mulher;
- VIII. Definida a possibilidade de transferência, o Centro de Referência/CREAS fará um acordo com o equipamento que solicitou a transferência no sentido de que os encaminhamentos sejam feitos em parceria com o referido CR e a equipe das casas, ou seja, um organismo auxiliando o outro com o intuito de garantir a melhor opção para a mulher. Será acordado também que, após o abrigamento, diante de entrevista

6



Consórcio Intermunicipal Grande ABC

Av. Ramiro Coleoni, 5, Centro, Santo André, SP - CEP: 09040-160 - tel: (11) 4435-3555 - fax: (11) 4435-3576  
www.consorciabc.sp.gov.br



e preenchimento da documentação referente ao acolhimento da mulher pelo abrigo, a equipe técnica fará nova avaliação a fim de manifestar um posicionamento final sobre a efetivação ou não da transferência;

- IX. As equipes técnicas do Centro de Referência/CREAS e das casas decidirão se a transferência será possível ou não, após serem seguidos todos os procedimentos anteriormente descritos;
- X. Definida a transferência, o Centro de Referência/CREAS do município consorciado acionará a coordenação das casas para acertarem a possibilidade do carro do programa levar a mulher para o abrigo;
- XI. A coordenação das casas abrigo dará ciência ao Conselho Gestor se a transferência foi efetivada ou não.

## 9.2 – Vaga solicitada pelo Programa Casa Abrigo Regional Grande ABC

### Definição

Consiste no encaminhamento de usuária do Programa Casa Abrigo Regional Grande ABC para outro abrigo de município não consorciado sem que este encaminhe uma de suas mulheres ao equipamento regional.

### Procedimentos

- 1- Após a equipe técnica das casas verificar a necessidade de transferência, contatará o Centro de Referência/CREAS do município de origem da mulher para discussão do caso;
- 2- Centro de Referência/CREAS e equipe das casas deverão fazer a procura de vaga em outros abrigos;
- 3- Definida a vaga, a coordenação das casas encaminhará relatório para o Centro de Referência/CREAS de origem da mulher, informando o dia e a hora da transferência;
- 4- O Centro de Referência e a coordenação da casa abrigo regional resolverão a questão do veículo para transportar a munícipe ao local de destino;
- 5- Caso seja decidido que o Centro de Referência/CREAS de origem da mulher fará o transporte dela ao local de destino, a coordenação das casas abrigo providenciará o transporte da mulher ao local combinado com o Centro de Referência/CREAS;
- 6- A coordenação das casas informará ao Conselho Gestor sobre os procedimentos.

## 10. OBSERVAÇÕES

- 1- Todas as tratativas e decisões deverão ser comunicadas ao Conselho Gestor, por e-mail, que poderá se manifestar (questionar/opinar/contribuir/discordar), em qualquer momento do processo;

7





2- Sempre que houver necessidade, a equipe técnica das casas poderá levar os encaminhamentos e demais informações, para discussão com o Conselho Gestor, a fim de encontrar solução no coletivo;

3- Não havendo manifestação (contrária ou a favor) pelo Conselho Gestor, prevalecerá o que ficou definido entre as técnicas e gestoras;

4- A coordenação das casas deverá acompanhar todos os trâmites das situações, anteriormente, mencionadas;

5- O prazo para que todas as tratativas sejam realizadas, desde o primeiro contato do equipamento solicitante à deliberação pelo acolhimento ou não da mulher, é de 12 horas, no máximo;

7- Entenda-se, para este serviço:

**Equipe Técnica das Casas Abrigo** – Coordenação das casas, Assistente Social e Psicóloga;

**Equipe Técnica dos Centros de Referência/CREAS** – Pessoa responsável pelo serviço e demais profissionais que atuem nele (Assistente Social/Psicóloga);

**Equipe Técnica do Equipamento Solicitante** – Pessoa responsável pelo serviço e demais profissionais que atuem nele (Assistente Social/Psicóloga).

## 11 . DISPOSIÇÕES FINAIS

Considerando as especificidades e necessidades de cada caso, qualquer procedimento deste protocolo poderá ser reavaliado, mediante análise e deliberação do Conselho Gestor do Programa Casa Abrigo Regional Grande ABC, formado por representantes dos Municípios de:

**Santo André;**  
**São Bernardo do Campo;**  
**São Caetano do Sul;**  
**Diadema;**  
**Mauá;**  
**Ribeirão Pires;**  
**Rio Grande da Serra e**  
**Consórcio Intermunicipal Grande ABC**

**Contato Regional**  
 Consórcio Intermunicipal Grande ABC  
 Maria Gracely Batista Marques  
 (11) 4435-3557  
[casa.abrigo@consorcioabc.sp.gov.br](mailto:casa.abrigo@consorcioabc.sp.gov.br)  
[gracely.marques@consorcioabc.sp.gov.br](mailto:gracely.marques@consorcioabc.sp.gov.br)

