



## 16º Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais

Tema: "40 anos da "Virada" do Serviço Social"

Brasília (DF, Brasil), 30 de outubro a 3 de novembro de 2019

---

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

Sub-eixo: Ênfase em Trabalho profissional.

### A ATUAÇÃO DO CREAS NO ATENDIMENTO ÀS MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA NO MUNICÍPIO DE SÃO JOÃO DEL-REI (MG)

Ana Caroline Matos Soares<sup>1</sup>  
Márcia Barroso Fontes<sup>2</sup>

**Resumo:** Este estudo analisou o atendimento prestado às mulheres pelos profissionais do CREAS em São João del-Rei (MG), com base nas ações realizadas e a aplicação da Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres. Foram constatadas algumas dificuldades, como desarticulação com a rede, limitações na capacitação dos agentes e inexistência de ações baseadas na Política Nacional.

**Palavras-chave:** Violência Contra as Mulheres; Serviço Social; CREAS.

**Abstract:** This study has analyzed the care given to women by the professionals at the CREAS in São João del-Rei / MG, based on the actions carried out and the implementation of the National Policy to Combat Violence against Women. There were some difficulties, such as disarticulation with the network, limitations in the training of agents and lack of actions based on the National Policy.

**Keywords:** Violence against Women; Social Work; CREAS.

#### 1. Introdução

A violência contra as mulheres é uma das principais questões enfrentadas pelos serviços de atendimento. No eixo da assistência, as ações e estratégias utilizadas pelos profissionais são vistas como um desafio. No município de São João del-Rei/MG, grande parte dos atendimentos é prestado pelo Centro de Referência Especializada em Assistência Social (CREAS), com um considerável número de acompanhamentos. Este trabalho objetivou analisar o serviço de atendimento prestado às mulheres, por meio da percepção dos profissionais. A pesquisa se qualifica como qualitativa, construída por meio de um estudo descritivo-analítico e coleta de dados. Foi utilizado como procedimentos metodológicos questionários semiestruturados respondidos pelos profissionais que atuam nos serviços e que lidam diretamente com mulheres usuárias.

O presente trabalho visa apresentar os resultados encontrados por meio da coleta e análise dos dados obtidos. Para tanto, além da introdução, na Seção 2 foram descritos brevemente dados históricos da instituição, afim de fornecer um panorama da realidade local que subsidia os serviços e atendimentos prestados. Na Seção 3, é exposto o perfil

---

<sup>1</sup> Estudante de Pós-Graduação. Universidade Federal de Viçosa. E-mail: <anacarolinemsoares@gmail.com>.

<sup>2</sup> Professora com Formação em outras áreas. Universidade Federal de Viçosa. E-mail: <anacarolinemsoares@gmail.com>.

socioeconômico dos profissionais diretamente envolvidos na implementação dos serviços. Na Seção 4 são apresentadas as ações, os avanços, os limites e desafios ponderados na instituição com base na percepção dos profissionais. Na Seção 5, discute-se ainda as legislações na qual o CREAS baseia-se na prestação dos seus serviços, atentando-se em especial ao Pacto Nacional pelo Enfrentamento à Violência contra as Mulheres e a Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres. São evidenciadas as particularidades constatadas na instituição. Por fim, a Seção 6 dirige-se as considerações finais.

## **2. O CREAS de São João del-Rei**

O CREAS é uma instituição pública inserida na política de Assistência Social. O CREAS destina-se à proteção de média complexidade, encarregado pelo acolhimento aos indivíduos submetidos a violações de direito. Em relação às mulheres, o CREAS atua no atendimento e acompanhamento das mulheres em situação de violência, sendo muitas das vezes o responsável pelo início da denúncia pelas mulheres. No município de São João del-Rei, o CREAS é intitulado CREAS - Reconstruindo Vínculos, a denominação foi realizada concomitantemente a sua fundação, que ocorreu no ano de 2009, no mês de agosto.

O CREAS funciona das 07h às 17h, de segunda-feira à sexta-feira, com horário de almoço das 11h às 13h. Contudo, a atuação dos técnicos sociais ocorre de maneira fragmentada. Os técnicos são organizados em três equipes que atuam nas diferentes formas de violações de direito, sendo uma equipe específica para o atendimento de crianças e adolescentes, outra para pessoas idosas e mulheres e a última para pessoas em situação de rua e pessoas com deficiência e suas famílias. A localização é acessível e estratégica, uma vez que está fixado no centro da cidade, em uma avenida movimentada, próximo a hospitais e prefeitura. Contudo, não há, em frente à instituição, placa de identificação, o que dificulta a localização por parte dos usuários. Apenas ao adentrar o corredor, é possível visualizar um banner que identifica o estabelecimento. A infraestrutura é composta pela sala de recepção, com duas mesas e computadores, uma impressora, além de cinco cadeiras de espera. A sala é iluminada e possui duas janelas. Em seguida há a sala da diretoria, também com computador e cadeiras de espera e ao lado a sala de um dos técnicos sociais. Ao percorrer o corredor, observa-se a sala das técnicas, sendo uma sala para as três profissionais: duas Assistentes Sociais e uma psicóloga. Supõe-se que o compartilhamento das salas não possui o sigilo profissional adequado, uma vez que a equipe especializada de atendimento às mulheres divide a sala com outra Assistente Social que atua em outro grupo de vulnerabilidade. Em frente, encontra-se a sala da coordenadora institucional e, ao lado, a copa e cozinha. A instituição possui um banheiro, mas, durante o período da pesquisa, o mesmo encontrava-se com defeito.

A equipe que lida com mulheres em situação de violência é composta por duas técnicas, uma Assistente Social e uma Psicóloga. O atendimento às mulheres é realizado apenas na parte da manhã. Assim, caso ocorra denúncias das mulheres na parte da tarde, essa é informada para retornar ao CREAS no período matutino do dia seguinte. No momento da pesquisa, fevereiro a maio de 2019, cerca de 110 mulheres eram acompanhadas pelo serviço. As atividades realizadas no CREAS relacionadas com o enfrentamento à violência contra as mulheres consistem em criar estratégias para romper com o ciclo de violência e evitar a reincidência da violência, bem como o fortalecimento protetivo das famílias.

A proteção social é desempenhada por meio das três etapas. A primeira, denominada triagem, tem como objetivo acolher a mulher e detectar o(s) tipo(s) de violência sofrido(s). Nessa primeira etapa são avaliados a magnitude e o risco da situação e exposição da mulher, a partir dos quais é elaborado o plano de atendimento e intervenção. A segunda etapa reside em encaminhar, quando necessário, a mulher para os serviços de compõem a rede. São elaboradas as medidas de proteção, como encaminhar a mulher para realizar uma denúncia na Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher (DEAM), afastamento do agressor, acolhimento institucional, assessoria jurídica, entre outros. O terceiro passo consiste na articulação entre os serviços com o objetivo de definir possíveis soluções. É nesse passo que ocorre a interlocução entre a DEAM, Ministério Público, Serviços de saúde, entre outros.

Apesar da normatização do processo, constatou-se a inversão das etapas, e a desarticulação da rede de serviços, que não dialogam nos casos e não elaboram conjuntamente as estratégias de enfrentamento. O movimento das denúncias dar-se-á de forma diferenciada. As mulheres são atendidas em suma na Unidade de Pronto Atendimento (UPA), encaminhadas para o Centro de Referência em Assistência Social (CRAS) e posteriormente para o CREAS.

### 3. O perfil socioeconômico dos profissionais do CREAS: percepções quantitativas

O levantamento do perfil socioeconômico dos profissionais do CREAS foi promovido pelo contato direto dos profissionais com as mulheres em situação de violência atendidas pela instituição. Os questionários foram entregues a equipe especializada, as duas atendentes, a coordenadora e o diretor da instituição. Ao todo, seis pessoas responderam ao questionário.

**Quadro 1. Perfil dos participantes da pesquisa no CREAS.**

Sexo			Vínculo			Idade		
Descrição	Qtd.	%	Descrição	Qtd.	%	Descrição	Qtd.	%
F	5	83,3	Efetivo	0	0,0	Até 30 anos	1	16,7

						Entre 31 e 40 anos	4	66,6
M	1	16,7	Contrato	6	100,0	Entre 41 e 50 anos	1	16,7
						Mais de 50 anos	0	0,0

**Fonte: questionário semiaberto aplicado pela autora.**

No Quadro 1, verifica-se a prevalência de profissionais mulheres no CREAS. A composição majoritária de mulheres que atuam na área de assistência está relacionada à divisão do trabalho e na gênese da própria política de assistência social no Brasil. Segundo Iamamoto (2008), as instituições assistenciais no país foram criadas a partir da dinâmica entre a Igreja Católica e as demandas do capitalismo dos anos 1930 e 1940. Nesse contexto, a origem do Serviço Social é vinculada também ao desenvolvimento capitalista atrelado a necessidade de reconquista da Igreja Católica. As profissões direcionadas às mulheres se relacionam com papéis estabelecidos tradicionalmente. As funções atribuídas para as profissionais no âmbito público são compatíveis com os encargos do espaço privado. Assim, são legitimadas profissões pelo viés do cuidado, que subsidia a divisão sexual do trabalho<sup>3</sup> (SILVA; LOPES; VANNY, 2017).

De acordo com o Quadro 1, as profissionais estão em uma faixa etária de 20 a 50 anos. Em relação ao vínculo empregatício, constatou-se que 100% dos profissionais possuem vínculo contratual/comissionado. Esse dado revela uma contrariedade em torno da admissão das trabalhadoras, com a possibilidade de contratação por meio de políticas de favor. O clientelismo ou política de favor, é a relação entre dois ou mais sujeitos que procuram a inserção profissional por meio da troca. Normalmente é requerido um serviço de caráter público para um indivíduo que possui poder decisório sobre o serviço. “Essa intermediação dar-se via ‘moeda política’, cujo débito será cobrado, provavelmente, no próximo evento eleitoral” (SEIBEL; OLIVEIRA, 2006, p. 138). Além disso, a inexistência de concursos públicos e a ampliação de contratos eventuais reverbera diretamente na relação com as mulheres atendidas na instituição. A troca de profissionais provenientes de contrato impossibilita o desenvolvimento de vínculo entre as usuárias e os profissionais e, conseqüentemente, o acompanhamento prologado. A transição continuamente dos técnicos pode ocasionar uma desistência da mulher no atendimento, por não se sentir confortável diante das mudanças.

A partir do Quadro 2, percebem-se as diferentes formações que compõem a equipe do CREAS. A obrigatoriedade de Assistentes Sociais, Psicólogos e Advogados está inserida na Norma Operacional de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social (BRASIL, 2006, p. 14). A quantidade de profissionais se deriva da extensão de gestão dos

<sup>3</sup> Cisne (2015) aponta que a divisão sexual do trabalho é consequência de uma sociedade marcada pelo patriarcado atrelado ao sistema capitalista, que atribui as mulheres pouca notoriedade social e as insere aos trabalhos mais precarizados e desvalorizados.

municípios (BRASIL, 2006). No caso, São João del-Rei possui capacidade de atendimento de oitenta indivíduos.

O Quadro 2 aponta que a maioria dos profissionais exerce suas funções no período da manhã. Contudo, esse número é explicado pela divisão das equipes especializadas nos grupos de vulnerabilidade social. A divisão de equipes por períodos de trabalho pode ser questionada pela demanda de mulheres que procuram a instituição em outro horário, período da tarde. O atendimento para as mulheres realizado apenas na parte da manhã pode desestabilizar uma denúncia e até mesmo fomentar uma desistência pelo movimento causado nas mulheres que necessitam insistir no atendimento.

**Quadro 2. Formação e experiência dos participantes da pesquisa no CREAS.**

<b>Formação</b>			<b>Profissão</b>		
<b>Descrição</b>	<b>Qtd.</b>	<b>%</b>	<b>Descrição</b>	<b>Qtd.</b>	<b>%</b>
Direito	2	33,3	Assistente Social	1	16,7
Serviço Social	1	16,7	Psicóloga	1	16,7
Psicologia	1	16,7	Advogado (a)	2	33,3
Ensino Médio	2	33,3	Assistente Administrativa	2	33,3
<b>Período de Trabalho</b>			<b>Capacitação</b>		
<b>Descrição</b>	<b>Qtd.</b>	<b>%</b>	<b>Descrição</b>	<b>Qtd.</b>	<b>%</b>
Diurno	4	66,7	MBA/Especialização	1	16,7
Vespertino	0	0,0	Mestrado	1	16,7
Integral	2	33,3	Cursos complementares	0	0,0
			Sem capacitação	4	66,6
<b>Tempo de atuação no atendimento às mulheres</b>					
<b>Descrição</b>	<b>Qtd.</b>	<b>%</b>			
Menos de 1 ano	0	0,0			
De 1 a 5 anos	5	83,3			
Mais de 5 anos	1	16,7			

Fonte: questionário semi-aberto aplicado pela autora.

Os dados observados sobre capacitação dos agentes (Quadro 2) indicam uma escassez de especialização dos profissionais. É notório a relevância do aperfeiçoamento da atuação para o adequado atendimento às mulheres em situação de violência. Nesse dado, apenas duas das cinco profissionais possuem alguma especialização. Esse quadro manifesta a problemática da questão, uma vez que amplia a possibilidade de atendimentos atrelados ao ideário de mulher, sem a perspectiva crítica de gênero. De acordo com Resende e Andrade (2014), a transversalidade de gênero necessita ser inclusa nos serviços como um

dos eixos das políticas públicas. Com isso, as ações especializadas poderão agregar políticas de emprego, educação e geração de renda com uma maior possibilidade de enfrentamento adequado à violência contra as mulheres.

Além disso, em relação ao tempo de atuação dos profissionais no atendimento às mulheres, é possível verificar a prevalência do tempo médio de um a cinco anos. A continuidade dos atendimentos prestados pelos mesmos profissionais às mulheres possui uma maior eficácia na resolução do problema (SILVEIRA, 2006). O acompanhamento pelos mesmos profissionais é respaldado por se tratar de uma violação de direitos delicada, que ainda é estigmatizada na sociedade. As mulheres podem vivenciar constrangimentos e culpabilidade pelas agressões sofridas. O atendimento e a rede de apoio se tornam primordiais para que as mulheres não desistam da denúncia. A permanência dos profissionais no serviço pode funcionar de modo a ampliar o atendimento das mulheres em situação de violência.

#### **4. CREAS: ações, avanços, limites e desafios**

Ao analisar os dados obtidos do CREAS, observou-se um distanciamento do serviço destinado às mulheres com a Política Nacional de Enfrentamento à Violência. Verifica-se a predominância do foco em atendimento, de forma imediata e pontual, em consequência do número de mulheres assistidas. É interessante salientar que os centros de referência são parte do eixo de assistência.

Destarte, as ações devem ser voltadas para a assistência e também prevenção da violência. No que se refere as ações, ao questionar sobre a procura dos serviços, 60% afirmam média quantidade de procura das mulheres para o serviço ofertado. 10% afirmam pouca procura e 30% muita. Esse cenário indica uma contradição de percepção entre os profissionais, com a dispersão de informações relacionadas ao número de mulheres atendidas. Nesse aspecto, deduz-se o pouco conhecimento sobre os atendimentos. Quando perguntados se o serviço é suficiente para atender a demanda, 80% informaram ser o bastante para a procura. Porém, a partir das informações presentes na Seção 2, até o mês de maio de 2019 cerca 110 mulheres são acompanhadas no serviço. Percebe-se que a reduzida equipe e o período de trabalho realizado, contribuem para um atendimento fragmentado e com pouca possibilidade de intervenções que visem abarcar as diversas nuances da violência contra as mulheres.

Com relação a chegada de novos recursos, humanos, físicos e financeiros, até o final do ano de 2022, 100% dos profissionais afirmaram o não recebimento. Para um atendimento e acompanhamento das mulheres de forma aprofundada, faz-se importante a disposição de recursos, uma vez que propiciam a organização e autonomia da equipe para traçar estratégias de atuação efetivas. Reputa-se, desse modo, que a falta de verba na atenção à

violência contra as mulheres significa a falta de interesse dos entes responsáveis a nível municipal, estadual e federal para o enfrentamento a problemática. As ações de enfrentamento à violência são assim afetadas, sendo limitadas aos recursos existentes.

Foram observados alguns avanços nos últimos anos, como infraestrutura e sede da equipe, além de aumento da equipe para atender a demanda. As melhorias notadas são relevantes por compreender que a localização da instituição propicia maior ou menor visibilidade pelos usuários, além de dificuldade ou facilidade de locomoção dos mesmos. A melhoria de infraestrutura também constitui um avanço, uma vez que contribui para a proteção e bem-estar das mulheres, além de uma maior privacidade. O aumento da equipe constitui o aperfeiçoamento do serviço, com o desenvolvimento de diferentes formas de atuação por meio do trabalho multidisciplinar.

Em consonância com as ações desenvolvidas na instituição, ao questionar algum serviço que não faz parte da rede atual e que os profissionais pensam que deveria fazer, apenas 20% assumiram a necessidade de mais serviços com foco na orientação processual e maior acompanhamento às mulheres. De acordo com Silveira (2006), os centros de referência possuem parte estratégica na rede de enfrentamento à violência contra as mulheres. Entretanto, constantemente, os centros reduzem sua atuação à orientação e acolhimento, justamente pela falta de políticas públicas que se articulem com os serviços. Além disso, como se trata de um serviço público, há uma tendência maior de que os serviços sejam procurados por mulheres de baixa renda, pobres e com outras vulnerabilidades sociais. A interseccionalidade, ou seja, a relação entre os eixos de raça e classe fazem-se importantes para o enfrentamento à violência contra as mulheres no CREAS.

Nesse sentido, 100% dos profissionais afirmaram realizar algum tipo de trabalho socioeducativo com o agressor e com a comunidade por meio de eventos de prevenção a violência, como palestras no CRAS. Com o agressor, são executadas ações de atendimento/aconselhamento, orientação, conversas e acompanhamento, se constatado vulnerabilidade.

Em relação ao espaço de sigilo profissional, 100% afirmaram possuir local para atendimento das mulheres que garante privacidade das usuárias, que pode ser respaldado na Seção 2. Além disso, todos os profissionais apontam possuir levantamento (dados) do perfil das mulheres atendidas. Os dados levantados sobre as mulheres atendidas podem contribuir para traçar estratégias efetivas de projetos e ações, por possuir o perfil das mulheres, o que gera mais facilidade entorno da questão. É necessário, então, que haja o alinhamento das ações com o perfil das mulheres para alcançar os objetivos da instituição. Para conquistar um melhor atendimento, é preciso um conjunto de esforços que gere situações favoráveis, além de recursos financeiros, para a efetivação do atendimento.

Ao perguntar sobre o trabalho interdisciplinar, 100% declararam possuir a interdisciplinaridade como eixo de atuação, ao articular os serviços pela rede de atendimento. A rede de atendimento, de acordo com Pasinato (2015), abarca assim os serviços que executam as ações, por meio do atendimento qualificado, multidisciplinar e intersetorial, com a integração direta entre os profissionais. Esse dado, contudo, revela discordância, uma vez que não foi observado a articulação entre os serviços de forma aprimorada, e sim de encaminhamentos pontuais. Nesse sentido, de acordo com Pasinato (2006), as redes de serviços necessitam construir ações voltadas para a identificação do problema, prevenção, orientação e eliminação em sua totalidade. A multiplicidade das questões que envolvem a violência contra as mulheres deve ser enfrentada de forma conjunta e estrutural para integrar os serviços de atendimento às mulheres (SOUZA e CORDEIRO, 2014).

Incluído na ideia central de rede, a rede de enfrentamento à violência contra as mulheres consiste na articulação entre as instituições e serviços de forma organizada. O propósito da rede é desenvolver estratégias de prevenção de políticas que visem a autonomia de todas as formas das mulheres, os direitos humanos, a assistência completa às mulheres e a responsabilização dos agressores. Para o funcionamento da rede, é necessária a contribuição dos agentes, o diálogo entre os serviços e a construção de estratégias conjuntas para o enfrentamento à violência (BRASIL, 2007). Para além da rede, é necessário que os encaminhamentos e parcerias sejam realizadas de forma completa, por meio do reconhecimento do fenômeno da violência, que incide não apenas na mulher agredida, mas em toda a sociedade. Como os serviços não são articulados, ocorre, segundo Silveira (2006), o esgotamento emocional dos profissionais e também das mulheres, pela baixa resolutividade da questão. A redução da possibilidade de solução dos casos, que garantiria os direitos das mulheres, é consequência da fragilidade de articulação e organização dos serviços, em especial no âmbito jurídico, que atua de maneira limitada e pontual.

Contudo, as percepções dos profissionais não incluem a articulação de rede como um dos desafios enfrentados, uma vez que, ao responderem, apontaram como desafios:

“(...) a conscientização das mulheres vítimas da agressão a não desistir do procedimento do processo judicial.” (Entrevistado)

“(...) Dificuldade das mulheres vítimas de violência em aceitar a violência a qual é submetida...o trabalho com as mulheres para a denúncia do agressor e representação, além do tempo para liberação da medida protetiva.” (Entrevistado)



A perpetuação de visões tradicionais pelos profissionais revela práticas baseadas em estereótipo de gênero, no qual as mulheres são posicionadas como vítimas e não sujeitos. Nesse sentido, segundo Pasinato (2015), os padrões de enfrentamento a violência contra as mulheres atingem os profissionais e também a instituição. É importante a reflexão dos agentes envolvidos sobre as dificuldades de modificar práticas e rotinas institucionais, as posturas pessoais baseadas em crenças e valores que não identifica a real gravidade da violência contra as mulheres. Deve-se extinguir uma visão tradicional e fragmentada de atendimento, e considerar as mulheres como sujeitos que possuem direitos e deveres que são capazes de modificar o quadro de violência por meio do acesso aos direitos. Infere-se, nesse contexto, uma estrutura de incentivo que favorece a violência, enquanto a mulher violentada é penalizada, em razão da permanência de ações tradicionais impostas pelos profissionais.

Percebe-se que um dos maiores desafios são relacionados ao processo judicial, que se prolonga por meses e até anos. A liberação da medida protetiva também aparece como um entrave, com um longo período de tempo até sua concessão. O processo lento fomenta a desistência das mulheres a denúncia, e a desesperança de conseguir a resolução do problema pelo meio legal.

Nesse sentido, as principais limitações para a execução dos serviços foram apontadas também em relação ao poder judiciário e a responsabilização das próprias mulheres. Segundo os profissionais, os entraves tangem:

“(...) as limitações quanto ao deslocamento e saída das mulheres do ambiente violento.” (Entrevistado)

“(...) em alguns casos, demora da tutela, o judiciário em deferir medida protetiva e recursos da rede.” (Entrevistado)

“(...) muitas mulheres têm receio em denunciar ou participar de grupos de reflexão.” (Entrevistado)

Segundo Pasinato (2015), as mulheres vêm enfrentando diversas dificuldades de acesso aos serviços de atendimento, principalmente, a falta de conhecimento sobre quais são os serviços e as formas de funcionamento. O apoio advindo das instituições que prestam atendimento às mulheres em situação de violência necessita priorizar a popularização de materiais e informações, criando estratégias para a divulgação dos serviços existentes. O acesso a informações contendo as etapas do processo e tempo médio pode contribuir para a continuidade da denúncia pelas mulheres.

No espaço jurídico, as mulheres em situação de violência são mais expostas nos processos de investigações ou penais, quando precisam enfrentar o agressor em um espaço confinado. Entende-se que as vítimas devem ter acesso aos serviços adequados de

apoio para que seus direitos e interesses sejam manifestados e considerados pelos agentes envolvidos. Além disso, de acordo com Bandeira (2009), o sistema jurídico, ao analisar os casos de violência contra as mulheres, retrata dinâmicas enviesadas pela lógica sexuada. Ao interpretar e decodificar as situações de violência vivenciadas pelas mulheres, fortifica a concepção tradicional de família. Assim, o sistema judiciário acaba por reproduzir a divisão sexual do trabalho, poder e estereótipos de gênero.

### **5. A Política Nacional de Enfrentamento à Violência Contra as Mulheres: a apreensão da política no CREAS**

Em relação a absorção da Política Nacional de Enfrentamento à Violência Contra as Mulheres no CREAS, observou-se a pouca e/ou nenhuma apreensão da mesma no exercício profissional. A política prevê ações de prevenção e combate à violência. Desse modo, determina que os serviços destinados as mulheres em todo o Brasil sejam pautadas em normas e legislações nacionais e internacionais. No CREAS, apesar de 80% afirmarem conhecer a Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres (PNEVM), deduz-se a não aplicação dos preceitos da política na prática, nas ações executadas, no atendimento e acompanhamento das mulheres usuárias.

Essa constatação é respaldada a partir dos 80% dos funcionários que declararam o não seguimento do serviço de atendimento a política e plano nacionais. A partir desse dado, infere-se uma problemática e desafios da instituição. A PNEVM e o Plano Nacional de Política para as Mulheres (PNPM) representam marcos legais ao enfrentamento à violência. O desconhecimento e não aplicação das ações pelos serviços retratam uma precariedade no percurso dos atendimentos que refletem diretamente nas mulheres atendidas. Além disso, os PNPM destacaram a necessidade da atuação dos serviços articulados em rede, de forma integral, multissetorial e norteado pelo princípio da transversalidade (BRASIL, 2007). A questão de articulação de rede é prioridade no PNPM, com o objetivo de ampliar e aperfeiçoar a rede de atenção a violência contra as mulheres. Segundo Silveira (2006), a rede condiz a noção de integração e colaboração das entidades, com o objetivo de garantir a assistência integral. A partir das prioridades do PNPM, supõe-se que o CREAS não se atrela aos objetivos dos planos e pacto, por não seguir as ações estabelecidas nos mesmos.

Os objetivos, princípios e metas contidos nos PNPM foram reafirmados no Pacto Nacional pelo Enfrentamento à Violência Contra a Mulher (2007) e, posteriormente, na PNEVM, criada em 2011. A política nacional e o pacto ampliaram as formas legais para confrontar a violência. Assim, o enfrentamento à violência contra as mulheres se refere à implantação de políticas articuladas e extensas que abarque as complexas situações do fenômeno.

O enfrentamento a violência necessita de ações em conjunto com as diferentes áreas, como segurança pública, saúde, educação, Assistência Social, entre outros. Os serviços devem propor ações que combatam e reduzam a desigualdade entre gênero, com a garantia de atendimento humanizado e qualificado. É necessário também a apreensão das esferas da prevenção, garantia de direitos das mulheres e assistência (BRASIL, 2007). Desse modo, a criação de políticas e serviços para as mulheres tornam-se pontuais e escassas, por não intervirem sobre as opressões contra as mulheres e as condições estruturais que fundamentam a violência de gênero. Portanto, são necessárias mais ações políticas para a amplificação de espaços democráticos.

Nesse contexto, supõe-se a desarticulação entre os serviços, que não se constituem enquanto rede de atenção na prática, sem a adesão das propostas estabelecidas na Política. Além disso, um dos eixos estruturantes da política nacional destina-se a assistência, que possui como um dos objetivos a parcerias entre as instituições que garantam a integridade do atendimento. Assim, de acordo com Bandeira e Almeida (2013), os eixos que constituem a política nacional direcionam as instituições e os serviços de atendimento a seguirem o protocolo instaurado na política. Além disso, esse protocolo também promove o cruzamento da questão de gênero com outras esferas, como classe, raça e geração. Nesse contexto, constata-se que um dos desafios de viabilização de direitos para as mulheres e resolução da problemática da violência dirige-se na organização da rede e no atendimento de forma íntegra.

Por fim, ao questionar sobre a participação em eventos/ estudos sobre a Política de Enfrentamento à Violência, 50% confirmaram comparecer no seminário municipal sobre os dez anos da Lei 11.340/06. Esse dado revela que apesar da participação de alguns profissionais nos eventos, esses representam apenas metade da equipe que possui capacitações específicas sobre a temática. Os outros 50% dos funcionários não participaram de eventos especializados. Assim, além da participação em eventos locais, a presença em eventos regionais, estaduais, nacionais e internacionais fazem-se importantes para a troca de conhecimento e articulação de ideais sobre as políticas específicas para as mulheres a âmbito mundial. O diálogo entre as entidades é essencial para a averiguação das políticas vigentes e sua efetividade, para que haja, assim, possíveis estratégias de ação articuladas entre os entes federativos.

## **6. Considerações finais**

Com a explanação dos dados, verifica-se a necessidade de mais capacitações e formações, para que o atendimento seja realizado de forma adequada, com imparcialidade e livre de valores e princípios tradicionais. As práticas profissionais interventivas devem propor a real viabilização de direitos, para além do atendimento pontual na instituição. A promoção

de eventos, especializações fomenta a participação dos profissionais. Contudo, para além disso, o interesse pela temática deve ser amparado a níveis municipais, estaduais e federais. Assim, é importante uma rede de apoio para a captação de recursos financeiros e humanos, além da construção sistemática de dados das mulheres atendidas. A destinação de recursos para o tratar o fenômeno da violência contra as mulheres é imprescindível, por ampliar a possibilidade de profissionais especializados no tema e assim ações direcionadas para o enfrentamento a questão.

## REFERÊNCIAS

BANDEIRA, Lourdes, M. Três décadas de resistência feminista contra o sexismo e a Violência feminina no Brasil: 1976 a 2006. **Sociedade e Estado**, v. 24, n. 2, p. 401-438, 2009.

\_\_\_\_\_; ALMEIDA, T. M. C. de. A transversalidade de gênero nas políticas públicas. **Revista do Ceam**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 35-46, jan./jun. 2013.

BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Norma Operacional Básica de Recursos Humanos NOB/RH. Brasília, 2006.

\_\_\_\_\_. Secretaria de Políticas para as Mulheres da Presidência da República. Pacto Nacional pelo Enfrentamento à Violência contra a Mulher, 2007. Disponível em: <http://mulheres.gov.br/assuntos/violencia/pactonacional/Pacto%20Nacional>. Acesso em: 11/04/2019.

IAMAMOTO, Marilda Villela; CARVALHO Raul de. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica**. 25. ed. São Paulo, Cortez, 2008.

PASINATO, Wânia. "Atendimento às mulheres em situação de violência em Belo Horizonte". In: LEOCÁDIO, Elcylene LIBARDONI, Marlene (Org). O desafio de construir redes de atenção às mulheres em situação de violência Brasília: **Agende**, p. 131-167, 2006.

\_\_\_\_\_. Oito anos de Lei Maria da Penha: entre avanços, obstáculos e desafios. **Revista de Estudos Feministas**, Florianópolis, n. 23(2), maio-ago., p. 533-545, 2015.

REZENDE, Daniela Leandra; ANDRADE, Luciana Vieira Rubim. Rede não especializada de atendimento à mulher em situação de violência em Viçosa, Minas Gerais. **Revista de C. Humanas**. Viçosa, v 14, n. 1, p. 207-225, 2014.

SEIBEL, E.J., & Oliveira, H.M.J Clientelismo e seletividade: desafios às políticas sociais. **Revista de Ciências Humanas**, Florianópolis: EDUFSC. v. 39, p. 135-145, 2006.

SILVA, Diego Tabosa da; LOPES, Noêmia de Fátima Silva; VANNY, Rafaelle. Trabalho feminino? A configuração de gênero do Serviço Social no Brasil. **Anais do Encontro Nacional e Internacional de Política Social**. v. 1, n. 1 2017.

SILVEIRA, Lenira Politano da. "Serviços de atendimento a mulheres vítimas de violência". In: DINIZ, S.G; MIRIM, L.A; SILVEIRA, L.P. (org.). Vinte e cinco anos de respostas brasileiras em violência contra a mulher (1980-2005) alcances e limites. **Serviços de atendimento a mulheres vítimas de violência**. São Paulo: Coletivo Feminista Sexualidade e Saúde, 2006.

SOUZA, Viviana Monteiro Costa; CORDEIRO, Rosineide de Loudes Meira. Os desafios das redes de enfrentamento à violência doméstica no Recife. **Ciências humanas e sociais**, v. 1, n. 3, p. 91-109. Recife, 2014.