

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, Relações de Exploração/Opressão de Gênero, Raça/Etnia, Sexualidades.

Sub-eixo: Ênfase em Gênero.

LUTAS, SERVIÇOS E POLÍTICAS PARA MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA O PROCESSO DE EFETIVAÇÃO DO ATENDIMENTO INTEGRAL EM UM CENTRO DE REFERÊNCIA DA MULHER

Graziela Mônica Pereira Tolentino¹
Elisângela de Oliveira Inacio²

Resumo: Este artigo apresenta resultados de pesquisa do tipo social aplicada, que teve como lócus o Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra (CRMEB), em João Pessoa, PB. Reflete sobre o processo de efetivação do atendimento integral às mulheres em situação de violência a partir do momento em elas que buscam pelos serviços prestados pelo CRMEB e pelas demais instituições da rede intersetorial. A partir do levantamento bibliográfico e documental, obtivemos uma compreensão crítica sobre a violência contra a mulher enquanto uma expressão da “questão social” no Brasil. Demonstra-se a importância de uma rede intersetorial que congregue e articule diferentes instituições das distintas esferas do poder público para o enfrentamento da violência contra a mulher.

Palavras-chave: Gênero; Feminismo; Violência Contra as Mulheres.

Abstract: This article presents research results of the applied social type, which had as a locus the Ednalva Bezerra Women's Reference Center - CRMEB, in João Pessoa-PB. It reflects on the process of effecting comprehensive care for women in situations of violence as they seek the services provided by CRMEB and other institutions of the intersectoral network. From the bibliographical and documentary survey, we obtained a critical understanding of violence against women as an expression of the "social question" in Brazil. It demonstrates the importance of an intersectoral network that brings together and articulates different institutions from different spheres of public power to address violence against women.

Keywords: Gender; Feminism; Violence Against Women; Social Protection.

1. Introdução

A partir de pesquisa de campo e do estágio supervisionado realizado no Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra (CRMEB), na cidade de João Pessoa/PB, correspondendo o período de 21 de fevereiro a 5 de novembro de 2018, o presente artigo busca debater sobre o processo de efetivação do atendimento integral às mulheres em situação de violência a partir do momento em que elas recorrem aos serviços prestados pelo Centro e pelas demais

¹ Estudante de Graduação. Universidade Federal da Paraíba. E-mail:<grazielatolentino@gmail.com>.

² Professor com formação em Serviço Social. Universidade Federal da Paraíba. E-mail:<grazielatolentino@gmail.com>.

instituições na rede intersetorial de enfrentamento à violência contra as mulheres. O resultado das pesquisas também constituiu o Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em Serviço Social, na Universidade Federal da Paraíba.

O CRMEB foi fundado em 2007, como serviço especializado de atendimento às mulheres em situação de violência ligado à Secretaria Extraordinária de Políticas Públicas para Mulheres (SEPPM) da Prefeitura Municipal de João Pessoa (PMJP). Compõe o conjunto de ações e serviços de diferentes setores (em especial, da assistência social, justiça, segurança pública), que visam à melhoria da qualidade do atendimento ofertado às mulheres que se encontram em situação de violência, previsto nos eixos estruturantes da Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres (BRASIL, 2011).

O CRMEB obteve esse nome em homenagem a Maria Ednalva Bezerra de Lima, uma paraibana, sindicalista, professora licenciada em Letras, com especialização em Educação, que dedicou sua vida e participação ativa na luta pelos direitos das mulheres no trabalho, pelos direitos reprodutivos e contra a violência às mulheres.

O serviço acolhe, orienta e encaminha mulheres maiores de 18 anos que estejam em situação de violência doméstica e familiar e violência sexual não-doméstica à Rede de Atendimento, através de uma ação intersetorial com outros serviços, especializados ou não, sempre que necessário, de acordo com a demanda de cada caso.

Durante o estágio supervisionado, foi observado que mulheres que chegavam para atendimento inicial, por diversas vezes não se reconheciam vivendo num ciclo de violência doméstica e familiar. De acordo com o Guia Básico de Referência para o atendimento às mulheres em situação de violência, elaborado pela Secretaria de Políticas Públicas Para Mulheres de João Pessoa (2016), esse ciclo se dá por meio de três fases: a) aumento de tensão, b) agressão e c) lua de mel. O ciclo avança através do aumento de tensão, que é quando os sentimentos de raiva, ameaças e agressões verbais se intensificam.

Na fase da agressão, há a explosão desses sentimentos e acontecem as agressões, que podem ser físicas, psicológicas, sexuais, morais e patrimoniais às mulheres. Nessa fase, as agressões se tornam mais frequentes e intensas. Já a fase denominada “lua de mel” ou reconciliação, compreende pedidos de desculpas, arrependimentos e mudanças temporárias de comportamento. O ciclo da violência caracteriza-se pela repetição dessas fases com intervalos menores e episódios mais graves, podendo evoluir para um desfecho fatal. O fenômeno da violência contra a mulher configura-se, portanto, como uma das expressões mais alarmantes da “questão social” na contemporaneidade no Brasil.

Partimos das hipóteses iniciais de que há algumas instituições públicas inseridas na rede intersetorial de proteção social e de enfrentamento da violência contra as mulheres em João Pessoa, que ainda demonstram certa morosidade no atendimento e no cumprimento das medidas protetivas, pois é comum esbarrarmos em alguns limites institucionais quando buscamos garantir condições mais dignas de vida e oportunidade de inserir as mulheres em situação de violência nas atividades de reprodução social, como por exemplo, no mercado de trabalho.

Dessa forma, durante a pesquisa, as inquietações levaram aos seguintes questionamentos: 1) O atendimento às mulheres em situação de violência no âmbito institucional do CRMEB em João Pessoa atende às Normas Técnicas de Uniformização dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência? 2) Quais são os principais protocolos de atendimento, de referência e de contrarreferência utilizados nas instituições públicas que atuam na rede e estão articuladas ao CRMEB? 3) Como se efetivam os principais serviços de proteção social às mulheres em situação de violência em João Pessoa, e há um acompanhamento efetivo das medidas protetivas às mulheres em situação de violência através dos órgãos responsáveis?

O caminho metodológico da pesquisa adotou textos de autoras e autores (CISNE e SANTOS, 2018; SAFFIOTI, 2015), que abordam a temática da violência contra a mulher e o debate sobre gênero e as relações sociais de

gênero. As leituras e análises desenvolvidas se remeteram ao método dialético (BARDIN, 1977), priorizando as abordagens críticas e que atendem a Teoria Social estudada no âmbito do Serviço Social. Desenvolvemos a nossa pesquisa sob a perspectiva metodológica dialética, haja vista tal nos possibilitar o desvelamento, além da pseudoconcreticidade de como o fenômeno da violência contra as mulheres se manifesta e é naturalizado em nossa sociedade. Utilizamos também a técnica de observação participante realizada durante o período de Estágio Supervisionado I e II no CRMEB, com registros no diário de campo e pesquisa em arquivos da instituição. As observações foram realizadas, sobretudo, durante as escutas qualificadas presentes nos atendimentos iniciais e através do retorno das usuárias ao serviço.

Para tanto, analisamos a rotina do serviço, por meio de seu fluxo e protocolo de atendimento, e tratamos dados relacionados ao perfil das usuárias, suas demandas de atendimento e principais formas de acesso aos demais serviços de proteção social e de enfrentamento da violência, por meio dos mecanismos públicos e de ação protetiva do Estado. Este artigo apresenta apenas um extrato, com as principais informações da pesquisa realizada. Informações completas podem ser acessadas no trabalho final constituído no TCC.

2. Perfil Identitário Socioeconômico e Sociodemográfico das Mulheres Atendidas no CRMEB

A partir do levantamento sobre os dados sociodemográfico e socioeconômico contidos em 40 fichas das usuárias selecionadas para a pesquisa no CRMEB, no que se refere à faixa etária (conforme Tabela 1), observamos que há uma predominância de mulheres entre 36 a 40 anos (28%), seguidas de mulheres entre 41 a 45 anos (20%), 21 a 25 anos (13%), 36 a 40 anos (13%) e 51 a 55 anos (10%), que sofreram violências domésticas e decidiram procurar ajuda. Há, ainda, uma incidência menor de mulheres entre os 18 e 20 anos (5%), e dos 26 aos 30 anos (5%); também há uma ocorrência entre mulheres com 46 aos 50 anos (3%) do total da amostra.

**TABELA 1- FAIXA ETÁRIA DAS USUÁRIAS ATENDIDAS NO CRMEB.
JOÃO PESSOA – PB.**

Faixa Etária	Quantidade	Per (%)
18 a 20 anos	2	5%
21 a 25 anos	5	13%
26 a 30 anos	2	5%
31 a 35 anos	5	13%
36 a 40 anos	11	28%
41 a 45 anos	8	20%
46 a 50 anos	1	3%
51 a 55 anos	4	10%
56 a 60 anos	0	0%
Acima de 60 anos	2	5%
TOTAL DE FICHAS	40	100%

Fonte: Fichas de Atendimento das Usuárias, CRMEB, 2018.

Observamos que houve mulheres que permaneceram nos ciclos de violências por longos períodos de suas vidas e que algumas delas ainda estão em rota crítica³. Quando chegam ao CRMEB, relatam que já passaram por outros serviços da rede de atendimento e que os encaminhamentos foram insuficientes. Portanto, seguiram fragilizadas e inseguras para romper ou sair do ciclo de violência.

Quanto ao estado civil, observamos que vinte e cinco (25) mulheres declararam que estavam solteiras. As demais, seis (06) mulheres continuavam casadas e outras três (03) ainda se mantinham em união estável, conforme também demonstrado na Tabela 2.

³ A rota crítica refere-se ao caminho que a mulher percorre na tentativa de encontrar uma resposta do Estado frente à situação de violência. Essa trajetória caracteriza-se por idas e vindas, círculos que fazem com que o mesmo caminho seja repetido sem resultar em soluções, levando ao desgaste emocional e à revitimização.

**TABELA 2- IDENTIFICAÇÃO DAS USUÁRIAS QUANTO AO ESTADO CIVIL
JOÃO PESSOA – PB.**

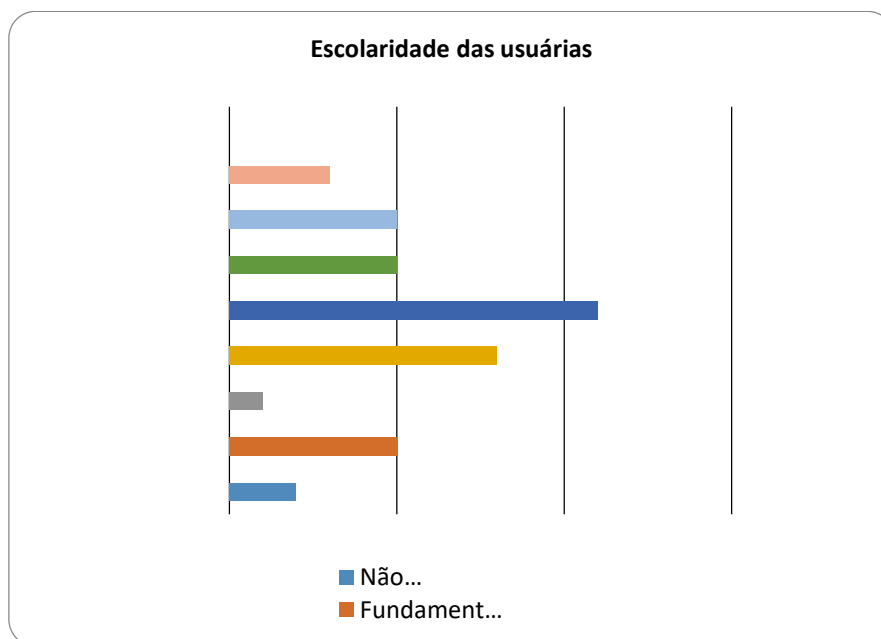
CARACTERÍSTICAS GERAIS RELIGIÃO E ESTADO CIVIL		QTDE
Estado civil	Solteira	25
	Casada	6
	União estável	3
	Separada	3
	Divorciada	1
	Viúva	2

Fonte Secundária. Fichas de Atendimento das Usuárias, CRMEB, 2018.

No que se refere à identificação das usuárias com relação à etnia/raça, registrou-se que a maioria delas se autodefiniu como sendo branca (50%), seguida de 22% de negras e 22% de pardas. Quando participamos dos atendimentos juntos às usuárias, através da observação, identificávamos a dificuldade das usuárias em se autodeclararem negras, optando por se declararem como pardas. Essa condição se dá em razão de termos o racismo como fundamento estruturador das nossas relações sociais, o que fragiliza ainda mais a mulher em situação de violência.

Quanto ao aspecto da escolaridade, O gráfico 1 demonstra maior incidência de usuárias com ensino médio completo (11 usuárias, correspondendo a 28% da amostra). Todavia, observamos a incidência da violência entre mulheres universitárias ou que já concluíram o ensino superior ou pós-graduação (32,50% da amostra), bem como mulheres não-alfabetizadas ou com até o ensino fundamental completo (20% da amostra), o que pressupõe que a violência está presente em todas as classes sociais e níveis de escolaridade. O medo, a insegurança, a falta de apoio familiar e a dependência econômica ainda são aspectos que interferem decisivamente na vida das mulheres no sentido de romperem ou não com o ciclo da violência.

Gráfico 1- NÍVEL DE ESCOLARIDADE DAS MULHERES ATENDIDAS NO CRMEB, JOÃO PESSOA – PB.



Fonte Secundária. Fichas de Atendimento das Usuárias, CRMEB, 2018.

Quanto à condição de trabalho, vinte (20) usuárias declararam estar desempregadas e outras 20 declararam desenvolver alguma atividade remunerada. Vimos que há mulheres com baixa escolaridade, haja vista que 5% delas não são alfabetizadas e 64% cursaram apenas o ensino fundamental básico. Nesses casos, o nível de escolaridade interfere na condição de acesso ao mercado de trabalho. Mas, há também mulheres que tiveram o seu direito ao trabalho cerceado ao longo da sua vida conjugal, gerando forte dependência financeira, além do elevado grau de submissão nas relações conjugais e familiares.

No que concerne à renda familiar, a Tabela 3 expõe a fragilidade financeira dessas mulheres. Uma quantidade expressiva, ou seja, 17 mulheres recebem menos de um salário mínimo, e outras 5 recebem apenas um salário mínimo.

Tabela 3 – IDENTIFICAÇÃO DA RENDA FAMILIAR. JOÃO PESSOA – PB.

(Salário de referência: R\$ 954,00)

Faixa da renda	Qtde
Menos de 1 salário mínimo	17
Igual a 1 salário mínimo	5
Entre 1 e 3 salários mínimos	8
Entre 3 e 5 salários mínimos	1
Acima de 5 salários mínimos	7
Não informou	2
TOTAL	40

Fonte Secundária. Fichas de Atendimento das Usuárias, CRMEB, 2018.

Quando buscamos informações com relação ao acesso das mulheres atendidas no CRMEB quanto aos benefícios sociais, registra-se que dezesseis (16) dessas mulheres também declararam que são beneficiárias do programa de distribuição de renda do governo federal Bolsa Família. Outras trinta e quatro (34) mulheres não recebem nenhum benefício social. Importante ressaltar que a condição de não possuir o benefício social do Bolsa Família pode estar vinculada ao salário do companheiro.

2. Rede de Atendimento às Mulheres em Situação de Violência

Importante destacarmos que o fortalecimento de uma rede mais específica de atendimento às mulheres e de combate e prevenção à violência contra as mulheres no Brasil ainda é recente, pois ganhou fôlego em 2003 no primeiro Governo de Lula, estendeu-se até o Governo de Dilma Rousseff, mas passa a ser desarticulada a partir do Governo Temer (2016) e declina ainda mais com a extinção da Secretaria de Políticas para Mulheres, em 2018.

Para descrever os principais serviços e programas de atendimento às mulheres, tomamos como base as informações advindas pelas usuárias nas fichas de atendimento. As análises também têm como base documentos (instrumentos técnicos operativos) adotados pelas profissionais que atuam no CRMEB, que sinalizam as principais instituições e serviços especializados às

mulheres em situação de violência para atendimento, encaminhamentos, referência e contrarreferência.

A rede de atendimento a mulheres em situação de violência foi criada com a finalidade de reunir ações e serviços das áreas da assistência social, justiça, segurança pública e saúde, de forma a integrar a Rede de Enfrentamento, contemplando o eixo de assistência previsto na Política Nacional de Enfrentamento à Violência Contra as Mulheres.

O organograma institucional do CRMEB compreende uma gestão constituída de ações partilhadas com uma equipe multidisciplinar do serviço, conforme orienta a Norma Técnica de Uniformização dos CRAM, de 2006. A equipe de atendimento do CRMEB cumpre a maioria dos requisitos da Norma Técnica de Uniformização dos CRAM, sendo composta por uma coordenadora, duas assistentes sociais, duas advogadas, cinco psicólogas, duas secretárias, uma apoio, duas recepcionistas, uma arte-terapeuta, um porteiro, um motorista e uma atendente. Registra-se que o CRMEB não possui uma pessoa para fazer a segurança das usuárias nem das profissionais da casa.

O CRMEB atende às demandas espontâneas, ou seja, mulheres que procuram o CRMEB por livre iniciativa e também àquelas que buscam o serviço sob orientação e encaminhamento de outra instituição. A principal porta de entrada ao CRMEB é composta pelos serviços e/ou instituições que compõem a rede de atendimento especializada e não especializada. Possui também um protocolo de atendimento específico junto às usuárias que consiste no acolhimento e no preenchimento de uma ficha por uma das recepcionistas da casa, enquanto a equipe se prepara para receber a usuária. Esse protocolo de atendimento inicial possibilita o conhecimento das demandas das usuárias, o levantamento das informações identitárias e a organização das ações, ao mesmo tempo em que integra outras instituições à rede de atendimento. O CRMEB costuma realizar, em média, dois atendimentos por vez, caso as técnicas estiverem todas disponíveis no momento. Os atendimentos são feitos com, no mínimo, duas profissionais de especialidades diferentes.

Após o preenchimento da ficha inicial, a usuária é recebida em sala reservada pela equipe técnica composta pela assistente social, psicóloga e uma advogada, que explicam a dinâmica do serviço. A dinâmica da escuta compreende que a mulher seja ouvida por toda a equipe de uma vez só, de modo a evitar que a mesma seja revitimizada recontando sua história de violência mais de uma vez. Ao fim da escuta qualificada do relato da usuária, há os esclarecimentos das possíveis dúvidas e, se necessário (e se for da vontade da usuária), são feitos os encaminhamentos a outros serviços da rede de atendimento para viabilizar as demandas necessárias.

Quanto ao atendimento social, após a escuta, quando há demanda social, as assistentes sociais fazem os encaminhamentos necessários e orientam a usuária acerca de como proceder e como chegar ao local do serviço encaminhado. As assistentes sociais ligam para o local do encaminhamento para avisar sobre a demanda gerada no CRMEB.

As profissionais envolvidas no atendimento esclarecem que o CRMEB é um local de acolhida e acompanhamento das mulheres e não um local de denúncia. E orientam que o local de denúncia é a Delegacia da Mulher e indicam como chegar ao local e, quando necessário, são acompanhadas por uma das advogadas do serviço. Esse procedimento é importante porque algumas mulheres, quando chegam ao serviço, ainda não denunciaram os seus agressores ou ainda convivem com eles. O apoio psicológico, social e jurídico são condições necessárias para o fortalecimento da autoestima da mulher, para que ela crie coragem para denunciar e romper com o ciclo da violência. Inclusive, há situações em que é necessário mais de um atendimento.

Registramos que o CRMEB não realiza a busca ativa das usuárias, ou seja, o serviço não tem como ir até a usuária, uma vez que, durante a realização dessa pesquisa, a instituição contava, na época, apenas com um carro para atender a todas as demandas do serviço. Outro motivo para que o serviço não faça busca ativa é em relação à própria segurança das técnicas da equipe, uma vez que não se pode prever a reação do agressor com a presença das profissionais no local.

Quanto ao atendimento realizado pela equipe na escuta ativa da usuária, observamos que os atendimentos acompanhados durante a pesquisa eram realizados com total sigilo e privacidade, a portas fechadas, respeitando o que preconiza a Lei Maria da Penha sobre o acolhimento das vítimas em situação de violência. E, no caso do atendimento realizado pelas assistentes sociais, a garantia do sigilo atende à Lei que regulamenta a nossa profissão no que se refere a disponibilizar de uma sala privativa para a realização do atendimento e da entrevista social.

De acordo com as quarenta (40) fichas de atendimentos iniciais selecionadas para a pesquisa, foi possível registrar, no que se refere às formas de acesso das mulheres ao CRMEB, que ocorreu tanto pela rede de atendimento especializado, como pela rede não-especializada. Além disso, observamos, como demonstra a Tabela 4, que, dentro do recorte de análise, quatorze (14) usuárias acessaram o serviço do CRMEB por meio de indicação/ orientação de amigas. Esse dado é importante, tendo em vista que, por meio dele, foi possível avaliar que a rede de atendimento não se constitui, unicamente, como a principal porta de entrada para a mulher que procuram o CRMEB.

TABELA 4 – IDENTIFICAÇÃO DA “PORTA DE ENTRADA” DAS MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA NA REDE INTERSETORIAL DE SERVIÇOS. JOÃO PESSOA/PB

Tipo	Origem da demanda	Quantidade de vezes
Serviços Especializados (10 encaminhamentos recebidos)	Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher – Deam Norte	2
	Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher - Deam Sul	2
	Hospital de Emergência e Trauma de João Pessoa	1
	Instituto Cândida Vargas - ICV	1
	Secretaria das Mulheres de João Pessoa	1

	Secretaria de Políticas Públicas para Mulheres – Caruaru, Pernambuco	1
	Tribunal de Justiça da Paraíba - Juizado de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher	1
	Vara de Família do Fórum Regional de Mangabeira	1
Serviços Não-especializados (10 encaminhamentos recebidos)	Centro de Atenção Psicossocial Renascer	1
	Centro de Integração Empresa-Escola	1
	Centro de Referência da Assistência Social - Rangel	1
	Conselhos Tutelares	5
	Unidade de Saúde da Família do Roger	1
	Universidade Estadual da Paraíba	1
CRMEB (20 atendimentos)	CRMEB - DEMANDA ESPONTÂNEA	6
	CRMEB - INDICAÇÃO DE AMIGA	14
TOTAL DE FICHAS	-	40

(*) Elaboração Própria, porém com base em dados secundárias (Base de Consulta: Fichas de Atendimento das Usuárias do CRMEB, 2018).

Ademais, outras seis (06) mulheres acessaram o serviço por demanda espontânea, o que não excluía a possibilidade de que elas já tivessem acessado a rede de atendimento anteriormente, em outro período, por outro serviço como, por exemplo, a partir de um hospital, ou delegacia, etc., pois é comum nos depararmos com essa situação no cotidiano do CRMEB. Com relação à rede intersetorial e/ou de parcerias do CRMEB com outras instituições prestadoras de serviços de proteção social, o CRMEB costuma encaminhar mulheres tanto aos serviços especializados da rede de atendimento, quanto às demais instituições governamentais ou não-governamentais por meio de pactuações.

Quanto aos principais serviços acessados pelas usuárias, antes de elas chegarem ao CRMEB, foi possível constatar que as usuárias haviam

passado por alguns serviços existentes na rede intersetorial de atendimento (entre serviços especializados e não especializados). A pesquisa registrou, por meio das fichas dos atendimentos iniciais, se a usuária declarou se havia buscado ajuda antes de recorrer ao CRMEB. Verificamos que as mulheres que chegaram ao CRMEB vieram, principalmente, encaminhadas pelos Conselhos Tutelares, correspondente a quinze (15) mulheres. Isso demonstra que os Conselhos Tutelares vêm atuando como instrumento imprescindível na identificação, prevenção e garantia de direitos dessas mulheres e de seus filhos.

Outras dez (10) mulheres apontam na ficha de atendimento que, primeiramente, buscaram atendimento na Delegacia de Atendimento à Mulher (DEAM) antes da chegada ao CRMEB. Isso acontece em razão de que as delegacias, geralmente, são os primeiros lugares que as mulheres procuram em virtude de vivenciarem episódios de violência física e acionarem a delegacia para prestar queixas e registrar o boletim de ocorrência, na tentativa de cessar os contextos de violência doméstica, cujos registros reúnem todos os tipos de agressões. É importante frisar, no entanto, que, de acordo com as percepções da pesquisadora, quando acompanhava os atendimentos junto às mulheres no CRMEB, em diversos depoimentos as mulheres sinalizaram que, nos casos em que acionaram a polícia e a DEAM, foram primeiramente recepcionadas por um homem. Portanto, contrapõe as normas e orientações específicas para a prestação de atendimento nessas situações.

A busca por atendimento na Defensoria Pública também compreendeu um número significativo de mulheres (07 delas), que acessaram esse instrumento com demanda em consequência da violência doméstica, para tratar sobre separação conjugal, divisão de bens, pensão alimentícia, guarda dos filhos, etc. Deparamo-nos também com o depoimento de usuárias relatando as suas queixas referentes ao atendimento junto à Defensoria Pública, com falas que elucidam possíveis comportamentos de intimidação na presença do promotor e do agressor, e destacam que estar novamente diante da presença do agressor é algo traumático, pois a mulher revive as situações de violência sofridas.

Importante registrar que apenas três mulheres passaram pela Unidade de Saúde da Família (USF), o que nos leva a decifrar um distanciamento dessas Unidades, ou, ainda, a falta de capacitação e informação dos profissionais de saúde para realizarem o atendimento e a notificação da violência exigida pelo Ministério da Saúde. Esse fato revela uma fragilidade na intersectorialidade desses serviços, ou, ainda, o descompromisso de alguns profissionais, por não perceberem ou fingirem não notar resquícios da violência no corpo ou através das reações ou comportamento psicológico da mulher, legitimados ainda por uma cultura cruel e equivocada de que “em briga de marido e mulher ninguém mete a colher”. Nesses casos, a mulher recebe o atendimento clínico ou médico, mas não é notificada a violência, e essas sequer são encaminhadas para serviços especializados.

3. Avaliação da Qualidade do Atendimento das Mulheres no CRMEB

Para entender e prevenir o fenômeno da violência contra a mulher, faz-se necessário um esforço coletivo para fazer funcionar a rede de atendimento, de modo a promover a integração das ações realizadas pelos diferentes profissionais nela envolvidos.

Com base nas observações feitas junto ao CRMEB, foi possível perceber que a sua equipe de trabalho, e que presta o atendimento direto às usuárias, desenvolve um trabalho interprofissional de forma coesa, unificada e fortalecida, reunindo-se todas as quartas-feiras pelo período da manhã para reavaliar suas ações, realizar estudos de caso, fazer capacitações e pautar questões relevantes ao funcionamento da casa.

Quando chega um profissional novo para compor a equipe, as demais técnicas se prontificam a repassar as normativas da casa e orientar sobre as normas e legislações a serem seguidas. As contratações costumam ser feitas ainda por indicações políticas e, quando são indicadas pessoas sem amplo domínio na área, é necessário buscar oportunidades de capacitação dentro e fora da instituição. Isso reflete algumas das fragilidades quanto à não-exigência na contratação de funcionárias/os e técnica/os que atendam a um perfil que seja

diretamente qualificado e envolvido com a lutas e pautas feministas; ou também quando a profissional ainda não atende a um perfil amplamente propositivo, crítico e que conheça devidamente a rede intersetorial, o território de atuação e as demandas sobre as questões relacionadas à violência contra a mulher. Nestes casos, exige-se um maior espírito colaborativo da equipe para integrar a profissional.

Entender a intersetorialidade implica reconhecer a importância das equipes interprofissionais no processo de atendimento às mulheres em situação de violência. Conhecer com domínio todo o território de cobertura dos serviços ofertados, apropriar-se dos protocolos de atendimento e ter clareza e segurança com relação ao manuseio dos instrumentos e técnicas de trabalho. Principalmente, assumir compromisso na defesa dos direitos das mulheres, na garantia do acesso aos serviços e na luta pelo fim da violência.

Implica também promover atendimento humanizado, com ética e respeito, pois, lamentavelmente, ainda nos deparamos no CRMEB com queixas de mulheres que afirmam ter sofrido algum tipo de violência institucional nos locais em que foram buscar apoio e acesso aos serviços. Essas chamadas 'revitimizações' acontecem nas próprias delegacias especializadas, nos fóruns, nos conselhos tutelares ou nos serviços de saúde. Essas práticas existem ainda alimentadas pelo descaso, falta de compromisso e despreparo de alguns profissionais.

A integração entre a rede de atendimento é de extrema importância no sentido de que cada serviço ofereça atendimentos específicos, mas também integralizados e que permita que cada profissional conheça a prática do outro, e entenda as fragilidades de uma mulher vivendo ou que já tenha passado por situações de violência. Quando a mulher chega ao CRMEB, geralmente já passou por alguma outra instituição e sua história foi invisibilizada. Essa mulher pode ter acessado uma unidade de saúde, uma delegacia, a escola de seus filhos e foi ignorada. Há, portanto, que se desenvolver um olhar mais dinâmico e coletivo entre as instituições, de modo a criar articulações mais eficientes entre

os vários equipamentos que compõem a rede de atendimento intersectorial, a fim evitar que essa mulher se revitimize.

REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. Análise de conteúdo. Rio de Janeiro: Edições 70, 1977.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres. I Plano Nacional de Política para as Mulheres. Brasília, DF, 2005.

_____. Presidência da República. Secretaria de Políticas para as Mulheres. Norma Técnica de Uniformização dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência. Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência. Brasília: Secretaria de Políticas para as Mulheres, 2006.

_____. Presidência da República. Secretaria de Política para as Mulheres. II Plano Nacional de Política para as Mulheres. Brasília, DF, 2008.

_____. Presidência da República. Secretaria de Política para as Mulheres. Rede de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres. Brasília, DF, 2011.

_____. Presidência da República. Secretaria de Política para as Mulheres. III Plano Nacional de Política para as Mulheres. Brasília, DF, 2013.

_____. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. Nota Técnica Informativa sobre registro e notificação compulsória de doenças e agravos – nº 01, de 12 de agosto de 2014. Brasília, 2014.

CISNE, Mirla; SANTOS, Silvana. Feminismo, Diversidade Sexual e Serviço Social. São Paulo: Cortez, 2018.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA. Retrato das desigualdades de gênero e raça. Disponível em http://www.forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2018/06/FBSP_Atlas_da_Violencia_2018_Relatorio.pdf. 2018. Acesso em 16/08/2018.

JOÃO PESSOA. SECRETARIA DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA MULHERES. Guia Básico de Referência para os/as Profissionais da Rede de Atendimento às Mulheres em Situação de Violência. João Pessoa: Prefeitura Municipal, 2016.

PARAÍBA. SECRETARIA DE ESTADO DA MULHER E DA DIVERSIDADE HUMANA. Guia da Rede de Serviços de Atendimento às Mulheres em Situação de Violência Sexual, Doméstica e Familiar. João Pessoa: Governo do Estado da Paraíba. s/d

SAFFIOTI, Heleieth. Gênero, patriarcado, violência. São Paulo. Perseu Abramo, 2015.