

## **VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E O ATENDIMENTO EM UM CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO EM ASSISTÊNCIA SOCIAL**

**Amanda Costa Rodrigues<sup>1</sup>**  
**Alcione Januária Teixeira da Silveira<sup>2</sup>**  
cionepsi@hotmail.com

**ÁREA DE CONHECIMENTO:** Ciências humanas

### **RESUMO**

O Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos é um serviço de apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos. O objetivo deste artigo foi analisar o acolhimento das mulheres vítimas de violência no CREAS. Trata-se de uma pesquisa de natureza qualitativa, onde foi realizada a observação de um CREAS localizado na zona da mata mineira. Os resultados mostram que o acolhimento psicológico se faz necessário às vítimas de violência doméstica, sendo essencial o olhar e a técnica do psicólogo mediante a essa questão. Percebeu-se também a importância de que esse trabalho seja realizado com diferentes profissionais, a fim de que a mulher ao procurar auxílio em algum serviço da rede de apoio, possa encontrar profissionais comprometidos em ampará-la e orientá-la.

**PALAVRAS-CHAVE:** CREAS; violência doméstica; psicólogo.

### **INTRODUÇÃO**

De acordo com a cartilha de Implicações do SUAS e da Gestão Descentralizada na Atuação dos Conselhos de Assistência Social, o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) foi implantado para atuar como política cuja sua atuação é fundamentada em ideias que visem o atendimento a família, oferecendo proteção e assistência aos seus usuários em situações de vulnerabilidade social ou pessoal (BRASIL, 2011).

Além disso, o SUAS tem sua atuação nos âmbitos de prevenção de situações risco social e de vulnerabilidade através da Proteção Social Básica (PSB), oferecido

---

<sup>1</sup> Acadêmica de Psicologia da Univértix – Centro Universitário

<sup>2</sup> Psicóloga, Mestre em Educação. Professora da Univértix – Centro Universitário

pelo Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) e através da Proteção Social Especial (PSE) oferecido pelo Centro de Referência Especializado de Assistência Social onde visam organizar ações que atendam pessoas em situações de risco, devido a violação de seus direitos (BRASIL, 2011). Os atendimentos dos serviços oferecidos pelos SUAS são realizados por profissionais como psicólogos, assistentes sociais, pedagogos e advogados, onde o objetivo é de compreender cada situação atuando de forma necessária para que haja melhoras na condição de vida do indivíduo (BRASIL, 2018).

Assim, destacamos o serviço de proteção especial, o CREAS como uma unidade pública estatal de abrangência municipal ou regional que tem por objetivo ofertar um trabalho social especializado a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal ou social, devido a violação de direitos (BRASIL, 2011).

Os serviços ofertados pelo CREAS são de acolhida e escuta qualificada, visando, dentre outros aspectos, o fortalecimento da função protetiva da família, à interrupção de padrões de relacionamento familiares e comunitários com violação de direitos, à potencialização dos recursos para a superação da situação vivenciada e reconstrução de relacionamentos familiares, o atendimento à mulher em situação de violência doméstica e intrafamiliar, vítima de violência física, psicológica ou sexual. No CREAS podem ser atendidas famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos, em conformidade com as demandas identificadas no território, tais como, afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medida de proteção, situação de rua, abandono, vivência de trabalho infantil, discriminação em decorrência da orientação sexual ou raça/etnia, cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto de Liberdade Assistida e de Prestação de Serviços à Comunidade por adolescentes, dentre outras (BRASIL, 2011, 2012).

O trabalho em pauta, justifica-se mediante uma experiência de estágio do curso de psicologia vivenciada no CREAS. Para tanto, nossa hipótese para o trabalho em questão, é que a violência sofrida por mulheres, tem aumentado neste período de pandemia.

Diante disso, o objetivo deste artigo é analisar o acolhimento das mulheres vítimas de violência no CREAS.

Trabalhos como este são importantes para dar visibilidade a esse público que a cada dia vem sendo mais frequente no Centro de Referência Especializado em Assistência Social, assim como a efetivação de políticas públicas.

## **FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

O Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI) é um serviço de apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos. Compreende atenções e orientações direcionadas para a promoção de direitos, a preservação e o fortalecimento de vínculos familiares, comunitários e sociais e para o fortalecimento da função protetiva das famílias diante do conjunto de condições que as vulnerabilizam e/ou as submetem a situações de risco pessoal e social. O CREAS como unidade de proteção e prevenção tem o papel de trabalhar com mulheres que vivenciam violências, visto que, em casos de violência doméstica, sua atuação é fundamental para a garantia da proteção e acompanhamento das vítimas. No atendimento do CREAS ao receber a denúncia, a vítima é contatada, acolhida e atendida por uma equipe formada por um assistente social e um psicólogo. (BRASIL, 2011).

A Organização Mundial da Saúde define a violência como o “uso intencional da força ou poder em uma forma de ameaça ou efetivamente, contra si mesmo, outra pessoa, grupo ou comunidade, que pode ocasionar lesão, morte, dano psíquico, alterações do desenvolvimento ou privação” (OMS, 2002, p.9). E de modo específico contra a mulher, a violência constitui-se em um fenômeno social persistente e articulado por facetas psicológica, moral e física, onde os atos praticados são formas de estabelecer uma relação de submissão da vítima e de poder por parte do agressor, implicando em situações de medo, isolamento e intimidação (BANDEIRA, 2014).

Para Rocha (2007), a violência contra a mulher é mais oportuna no âmbito doméstico e é praticada na maior parte das vezes pelo companheiro. Nesse sentido, para que haja um bom atendimento às vítimas nessa situação é necessário que haja um amplo aporte multidisciplinar, visto que, existe uma complexidade dos fatores envolvidos, como dependência financeira ou emocional, necessitando assim de um apoio psicossocial e atendimento psicossocial.

Dessa maneira, no âmbito da assistência social o CREAS tem uma importante atuação no combate à violação dos direitos da mulher, onde exerce o papel de assegurar proteção, igualdade de direitos, independência financeira e etc. E o contato entre os profissionais do CREAS e as mulheres vítimas de violência se caracteriza como a porta de entrada das usuárias a ampla rede de serviços a fim de efetivar os direitos violados em razão da violência doméstica. Portanto, é possível mensurar o impacto que a abordagem que do psicólogo e da assistente social tem sobre as vítimas, que passaram por traumas recentes, e que podem apresentar dificuldades em estabelecer um vínculo de confiança com pessoas que estejam fora de seu ciclo de convivência (SILVA, 2019).

Embora a mulher seja citada como maior demandante dos serviços dos CREAS, raramente a questão da violência vivenciada pela mesma aponta como prioridade em seu acesso. Nessa perspectiva, à mulher é atribuída a função do cuidado da família, perpetuando os estereótipos tradicionais de gênero, o que de fato tende a reforçar a ideia de que enquanto destinatária deste nível de proteção cabe a ela o cumprimento dos critérios de condicionalidades estabelecidos (GROSSI *et al.*, 2015).

No âmbito da violência contra a mulher no contexto doméstico e familiar, o profissional de psicologia trabalha com a proteção das vítimas, ampliando sua capacidade para enfrentar com autonomia os revezes da vida pessoal e social, monitorando e reduzindo a ocorrência de riscos, seu agravamento ou sua reincidência, desenvolvendo ações para eliminação ou redução da infringência aos direitos humanos e sociais dessas pessoas (SANTIAGO *et al.*, 2021)

Nesse sentido, no CREAS, o profissional da psicologia pode e deve escutar, conduzir, e nortear os indivíduos e as famílias que já fazem parte de situações comprovadas de risco, além disso, promover grupos de apoio entre os diferentes tipos de pessoas, visando o acolhimento entre elas e a busca por superação (CRP, 2015).

## **METODOLOGIA**

Esse estudo trata-se de uma pesquisa de natureza qualitativa, que tem como objetivo descrever a complexidade de um determinado ambiente, analisando e interagindo com certas variáveis, buscando compreender e classificar processos dinâmicos vivenciados por grupos sociais. As técnicas qualitativas focam nas experiências das pessoas e seu respectivo significado em relação a eventos, processos e estruturas inseridos em cenários sociais (BRUCHEZ *et al.*, 2015)

Este estudo faz parte do cumprimento do estágio supervisionado do curso de Psicologia da Faculdade Univértix. Foi realizado através de observação no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), localizado no interior de Minas Gerais.

De acordo com Danna e Matos (p.12, 2011) “a observação é utilizada para coletar dados acerca do comportamento e da situação ambiental”. Nesse sentido, a observação é um método importante na coleta de dados pelo psicólogo, pois através da observação é possível identificar o que acontece na realidade de um determinado ambiente tendo como influência suposições e interpretações, proporcionando, assim, uma melhor compreensão do campo de estudo. Ademais, os dados coletados podem ser referentes ao comportamento exibido por algum sujeito ou referente a alguma situação ambiental. Sendo necessário que haja sempre objetividade na observação, atendo-se aos fatos verdadeiramente observados, deixando de lado todas as impressões e interpretações sociais. Portanto, a observação auxilia na compreensão de informações verbais e não verbais sobre um determinado ambiente ou comportamento.

O CREAS observado fica localizado em uma cidade do interior de Minas Gerais, no porão da sede da secretaria de assistência social. Dispõem de uma sala de atendimento para o psicólogo, uma sala de atendimento da assistente social, um banheiro, uma cozinha e uma área externa. Sua estrutura física é um pouco precária. A Instituição conta com uma equipe composta por um psicólogo e uma assistente social.

A observação foi realizada no mês de outubro e novembro de 2021, no período de 4 horas durante 10 dias, totalizando 40 horas. A observação acontecia de forma sistemática, onde acompanhamos o trabalho do Psicólogo.

## **RESULTADOS E DISCUSSÕES**

Considerando nossa observação, a infraestrutura do local é a primeira a chamar atenção, a sala do psicólogo fica na entrada do local, não garantindo o sigilo nos atendimentos prestados. Em conversas com os profissionais, eles questionam a insuficiência de recursos materiais considerados de fundamental importância para a realização de trabalho, tais como, computadores, impressoras, carros para realizar visitas e acesso à internet.

Nesse sentido, é possível observar o descumprimento do código de ética profissional do psicólogo, visto que, no Art. 9º é descrito que “é dever do psicólogo respeitar o sigilo profissional a fim de proteger, por meio da confidencialidade, a intimidade das pessoas, grupos ou organizações, a que tenha acesso no exercício profissional”. Ademais, a falta de recursos disponíveis para o trabalho gera prejuízos na qualidade da intervenção dos profissionais, uma vez que, a precarização das políticas públicas atinge os processos de trabalho que se desenvolvem no interior da instituição, possibilitando a construção de ações com maior impacto na vida dos usuários e interferindo e na qualidade do serviço ofertado à população (BRASÍLIA, 2005).

Tentando entender o serviço, questionamos ao psicólogo como os casos de violência chegam no CREAS e ele relatou que na maioria das vezes chegam através de outras demandas, como:

Benefícios eventuais (cesta básica, aluguel social, entre outros). Raramente as mulheres buscam um atendimento devido a violência vivenciada pela mesma. E são durante as abordagens no setor da assistência social que elas acabam relatando que estão sofrendo violência pelo companheiro, sendo assim elas são encaminhadas aqui para o CREAS (PSICÓLOGO DO CREAS).

Segundo Cardoso (1997), a mulher tem necessidade de manter a relação, nem que para isso tenha de assumir a responsabilidade de tudo que ocorre no relacionamento. Isso está associado à socialização feminina tradicional, a qual coloca que, para a mulher ser considerada completa, deve ter um companheiro permanente. Insistir num relacionamento após sucessivos episódios de violência ou retornar à relação após a separação é constante na vida de mulheres que sofrem violência conjugal. Quando, no entanto, a mulher consegue enfrentar o medo e separa-se do marido, inicia-se um jogo emocional, no qual ocorre uma suposta mudança de comportamento do companheiro, o que a faz sentir-se mais confiante e dedicar-se mais, reiniciando o ciclo da violência.

Questionamos ainda, como acontece o acolhimento de mulheres vítimas de violência no CREAS e o psicólogo descreveu que no primeiro momento é realizado uma escuta, onde busca-se entender a situação vivenciada pela vítima, depois de todo o relato da vítima ela é alertada e conscientizada sobre o perigo e sobre as consequências não só físicas, mas também psicológicas que estando nesse ambiente de violência pode acontecer. Neste sentido, a escuta e o acolhimento podem promover um momento de reflexão das condições pessoais, deixando-as mais confiantes para a tomada de decisões do registro de ocorrência, além de a empoderar para enfrentar a situação (AGUIAR, 2018).

Para Balbuena (2011), o acolhimento psicológico se faz necessário às vítimas de violência. Nesse sentido, entende-se que dispositivo do acolhimento é visto como

um momento de escuta técnica que visa a reflexão das mulheres sobre a real situação em que se encontram, bem como sobre suas necessidades.

Perguntado sobre quais os serviços oferecidos a mulheres vítimas de violência, o psicólogo respondeu:

Nós da rede do CREAS ofertamos um atendimento psicossocial especializado para a vítima e quando necessário fazemos o encaminhamento da mesma para os serviços públicos de saúde. Também fazemos o encaminhamento aos serviços públicos necessários, havendo articulação com a Polícia Militar, Polícia Civil, Ministério Público e Poder Judiciário. Dessa forma, a rede tem uma atuação fundamental para a garantia da proteção e acompanhamento das vítimas (PSICÓLOGO DO CREAS).

Nesse sentido, Sagot (2007) atesta a importância dos serviços assistenciais do CREAS à mulher vítima de violência de gênero ao afirmar para vencer o ciclo de violência em que se encontram às mulheres em tal situação dependerão muito da qualidade e disponibilidade dos serviços que encontrarão nesses espaços, as formas de abordagem e o preparo dos profissionais responsáveis por desenvolvê-las serão um fator decisivo para o êxito na consolidação dos direitos das vítimas, no resgate da qualidade de vida e dignidade das mesmas.

Questionamos ao psicólogo, se ele acredita que a violência doméstica tem aumentado de alguma forma e ele relatou que:

Durante o período de pandemia as mulheres acabaram tendo que conviver com os seus agressores 24 horas por dia e estar em casa durante o período de isolamento acaba contribuindo para o aumento da tensão e do estresse, o que leva as pessoas a ficarem mais irritadas e agressivas (PSICÓLOGO DO CREAS).

Nessa mesma direção, perguntamos se a violência sofrida por mulheres nesse período de pandemia ficou mais evidente e o psicólogo fez uma afirmativa dizendo que os casos aumentaram cerca de 50%, visto que, durante esse período de isolamento social, as pessoas foram obrigadas a ficarem todas juntas em casa, o que acaba gerando tensões familiares maiores, formando assim um ambiente propício para as agressões quando a família já tem uma predisposição em resolver os conflitos com violência.

Nesse sentido, o isolamento social na Pandemia da Covid-19 tem causado, além do estresse econômico e temores quanto a uma nova doença, o aumento da violência doméstica em virtude de aspectos como a presença assídua mais próxima do agressor no mesmo ambiente da vítima, a falta de contato social da vítima com parentes, amigos e instituições de apoio à mulher, o que faz diminuir a criação ou fortalecimento das redes de apoio social e a diminuição da busca de ajuda nos órgãos competentes, conseqüentemente, se percebe a perpetuação da violência e o desencorajamento da mulher em tomar uma atitude contra o autor (VIEIRA, GARCIA; MACIEL, 2020; MARQUES *et al.*, 2020).

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Ficou evidente que a pandemia da COVID-19 contribuiu para o aumento significativo dos casos de violência doméstica. Foi possível perceber que a falta de estrutura física e de recursos materiais essenciais, dificulta uma melhor intervenção nos atendimentos realizados no CREAS.

Ademais, foi possível perceber o quanto é essencial o olhar e a técnica do psicólogo mediante o enfrentamento da violência doméstica. Percebeu-se também o quanto importante que esse seja feito e articulado com diferentes profissionais, a fim de que a mulher ao procurar auxílio em algum serviço de apoio, possa encontrar profissionais comprometidos em ampará-la e orientá-la.

## **REFERÊNCIAS**

BANDEIRA, L. M. Violência de gênero: a construção de um campo teórico e de investigação. **Sociedade e Estado**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 449-469, 2014.

BRASIL. Conselho Nacional de Assistência Social Brasília. **SUAS- Sistema Único de Assistência Social “Modo de Usar”**, dezembro de 2017.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Conselho Nacional de Assistência Social Brasília, novembro de 2011.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS, 2011.

BRASIL. **Perguntas e Respostas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social** – CREAS. Secretaria Nacional de Assistência Social Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS, 2012

BRASÍLIA, XIII Plenário do Conselho Federal de Psicologia. **Código de ética profissional do psicólogo**. Agosto de 2005.

BRUCHEZ, Adriane; CICONET, Bruno; REMUSSI, Rejane; POSSAMAI, Luana; TONDOLO, Vilmar. **Análise da Utilização do Estudo de Caso Qualitativo e Triangulação na Brazilian Business Review**. 2015.

CARDOSO, N. M. B. **Psicologia e relações de gênero: a socialização do gênero feminino e suas implicações na violência conjugal em relação às mulheres**. In: ZANELLA, A. *et al.* (Orgs.). *Psicologia e práticas sociais*. 19. ed. Porto Alegre: Abrasposul, 1997

CONSELHO REGIONAL DE PSICOLOGIA. **A atuação do (a) psicólogo (a) nos CREAS**. 2015.

DANNA, Marilda Fernandes e MATOS, Maria Amélia. **Aprendendo a observar**. - 2.ed. - São Paulo: EDICON, 2011.

GROSSI, Patricia Krieger; GASPAROTTO, Geovana Prante; DUARTE, Joana das Flores; BITTENCOURT, João Vitor; OLIVEIRA, Tamires. **O atendimento especializado às mulheres em situação de violência no âmbito da rede suas: uma demanda invisibilizada**. 2015.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Relatório mundial sobre a violência e saúde**. Genebra: OMS, 2002.

SANTIAGO, Daniela Emilena; MONTEIRO, Andreia Cristiene Salles; SILVA, Gabriel Vitorino da; ELIZIARIO, Karolina Tasquin Martins; CARVALHO, Priscilla Karen Bazzo. **A atuação do psicólogo no CREAS em situações de violência contra a mulher: um estudo teórico**. Edição 21 – maio/junho 2021.

SAGOT, Montserrat. **A rota crítica da violência intrafamiliar em países latino-americanos.** In: MENEGHEL Stela N. (Org.). Rotas críticas: mulheres enfrentando a violência. São Leopoldo: Ed. UNISINOS, 2007.

SILVA, Maria Cícera de Sá e; CLEONE, Mario. **O impacto do CREAS no combate a violência contra a mulher.** Id on Line Rev.Mult. Psic., 2019, vol.13, n.44, p. 917-929. ISSN: 1981-1179.

VIEIRA, Pâmela Rocha; GARCIA, Leila Posenato; MACIEL, Ethel Leonor Noia. **Isolamento social e o aumento da violência doméstica: o que isso nos revela?** Revista Brasileira de Epidemiologia, v. 23, p. e200033, 2020.