

**O TRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS NO ATENDIMENTO ÀS MULHERES
EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA - FORTALEZA/CE¹**

**LA LABOR DE LAS TRABAJADORAS SOCIALES EN LA ATENCIÓN A LAS
MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA - FORTALEZA/CE**

**THE WORK OF SOCIAL WORKERS IN CARE FOR WOMEN IN SITUATIONS OF
VIOLENCE - FORTALEZA/CE**

Recebido em: 05/10/23

Aceito em: 31/01/2025

Publicado em: 27/03/2025

Renata Gomes da Costa²

Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

Resumo: O presente artigo tem por objetivo analisar o trabalho de assistentes sociais na Rede de Atendimento as Mulheres em situação de violência no município de Fortaleza/CE, a partir da compreensão das condições e relações de trabalho, da dimensão técnico-operativa do serviço social e das posturas ético-políticas e teórico-metodológicas no exercício profissional. Para isso, foi realizada uma pesquisa bibliográfica, sobre as categorias trabalho, instrumentalidade, relações de gênero e violência contra as mulheres, e uma pesquisa de campo por meio de observações e entrevistas. A pesquisa de campo foi realizada em 2013, por meio de entrevistas com as assistentes sociais de cinco instituições (delegacia, juizado, centros de referência e casas abrigos). A coleta de dados, por meio das entrevistas, respeitou os parâmetros éticos que envolve pesquisa com seres humanos. Os resultados da pesquisa permanecem atuais e apontam para fenômenos que desafiam o exercício profissional do serviço social como: i) as precárias condições e relações de trabalho vivenciadas pelas profissionais; ii) os limites de compreensão sobre a função social do serviço social; iii) o entendimento sobre a relação entre teoria e prática e as três dimensões que compõem a profissão (teórico-metodológica, a ético-política e a técnico-operativa); iv) a necessidade de consolidação das análises de gênero e das relações étnico-raciais na formação profissional; v) a análise da violência contra as mulheres como expressão da questão social. Assim, a pesquisa proporcionou discutir sobre situações complexas dos espaços sócio-ocupacionais investigados, as posturas e escolhas profissionais, a percepção e valores que consubstanciam as ações profissionais. Além disso, explicitou os desafios de defesa de uma formação e exercício profissional crítico, propositivo e socialmente referenciado.

Palavras-chave: Serviço Social; Violência Contra A Mulher; Exercício Profissional.

Resumen: Este artículo tiene como objetivo analizar el trabajo de las trabajadoras sociales de la Red de Atención a Mujeres en situación de violencia en la ciudad de Fortaleza/CE, a partir de la comprensión de las condiciones y relaciones de trabajo, la dimensión técnico-operativa del servicio social y la dimensión ética. -Posturas políticas y teórico-metodológicas en la práctica profesional. Para ello, se realizó una investigación bibliográfica sobre las categorías de trabajo, instrumentalidad, relaciones de género y violencia contra las mujeres, y una investigación de campo a través de observaciones y entrevistas. La investigación de campo se realizó en 2013, a través de entrevistas a trabajadores sociales de cuatro instituciones (comisaría, juzgado, centro de referencia y albergue). La

¹ O presente artigo apresenta dados da pesquisa de dissertação de mestrado realizada em 2013, no município de Fortaleza

² Doutora em Serviço Social pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ). Pesquisadora cadastrada no CNPq no Grupo 'Serviço Social e Direitos' da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (Unirio). E-mail: renatagomesdc@gmail.com

DOI:

ISSN: 2447-0244

recolecção de dados a través de entrevistas respetó los parámetros éticos que involucran la investigación con seres humanos. Los resultados de la investigación se mantienen vigentes y apuntan a fenómenos que desafían la práctica profesional del trabajo social, como: i) las condiciones y relaciones de trabajo precarias vividas por los profesionales; ii) los límites de la comprensión sobre la función social del trabajo social; iii) comprender la relación entre teoría y práctica y las tres dimensiones que componen la profesión (teórico-metodológico, ético-político y técnico-operativo); iv) la necesidad de consolidar el análisis de género y las relaciones étnico-raciales en la formación profesional; v) el análisis de la violencia contra las mujeres como expresión de problemáticas sociales. Así, la investigación proporcionó discusión sobre situaciones complejas en los espacios sociolaborales investigados, las actitudes y elecciones profesionales, la percepción y los valores que fundamentan sus acciones. Además, explicó los desafíos de defender la formación y la práctica profesional crítica, propositiva y socialmente referenciada.

Palabras-chaves: Servicio social; La violencia contra las mujeres; Practica profesional.

Abstract: This article aims to analyze the work of social workers in the Network for Assistance to Women in Situations of Violence in the city of Fortaleza/CE, based on the understanding of the working conditions and relationships, the technical-operational dimension of social work, and the ethical-political and theoretical-methodological stances in the professional practice. For this purpose, bibliographical research was carried out on the categories work, instrumentality, gender relations, and violence against women, and field research through observations and interviews. The field research was carried out in 2013, through interviews with social workers from four institutions (police station, court, reference center, and shelter). Data collection through interviews respected the ethical parameters involving research with human beings. The results of the research remain current and point to phenomena that challenge the professional practice of social work, such as: i) the precarious working conditions and relationships experienced by professionals; ii) the limits of understanding about the social function of social work; iii) understanding the relationship between theory and practice and the three dimensions that make up the profession (theoretical-methodological, ethical-political and technical-operational); iv) the need to consolidate analyses of gender and ethnic-racial relations in professional training; v) the analysis of violence against women as an expression of the social issue. Thus, the research provided a discussion on complex situations in the socio-occupational spaces investigated, professional attitudes and choices, and the perception and values that underlie their actions. In addition, it explained the challenges of defending critical, purposeful and socially referenced professional training and practice.

Keyword: Social work. Violence against women. Professional Practice.

INTRODUÇÃO

No Brasil, as(os) assistentes sociais exercem a profissão orientadas(os) pelos parâmetros das dimensões que a compõem (teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa). Contudo, em função das condições e relações de trabalho capitalistas e a posição liberal do Estado em relação às políticas e aos direitos sociais, os espaços sócio-ocupacionais são contraditórios e limitadores de um exercício profissional que amplie direitos e garanta uma rede de atenção que atenda as demandas da população.

Diante disso, analisar o trabalho profissional pode ser uma ferramenta que contribua para se pensar as possibilidades de ações, de propostas de trabalho, de construção de mediações e estratégias interventivas que busquem um compromisso com a qualidade dos serviços prestados pela categoria profissional de assistentes sociais.

As(os) assistentes sociais foram profissionais que atuaram historicamente na execução das políticas sociais, tanto que Netto (1996) as(os) denomina nesta fase de executoras(es) terminais de políticas sociais. Ao longo dos anos, este perfil vem se modificando e as(os)

DOI: <https://doi.org/10.62236/missoes.v11i1.80>

ISSN: 2447-0244

profissionais se inserindo em atividades de formulação, planejamento e monitoramento dessas políticas.

Historicamente, a profissão se inseriu nas políticas de seguridade social, saúde, assistência social e previdência social. As demandas particulares de públicos como mulheres, crianças, idosos, população negra, população LGBTQI+ eram atendidas por este tripé. As políticas sociais destinadas a tais segmentos da população se desenvolveram recentemente no Brasil. Por exemplo, uma normativa para crianças e adolescentes, que prevê instituições específicas e um trabalho específico, só se tem com o Estatuto da Criança e do Adolescente, Lei Federal nº 8.069, de 13 de julho de 1990.

Em relação às políticas para as mulheres, só teremos uma organização mais ampla dos serviços em 2003, com a criação da Secretaria de Políticas para as Mulheres e, posteriormente, em 2006, com a Lei Maria da Penha, que tipifica os crimes relacionados à violência doméstica.

Dessa forma, o exercício profissional passou a se inserir nas instituições que implementam serviços específicos para a população, a fim de enfrentar os processos de opressão e violência contra crianças, mulheres, idosos, população negra e/ou LGBTQI+. Para o atendimento de tais demandas é necessário que a formação profissional forneça uma base teórica de conhecimentos que propicie o entendimento das situações vivenciadas por tais sujeitos para que se consiga analisar socialmente as demandas postas.

No caso da violência contra as mulheres, é de suma importância uma capacitação teórica, técnica e ética sobre as relações de gênero e as relações étnico-raciais, a fim de formar profissionais para o atendimento das consequências impostas por um processo de dominação-exploração sobre as mulheres, em especial, as mulheres negras.

Esses fenômenos são demandas para o serviço social, pois são expressões da questão social³. Por isso, a pesquisa de dissertação de mestrado “Serviço Social, instrumentalidade e

³ De acordo com Yamamoto (2011, p.155-156) “[...] a *questão social* é indissociável da sociabilidade capitalista e, particularmente, das configurações assumidas pelo trabalho e pelo Estado na expansão do capital. A gênese da *questão social* na sociedade burguesa deriva do caráter coletivo da produção contraposto à apropriação privada da própria atividade humana – o trabalho –, das condições necessárias à sua realização, assim como de seus frutos. É inseparável da emergência do “trabalhador livre”, que depende da venda da sua força de trabalho como meio de satisfação de suas necessidades vitais. Assim, a *questão social* condensa o conjunto das desigualdades e lutas sociais, produzidas e reproduzidas no movimento contraditório das relações sociais, alcançando plenitude de suas expressões e matizes em tempo de capital fetiche. As configurações assumidas pela questão social integram tanto determinantes históricos objetivos que condicionam a vida dos indivíduos sociais, quanto dimensões subjetivas, fruto da ação dos sujeitos na construção da história. Ela expressa, portanto, uma arena de lutas políticas e culturais na disputa entre projetos societários, informados por distintos interesses de classe na condução das políticas econômicas e sociais, que trazem o selo das particularidades históricas nacionais.” Diante disso, a autora conclui que “a *questão social* expressa, portanto, desigualdades econômicas, políticas e culturais das classes sociais, mediatizadas por disparidades nas relações de gênero, características étnico-raciais e formações regionais,

relações de gênero: uma análise da atuação profissional na rede de atendimento à mulher em situação de violência de Fortaleza - CE”, que deu base à formulação deste artigo, buscou atender-se para tais elementos e investigar o exercício profissional na área da violência contra as mulheres⁴.

Inicialmente, buscamos realizar a pesquisa nas seis instituições que compõem a rede de atendimento, a saber: 1) Delegacia de Defesa da Mulher de Fortaleza (DDM); 2) Juizado de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher; 3) Casa Abrigo Municipal Margarida Alves; 4) Casa do Caminho (Casa abrigo estadual); 5) Centro de Referência e Atendimento à Mulher em situação de Violência Francisca Clotilde (CRM); 6) Centro Estadual de Referência e Apoio à Mulher (Ceram)⁵. Contudo, a profissional do Ceram não retornou os nossos contatos e não foi possível realizar a entrevista. Assim, realizamos sete entrevistas com assistentes sociais, uma de cada instituição e no caso do CRM duas profissionais.

As profissionais atuam em focos diferentes na rede de atendimento às mulheres e buscamos essa diferenciação por entendermos que o enfrentamento à violência perpassa ações jurídicas, sociais, pedagógicas e psicológicas. Por exemplo, a delegacia e o juizado são instituições que estão no eixo de enfrentamento e combate à violência, que se refere às ações punitivas e ao cumprimento da Lei Maria da Penha e das normas penais que punam e responsabilizem os autores da violência. As casas abrigos e os centro de referência são espaços primordiais de acolhimento e atendimento social e psicológico das mulheres. Dessa forma, a delimitação de órgãos jurídicos e sociais para a coleta dos dados da pesquisa diz respeito a compreensão de que a rede é formada por serviços diferentes, mas que se complementam e se articulam no processo de intervenção no fenômeno da violência contra as mulheres.

A pesquisa de campo foi realizada por meio de entrevistas semiestruturadas e observações. Como afirma Minayo (2010), a entrevista semiestruturada tem como instrumento de coleta de dados um roteiro com perguntas abertas e fechadas. As questões abertas permitiram uma maior flexibilidade da conversa, a fim de absorver elementos primordiais para a investigação. A escolha das entrevistadas teve como critérios de inclusão as profissionais que

colocando em causa amplos segmentos da sociedade civil no acesso aos bens da civilização. Dispondo de uma dimensão estrutural, ela atinge visceralmente a vida dos sujeitos numa “luta aberta e surda pela cidadania” [...], no embate pelo respeito aos direitos civis, sociais e políticos e aos direitos humanos. Esse processo é denso de conformismos e rebeldias, expressando a consciência e a luta pelo reconhecimento dos direitos de cada um e de todos os indivíduos sociais. É nesse terreno de disputas que trabalham os assistentes sociais” (Iamamoto, 2011, p.160).

⁴ Destacamos que a pesquisa foi avaliada e aprovada pelo Comitê de Ética da Universidade Estadual do Ceará (UECE) com o número CAAE:09718012.4.0000.5534.

DOI: <https://doi.org/10.62236/missoes.v11i1.80>

ISSN: 2447-0244

atendem as mulheres em situação de violência nas instituições pesquisadas, o interesse em participar da pesquisa e a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Como critério de exclusão, considerou-se a(o) profissional que não se interessasse pela temática pesquisada e por responder as questões expressas no roteiro de entrevista.

Em relação à observação, realizamos, primordialmente, na delegacia e no juizado. Seguimos a modalidade de observação como participante observadora, pois, como afirma Minayo (2010), esta abordagem de pesquisa possibilita o contato direto e a interação com o campo de pesquisa. Minayo (2010) define que a observação é essencial para o trabalho de campo na pesquisa qualitativa e possui algumas modalidades, como a participação total e participação como observador(a). Esta última se define pelo fato de a(o) pesquisadora(o) demarcar para o grupo que sua relação se restringirá ao tempo de pesquisa, pois “[...] a consciência, dos dois lados, de uma relação temporária (enquanto dura o trabalho de campo) ajuda a minimizar os problemas de envolvimento que inevitavelmente acontecem, pondo sempre em questão a suposta ‘objetividade’ nas relações” (Minayo, 2010, p. 8).

Nos processos de observação foi utilizado o diário de campo para registrar diariamente as percepções, questionamentos e informações sobre os atendimentos realizados pela delegacia e pelo juizado. O registro das observações possibilitou articular alguns dados encontrados na DDM e no Juizado, que consubstanciaram a análise sobre a atuação do serviço social, bem como sobre a realidade da violência contra as mulheres.

Os dados coletados foram analisados pela técnica de análise de conteúdo, que permite a (ao) pesquisadora (o) encontrar respostas aos seus questionamentos na busca pela apreensão da realidade. A análise de conteúdo não se limita a simples compreensão dos fenômenos, mas sua interpretação e explicação a partir dos enunciados do(a) emissor(a), pois possibilita ultrapassar as evidências imediatas, aprofundar a percepção da realidade por intermédio de leituras sistematizadas e desvendar a estrutura das mensagens.

Segundo Bardin (1977), a análise de conteúdo é dividida em três etapas: pré-análise, exploração do material e interpretação dos dados. A pré-análise é composta pela leitura flutuante, formulação de hipóteses e objetivos. É neste momento em que são formuladas as unidades de registro, formadas por palavras-chave, expressões e/ou frases. Também são estruturadas as unidades de contexto, designadas pela delimitação do contexto social ou teórico, que agrega a unidade de registro, por meio da organização e preparação do material. Realizamos a separação por chaves temáticas a partir dos temas estabelecidos no roteiro (respostas sobre exercício profissional, condições e relações de trabalho, entendimento sobre a violência,

DOI: <https://doi.org/10.62236/missoes.v11i1.80>

ISSN: 2447-0244

gênero, relação teoria e prática). Em seguida, para a exploração desse material, separamos as respostas que mais representavam as opiniões das entrevistadas sobre os referidos temas. Por fim, realizamos a interpretação das entrevistas a partir da teoria que explica e fundamenta o exercício profissional de assistentes sociais, mediando com os debates sobre as relações de gênero e a violência contra as mulheres.

Diante disso, a pesquisa analisou o exercício profissional de assistentes sociais na Rede de Atendimento às mulheres em situação de violência e problematizou o desenvolvimento de outras competências, atribuições e habilidades profissionais para intervir nas políticas sociais que atendem às demandas sociais das relações de gênero e étnico-raciais, por exemplo. Para este artigo reservamos alguns elementos das sínteses sobre os resultados da pesquisa de campo, especialmente em realização às entrevistas com as profissionais.

SERVIÇO SOCIAL E OS SERVIÇOS QUE ATENDEM AS MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA

De acordo com Forti e Guerra (2013), a formação e o exercício profissional do serviço social estão demarcados pelos variados dilemas presentes contemporaneamente. A complexidade que envolve a profissão requer intervenções e ações de qualidade, fundamentadas intelectualmente. A(o) profissional deve ter acesso a um arsenal teórico que possibilite a leitura da realidade e oriente sua atuação no cotidiano do exercício profissional. Assim, é necessário que o embasamento teórico fundamente as estratégias interventivas de trabalho.

Para isso, a(o) assistente social necessita contar com uma formação profissional que a(o) possibilite conhecimentos acerca da economia política, da dinâmica do sistema capitalista, das origens da questão social, das suas atuais expressões, da organização das políticas sociais e dos direitos sociais e de conhecimentos sobre a dinâmica das relações sociais a partir das análises sobre gênero, sexualidade e raça/etnia. Dessa forma, é necessário conhecimentos que lhe possibilite a leitura da realidade e das demandas sociais, de maneira histórica e processual, fugindo da lógica de fiscalização e culpabilização individual dos sujeitos.

Diante disso, a pesquisa realizou entrevistas que buscaram analisar os seguintes pontos: 1) a compreensão das entrevistadas sobre a profissão; 2) o entendimento sobre a relação teoria e prática; 3) a relação entre a formação em serviço social e a análise da violência contra as mulheres; 4) a relação entre questão social e violência contra as mulheres; 5) a compreensão

sobre a categoria gênero; 6) as condições e relações de trabalho que impactam nas dimensões da profissão.

Em relação à compreensão sobre a profissão, a entrevistada 01, por exemplo, enfatizou a trajetória da profissão para tratar de sua abrangência e amplitude, no que se refere a acessar vários conhecimentos das ciências humanas e sociais para a compreensão da questão social, creditando ser um fazer profissional ligado à pobreza. Outras entrevistadas não se detiveram a sinalizar o que seria a profissão. A assistente social 02 centrou em sua área de atuação para definir o serviço social. A profissional 03 tratou do não reconhecimento da profissão, da precarização do trabalho e das relações salariais. Ambas não ofereceram elementos mais gerais sobre a definição, função social e significado do serviço social. A entrevistada 04 centrou sua resposta na preocupação em não assimilar a profissão como ajuda e caridade, fez menção ao Projeto Ético-Político, demonstrando sua credibilidade, e sinalizou a necessidade em traçar estratégias de intervenção. Mesmo não tendo escolhido serviço social como primeira opção, passou a identificar-se com o curso e o exercício profissional.

Duas entrevistadas destacaram que a profissão é voltada para legitimação dos direitos humanos e sociais e que não se pode individualizar e moralizar a questão social. A assistente social 06 mencionou que o serviço social detém uma percepção para além da demanda imediatas impostas pelo cotidiano profissional.

Diante das falas, corroboramos que o entendimento que temos sobre os fenômenos sociais, sobre a sociedade, sobre a profissão, conduz a maneira de intervir no real. Ao se retomar o pragmatismo, por exemplo, que exalta as atividades práticas e utilitárias, importando-se com o êxito individual, verificaremos intervenções que acabam por fortalecer que a teoria só teria validade ao ter a capacidade de responder imediatamente à realidade prática. Para Forti e Guerra (2013), esse pensamento está em consonância com a racionalidade do capitalismo. Ao separar teoria e prática, se remetem às bases das contradições entre capital e trabalho, como a alienação.

Por isso, uma das questões da pesquisa foi sobre a relação teoria e prática. As profissionais entrevistadas ao serem questionadas sobre a relação teoria e prática, algumas, consideraram que, para uma intervenção qualificada, é necessário o conhecimento teórico. Outras ponderaram que a prática coloca situações que a teoria não resolve. Por exemplo, a assistente social 05 asseverou que:

[...] infelizmente o serviço social é uma coisa que entre a teoria e a prática tem uma disparidade imensa, você vem cheio de teorias, de pensamentos filosóficos, sociológicos, metodológicos, mas aí, quando você vai pra prática, você vai ter que

DOI: <https://doi.org/10.62236/missoes.v11i1.80>

ISSN: 2447-0244

adquirir outros manejos, toda aquela teoria você não vai poder jogar, principalmente porque teu cliente, teu usuário do teu serviço, a maioria são pessoas simples, pessoas sem escolaridade, então eu não vou poder chegar aqui e expor. Eu vou ter que trazer essa teoria, revestir ela na prática e passa infelizmente na faculdade a gente não teve isso, [...] quando a gente sai da faculdade a gente fica com aquela coisa, o que é mesmo que eu faço? O que é mesmo que o assistente social faz? Isso não é uma coisa só minha já falei com várias [...].

No serviço social, a teoria permite que o profissional apreenda as demandas sociais de maneira histórica e com fundamentação econômica e sociológica. Por isso, a fundamentação teórica é um recurso do exercício profissional, o que incide também nas escolhas e orientações sobre do instrumental técnico-operativo utilizado.

Sobre os instrumentos e técnicas utilizados pelas profissionais entrevistadas no decorrer do seu processo interventivo, a maioria afirmou que usa fichas de atendimento inicial, livro de ocorrência, relatórios. Apenas a assistente social 02 disse que não tem instrumentais específicos e que faz uso do Boletim de Ocorrência (B.O.) para registrar algo ou mesmo realizar encaminhamentos. Em relação aos encaminhamentos realizados, as profissionais buscam a articulação com a rede de atendimento para as mulheres em situação de violência, bem como com outras políticas sociais, como a assistência e a habitação. Apenas uma profissional afirmou que não realiza encaminhamentos.

Contudo, no decorrer das entrevistas, foi observado que algumas profissionais se remetiam aos instrumentos e técnicas de trabalho, por exemplo, os relatórios e encaminhamentos, como elementos comuns a outras profissões, como a psicologia. Verificamos que em três instituições o serviço social não detinha instrumentos específicos e privativos, pois são compartilhados com outros profissionais. Um trabalho multidisciplinar, transdisciplinar ou interdisciplinar⁶ é fundamental nas políticas sociais, pois as demandas sociais requerem múltiplas especialidades para seu atendimento. Todavia, a articulação com outras profissões não pode significar a perda das especificidades da profissão e as particularidades dos seus instrumentos técnicos-operativos.

⁶ A multidisciplinaridade se caracteriza por compreender que um determinado fenômeno pode ser estudado por diferentes disciplinas sem ancorar-se na sobreposição dos saberes, pois cada uma, em sua especificidade, colaboraria no estudo do referido fenômeno. É uma análise por diversos ângulos, respeitando as fronteiras de cada saber e/ou profissão. A interdisciplinaridade objetiva romper com a fragmentação do saber, por exemplo, fundamentando-se em interações recíprocas entre estudos e/ou profissões, que requer coparticipação, reciprocidade e diálogo. Já a transdisciplinaridade “[...] incorpora os conceitos de multidisciplinaridade e interdisciplinaridade e vai além, abrindo diálogos entre as ciências, a arte e as tradições culturais e espirituais. Ao adotar a metodologia transdisciplinar não se divide um mesmo objeto entre (inter) disciplinas diferentes (multi), mas promove-se uma interação dinâmica contemplando processo de autorregulação e de retroalimentação. Literalmente, transdisciplinaridade significa transcender à disciplinaridade” (Roquete *et al.*, 2012, p. 470).

A concepção da dimensão técnico-operativa recai sobre o entendimento que se tem em relação à categoria instrumentalidade. O desconhecimento sobre tal faz com que as(os) profissionais a reduzam às técnicas e aos instrumentos e não consigam articulá-la em sua função de mediar, de ser o conjunto de elementos que compõem a profissão, recaindo na questão debatida anteriormente, de que o desconhecimento do significado teórico dos elementos que compõem a profissão podem ocasionar o não entendimento de suas competências profissionais e atribuições privativas nas respostas às demandas.

Assim, fenômenos como as diversas expressões da violência, como no caso da violência contra as mulheres, requer uma intervenção fundamentada em parâmetros teóricos, éticos e técnicos. As opressões nem sempre foram pautas nos estudos e pesquisas do serviço social e, ao serem chamados/as a intervir nessa realidade, encontra-se, como a pesquisa de Pinheiro (2005), a debilidade da compreensão teórica e técnico-operativa, por vezes reproduzindo no âmbito interventivo o pragmatismo e a psicologização do fenômeno. Em relação à formação em serviço social e à violência contra a mulher, as assistentes sociais entrevistadas trouxeram elementos interessantes que problematizam essa questão. A assistente social 02 afirmou que a formação contribuiu para sua intervenção na área da violência contra a mulher, “[...] tanto na área de serviço social, como na área do direito. A primeira me forneceu sensibilidade social, e a outra conhecimento jurídico”. Já as outras profissionais explicitaram que:

Não, como não dá conta de várias políticas. Na minha época, o que a gente centrou muito era a questão da crise contemporânea e questão social, a gente analisava a crise que estávamos vivendo no momento político, no cenário político (Assistente social 04).

Eu acho que deveria ter uma disciplina direcionada, na de direitos humanos, por exemplo, enfatizar a questão da violência contra a mulher, entendeu? A Uece deveria melhorar no sentido de oportunizar aos alunos e aos estagiários a questão de eles terem um contato com os campos de trabalho pra eles perceberem e visualizarem como é que se dá o trabalho nesse sentido [foco] Mas em relação ao trabalho do assistente social, a violência é bem superficial. Eu acho que tem que ser mais bem trabalhadas as disciplinas nesse aspecto, que enfocassem outras expressões (Assistente social 06).

Na pesquisa realizada por Pinheiro (2005), foi encontrado que a maioria das profissionais não contou com uma formação que pautasse as relações de gênero, a violência contra as mulheres e que nem mesmo sabiam como o serviço social intervinha nessa realidade. Isso é um problema, pois, se a profissão é generalista, a formação deve possibilitar uma capacitação e o desenvolvimento das competências profissionais e atribuições privativas, a fim de que se forme para intervir nas variadas expressões da questão social. Deve-se pautar a relação

entre questão social e as opressões de raça/etnia e de gênero. Sobre o entendimento da questão social, as informações proferidas pelas entrevistadas foram elucidativas, como por exemplo:

Quando você fala de questão social na perspectiva do serviço social, aí você, querendo ou não, você tá falando de classe social, você tá falando de desigualdade, de má distribuição de renda, de escassez de cumprimento de direitos, vamos dizer assim, [...] dessa cidadania. Essa questão social se expressa nesses vários aspectos (Assistente social 01).

Eu entendo as desigualdades sociais como frutos da sociedade capitalista que a gente vive. Eu não vou dizer que sou 100% marxista, mas o meu olhar em cima da desigualdade social, da violência contra a mulher, tá muito pautado em cima do marxismo. O maior problema de a gente estar vivendo sob essas problemáticas urbanas é por conta disso, dessa balança que nunca vai se equilibrar (Assistente social 04).

As desigualdades sociais são resultados dessa questão da dominação, do capitalismo de uma maioria em relação a uma minoria, e isso faz com que os grupos de pessoas que tentam lutar por seus direitos, no caso, as mulheres em relação às diferenças entre os homens e as mulheres na luta pela melhoria salarial, pela condição em relação à mulher [...]. Essa questão das desigualdades tem que ter um trabalho bem desenvolvido no sentido de acabar com essa desigualdade, de poder se conscientizar que a gente tem que estar unido pra lutar pelo direito das pessoas em relação às mulheres (Assistente social 06).

Diante disso, consideramos que compreender e saber definir o objeto de atuação e investigação da profissão, a questão social, é de suma importância nesse processo. Quando não se tem nitidez desse objeto e de como ocorre a intervenção do serviço social na realidade, acaba-se por misturar as competências com outros profissionais e mesmo não realizar as atribuições privativas do serviço social (Forti; Guerra, 2013).

Atualmente, o serviço social vem pautando outras expressões da questão social, como, por exemplo, a violência contra as mulheres, e afirmando que seu objeto de intervenção não se limita apenas à má distribuição de renda e às desigualdades econômicas. O debate apresenta outras mediações da questão social, como afirma Yamamoto (2011), as relações de gênero e étnico-raciais. Contudo, esses fenômenos que são componentes estruturantes da questão social nem sempre são debatidas.

O serviço social possui uma área de atuação bem abrangente, com várias demandas a serem respondidas, carecendo uma formação generalista e de um melhor aprofundamento do que seria essa questão social na contemporaneidade. Alguns esforços nesse sentido estão sendo feitos por algumas pesquisas, como a publicação da Revista *Temporalis*, número 42, que atualiza o debate sobre a questão social. Uma das contribuições foi o artigo de Costa e Rafael (2021, p. 90) que aponta que: “[...] pela análise histórica como pelos dados apresentados, é que patriarcado e racismo são componentes estruturais da formação da classe trabalhadora no Brasil e, portanto, são componentes estruturais da questão social”. Para os autores, patriarcado e

DOI: <https://doi.org/10.62236/missoes.v11i1.80>

ISSN: 2447-0244

racismo são estruturantes da questão social e produzem fenômenos como violência contra as mulheres e a população negra. Essas violências seriam expressões da questão social. Assim, diferenciam os componentes que estruturam a questão social das suas expressões e ampliam as análises do conceito deste fenômeno social.

A análise proposta sobre a questão social contribui com um processo formativo que possa inserir nas análises os fenômenos que aparecem como demandas sociais no cotidiano do exercício profissional. As entrevistadas, de modo geral, explicitaram que a formação não deu conta de relacionar a violência com a questão social, foram mais esforços individuais com experiências em bolsas de iniciação científica e/ou nas monografias, do que um espaço coletivo de debate em sala de aula em algumas das disciplinas obrigatórias ou optativas:

[...] todo dia que eu tô aqui, atendendo as mulheres, de alguma forma eu estou usando as teorias que eu estudei, as coisas que eu li, que eu me identifiquei. Acredito que, com a visão de mundo contra a violência contra a mulher, com relação ao gênero, com a ação do serviço social, a ética profissional, isso tá imbuído, isso tá permeado no cotidiano de trabalho do profissional. Se não tiver, vai virar um trefismo, que é uma coisa que a gente morre de se preocupar aqui [...]. Lembro muito da gente estudando marxismo no serviço social, mas assim, a minha experiência foi mais porque eu fui bolsista do CNPq, aí eu me interessei por essa área e fui fazer minha monografia no presídio feminino, [...] e nessa época eu me reunia com algumas colegas pra estudar gênero, mas era uma coisa muito mais de iniciativa nossa... Não tinha, por exemplo, a professora Teresa Cristina, não lembro qual era a cadeira que ela dava? A Teresa foi uma grande referência, porque a gente via a Teresa e a minha visão da Teresa era aquela mulher emancipada, não só as aulas que ela dava, as teorias que ela passava, mas a postura dela como mulher, como profissional. Então a gente realmente viu relações de gênero na faculdade, e eu acho que foi a partir desses estudos dentro da disciplina, que eu me interessei e fui buscar fazer minha monografia. [...] o foco era o marxismo. Eu acho que ainda hoje, eu não sei como tá o currículo, porque depois da minha formação o currículo já mudou, mas também não quer dizer que, porque você trata marxismo, não quer dizer que você não possa tratar vários aspectos. Agora, depende da leitura que você faz. [foi questionado qual era o foco] Era a luta de classe (Assistente social 01).

[...] a minha monografia ajudou muito na minha época de pesquisa, mas a gente sabe que no curso de serviço social você não vê, pelo menos no currículo antigo, no currículo novo eu não sei, mas no meu currículo não tinha nada sobre violência, violência de maneira geral não tinha. Aliás, a maioria dos campos de atuação que a gente pega, você tem que estudar aquilo ali, por exemplo, eu trabalhei com as medidas socioeducativas, eu só vi por alto assim, a gente sabe que existe, mas a gente nunca estudou as leis, então tem que aprender na marra mesmo, é estudando antes, é participando dos seminários, dos encontros. Pra mim, nos seminários, nos encontros, tiveram, sim, no currículo não. [...] uma visão do todo ajuda a gente a enxergar todo o contexto, na época da faculdade a gente brincava muito que o serviço social tirava o véu da gente, a gente passava a enxergar as coisas de uma maneira mais ampla. Eu acho que teve uma contribuição muito grande na questão ética, a gente vê que nesse quesito as outras áreas que trabalham com isso não tem muito essa questão da ética, mas o serviço social tem o compromisso político, profissional. Eu acho que isso é muito importante, acho que a gente realmente consegue ter uma visão da conjuntura como um todo, que contribui demais, por mais que a gente não tenha na grade curricular algumas coisas específicas que a gente vai atuar, mas eu acho que nós somos diferentes de outros profissionais de outras áreas, porque, por exemplo, nessa

DOI: <https://doi.org/10.62236/missoes.v11i1.80>

ISSN: 2447-0244

questão do enfrentamento à violência, eu não sei outras áreas, a gente vê que psicologia, por exemplo, ultimamente está muito voltada para clínica, e não para a psicologia social. Muita gente vem trabalhar com a questão da violência por afinidade quando participou do DCE, quando tem um vínculo mais com a militância, e o serviço social é um curso de militância, militância pelas causas sociais, então a gente já ganha dos outros porque tem muito profissional que vai trabalhar que não tem a visão do que é uma comunidade, de como aquilo ali pode influenciar a vida de uma pessoa, tem um olhar muito seco. A gente não, já consegue olhar as coisas ao redor (Assistente social 03).

Além das apreensões sobre questão social e violência contra a mulher, as entrevistadas também explicitaram sua compreensão sobre a categoria gênero, elemento-chave para a compreensão da violência contra as mulheres. Todas as entrevistadas relacionaram a categoria gênero à construção cultural como determinação das desigualdades entre homens e mulheres:

O meu entendimento sobre as relações de gênero passa diretamente pela questão da cultura. [...] eu sei que tem uma discussão grande aí em relação, os estudiosos: “ah, porque cultura não explica tudo, porque é a economia” [...] eu acho que a discussão sobre a cultura engloba uma gama... Então, pensar em relação de gênero na sociedade da gente, trazendo mais pro Brasil, pro Ocidente, porque se a gente for pensar lá no Oriente... [...] então eu acho [...] a relação de gênero muito ligada ao universo da cultura, e a cultura normalmente é algo que favorece o masculino, que favorece no sentido de quê? De geração a geração isso foi passado, tá mudando? Tá, mas algo sutil, devagar. Você pode pensar assim: “ah, hoje a mulher já assume vários papéis que antigamente ninguém nem concebia, porque antigamente era só o masculino e tudo”. Mas, essa relação gênero, homem, mulher masculino e feminino, ainda está muito desigual (Assistente social 01).

É a relação que existe entre opressor e oprimido, na qual a mulher encontra-se em situação inferior, fruto de uma sociedade patriarcal (Assistente social 02).

Gênero é a forma como a pessoa se vê na sociedade, como ela se coloca, e não só como a pessoa se vê, mas como toda a sociedade a vê. A gente faz muita palestra sobre gênero e as pessoas colocam muito como sendo uma questão biológica, e a gente sabe que não é. É a construção social em cima daquilo. Eu acho que gênero é mais isso, é uma construção social mesmo (Assistente social 03).

Gênero é uma forma que a sociedade tem de classificar o que é feminino e o que é masculino (Assistente social 04).

Mesmo sem focar, sem dizer: “Essa é uma oficina de gênero”, mas se eu tô trabalhando o ciclo da violência doméstica e suas fases, eu já tô perpassando pela questão do gênero, porque eu tô dizendo, uma oficina, por exemplo... A gente ensina o agressor muitas vezes, já orienta como é que ela vai criar o menino e como ela vai criar a menina, pode até exigir, por exemplo, que ela lave as cuecas do menino, que ela entregue o prato do menino na mão dele, mas a menina não, ela é mulher, ela faz a comida, ela lava a calcinha dela. Então, quando eu digo para a mulher que não pode ser obrigatoriamente assim, que ela pode ensinar o filho dela a lavar a roupa íntima dele, eu estou perpassando pela questão do gênero (Assistente social 05).

Gênero é uma questão das mulheres e dos homens em relação a essa disputa que se tem. É uma luta constante que deve ter de a mulher mostrar o seu espaço enquanto pessoa, a sua individualização. Eu acho que a mulher e o homem têm os direitos, mas a gente percebe que a mulher é uma luta que ela trava no dia a dia por causa dos movimentos, apesar de muitos avanços que tiveram é uma luta constante, principalmente quando tem a questão da cultura machista, tem que bater sempre nessa questão dos valores, dos costumes (Assistente social 06).

Diante disso, verificamos que a dimensão teórico-metodológica está estritamente articulada com as outras dimensões que compõem a profissão. Essa dimensão orienta as finalidades da ação profissional e proporciona delinear os instrumentos e técnicas. Conhecer as concepções que orientam a intervenção é primordial para a compreensão das outras dimensões.

Temas como relações de gênero, violência contra as mulheres, sexualidade e relações étnico-raciais vêm ganhando espaço nos eventos da categoria, nas pesquisas acadêmicas e nos currículos dos cursos de graduação em serviço social de algumas universidades. Assim, atualmente, pode-se acessar um leque de análises e estudos sobre as relações de gênero que possibilita autoras como Cisne (2012) perceber os fundamentos das opressões que, assim como Saffioti (2004; 1992), observa a articulação intrínseca entre capitalismo, gênero, raça/etnia.

Todavia, todas essas questões feitas às profissionais sobre o entendimento da profissão, da relação teoria e prática, da questão social, da violência contra as mulheres, das relações de gênero são determinadas pelas condições e relações de trabalho que impactam nas dimensões da profissão.

Ao analisar os desafios contemporâneos para o serviço social, compreendemos que as configurações do mundo do trabalho determinam as ações dos sujeitos e, por vezes, vêm limitando a atuação profissional do serviço social. Esses elementos foram constatados na pesquisa de campo, quando as profissionais relatavam sobre suas dificuldades e desafios de trabalho. Os principais problemas encontrados foram: o número reduzido de profissionais em relação ao montante da demanda; condições de trabalho precárias; o setor social sem sala específica; o não reconhecimento da profissão por parte de alguns gestores e profissionais de outras áreas; a ausência de capacitações continuadas; e a interferência nas ações realizadas, ferindo a autonomia profissional.

No que se refere ao número reduzido de profissionais e à quantidade exorbitante de trabalho, a assistente social 01 demonstrou preocupação em relação ao trefismo, sinalizando a importância da realização de outras atividades. A entrevistada 03 assinalou sua preocupação com o não reconhecimento da profissão, creditando que uma visão deturpada sobre o exercício profissional do serviço social pode ocasionar prejuízos à intervenção, bem como as exigências contemporâneas para o cumprimento de metas, dificultando um trabalho mais acurado nos casos atendidos.

Para a assistente social 05, os principais problemas são: falta de capacitação para a equipe técnica e carência infraestruturais para a realização das atividades do serviço social. Esse segundo elemento também foi apontado pela profissional 06, que carece de um espaço

DOI: <https://doi.org/10.62236/missoes.v11i1.80>

ISSN: 2447-0244

reservado para os atendimentos sociais, situação que dificulta o desenvolvimento do trabalho, e mais ainda infringe o que determina a resolução do Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) nº 493/2006, que dispõe sobre as condições éticas e técnicas do exercício profissional do serviço social.

Ainda sobre os desafios e o que deveria ser melhorado, obtivemos respostas que explicitam a questão da autonomia profissional e as dificuldades que as profissionais encontram em seu cotidiano de intervenção. Essas situações exprimem essa conjuntura tratada acima sobre as modificações no mundo do trabalho a partir das transformações capitalistas, que rebate nas condições de trabalho, nas relações entre os sujeitos. As profissionais apontaram os seguintes elementos:

Deixar a gente trabalhar como assistente social. Como aqui todo mundo trabalha com tudo, às vezes se perdem as especificidades de cada profissional. Eu não acho que é só o serviço social que deveria ter uma atuação mais específica, mas os outros também (Assistente social 03).

A questão de pessoal, aumentar. Hoje a gente tem a sorte de que a coordenadora é psicóloga e assistente social, e ela tá trazendo muita coisa da assistência, a questão de instrumentalização de registro de dados da assistência pra cá, e fora o olhar mesmo do assistente social, ela é uma soma pra gente, pro setor (Assistente social 04).

Diante disso, é necessário considerar, como afirma Yazbek (2009), que o exercício profissional do serviço social é mediado pelas dimensões objetivas e subjetivas do trabalho. As primeiras dizem respeito à consideração dos determinantes históricos e sociais presentes nas diferentes conjunturas que inflige diretamente no trabalho profissional, e a dimensão subjetiva se refere à maneira como a(o) profissional incorpora em sua consciência “[...] o significado de seu trabalho e a direção social que imprime ao seu fazer profissional” (Yazbek, 2009, p. 128).

As pesquisas nessa área devem ponderar o caráter político do exercício profissional, uma vez que este sofre determinações da conjuntura política e econômica. Assim, a atuação profissional, como rege o Código de Ética, deve traçar estratégias interventivas e políticas que atendam aos interesses das(os) usuárias(os) das políticas sociais. Todavia, como assevera Yazbek (2009), isso dependerá da afirmação e defesa das(os) assistentes sociais do projeto profissional que orienta o serviço social em seus diversos campos de atuação.

Em síntese, consideramos que o debate sobre a atuação profissional não pode ser concebido de maneira unilateral, nem mesmo focar apenas na responsabilidade individual dos(as) assistentes sociais. Carece, assim, de uma análise capaz de ler a totalidade social na qual a profissão se insere, suas contradições, especificidades e particularidades,

DOI: <https://doi.org/10.62236/missoes.v11i1.80>

ISSN: 2447-0244

compreendendo: i) a lógica do modo de produção capitalista em sua versão neoliberal; ii) a maneira de organização do Estado e suas respostas, mediante políticas públicas e sociais, às expressões da questão social; iii) as particularidades regionais, locais; iv) as gestões das políticas sociais; v) os espaços sócio-ocupacionais do serviço social; vi) as condições e relações de trabalho; vii) as ofensivas contra uma formação acadêmica de qualidade – visto os desmontes na política educacional brasileira; viii) o compromisso com o aprimoramento intelectual e a formação continuada, a fim de entender as concepções e posturas profissionais, que possuem um caráter subjetivo – porém, este é determinado por toda a realidade social vivida pelo(a) profissional.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O cenário contemporâneo de trabalho para as(os) profissionais de serviço social é adverso, seja nas frágeis relações de trabalho, por meio das terceirizações e contratos temporários, seja no desmonte das políticas sociais e setoriais pelo Estado. É desafiador intervir de maneira qualificada e para além das práticas rotineira e irrefletidas.

Os desafios são muitos e direção teórica, política e ética, que o serviço social vem defendendo nos últimos anos, coloca a profissão na contracorrente da hegemonia construída pelo neoliberalismo. Por isso, necessitamos continuar fortalecendo as dimensões que compõe a profissão e analisando o exercício e a formação profissional, a partir do posicionamento ético-político de enfrentamento aos processos de dominação, exploração e opressão.

Como afirma Iamamoto (2011), a profissão de serviço social possui natureza qualitativa, como atividade orientada a uma finalidade, oferecendo respostas às necessidades sociais, materiais ou espirituais. É uma atividade “[...] inscrita predominantemente no terreno político e ideológico, com refrações nas condições materiais da existência dos sujeitos via serviços, programa e projetos implementados pelas políticas públicas [...]” (Iamamoto, 2011, p. 418).

Esse contexto oportuniza também analisar como as(os) profissionais se posicionam como assistentes sociais. Se estão em consonância com a direção social que a profissão defende ou em sintonia com os preceitos neoliberais que legitima a competição e o individualismo como valores que permeiam as relações materiais e sociais.

Dessa maneira, é desafiador pensar o exercício profissional nos espaços sócio-ocupacionais com funções e objetivos diferenciados, a fim de problematizar as competências e atribuições profissionais específicas de cada lugar. No caso da rede de atendimento às mulheres em situação de violência, a pesquisa debateu sobre as condições e relações de trabalho, o

DOI: <https://doi.org/10.62236/missoes.v11i1.80>

ISSN: 2447-0244

posicionamento teórico-metodológico, técnico-operativo e ético-político sobre a questão social, as relações de gênero, violência contra as mulheres e as competências e atribuições do serviço social. Assim, foi possível analisar avanços e desafios profissionais e contribuir com a análise que envolve a formação e o exercício profissional do serviço social.

REFERÊNCIAS

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

CISNE, Mirla. **Gênero, divisão sexual do trabalho e serviço social**. São Paulo: Outras Expressões, 2012.

FORTI, Valeria; GUERRA, Yolanda. **“Na prática a teoria é outra”**. **Serviço Social, temas, textos e contextos**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2013.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social**. 6 ed. São Paulo: Cortez, 2011.

MINAYO, M. C. S. **O Desafio do Conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. São Paulo: Hucitec, 2010.

NETTO, José Paulo. Transformações Societárias e Serviço Social: Notas para uma análise prospectiva da profissão no Brasil. **Serviço Social e Sociedade**, n. 50, São Paulo, Cortez, 1996.

PINHEIRO, Eliane Aparecida. **Serviço social e violência contra a mulher: questões para o debate**. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Universidade Federal de Santa Catarina, 2005.

ROQUETE, Fátima Ferreira *et al.* Multidisciplinaridade, interdisciplinaridade e transdisciplinaridade: em busca de diálogo entre saberes no campo da saúde coletiva. **Revista Enferm. Cent. O. Min**, n. 3, p. 463-474, set.-dez 2012.

SAFFIOTI, Heleieth Iara Bongiovani. Rearticulando Gênero e Classe Social. In: BRUSCHINI, Cristina; COSTA, Albertina de Oliveira. **Uma questão de Gênero**. Rio de Janeiro: Rosa dos Tempos; São Paulo: Fundação Carlos Chagas, 1992.

SAFFIOTI, Heleieth Iara Bongiovani. **Gênero, Patriarcado, Violência**. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2004.

YAZBEK, Maria Carmelita. O significado sócio-histórico da profissão. In: **Serviço Social: Direitos Sociais e competências profissionais**. Brasília: CFESS/ABPESS, 2009. p. 126-141.