



## **ATENDIMENTO ÀS MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA: ANÁLISE DE UMA CASA ABRIGO**

Juliana Medeiros da Silva<sup>1</sup>

A violência doméstica praticada pelo parceiro íntimo é uma das formas mais comuns de violência contra a mulher. Estudos de organismos internacionais (Organização Mundial de Saúde, Organização Pan-Americana de Saúde, Banco Mundial) têm publicado dados da alta prevalência da violência perpetrada pelo parceiro íntimo nos casos de violência doméstica. (Schraiber et.al., 2007)

A proximidade entre vítima e agressor traz implicações tanto para a dinâmica do abuso quanto para as abordagens para se lidar com esse problema (OMS, 2002), assim como facilita, se não explica, a permanência das mulheres na situação de violência. Uma das maiores implicações é a dificuldade do rompimento do ciclo de violência. Deixar uma relação violenta é um processo e não uma ruptura abrupta que resulta em rompimento definitivo. Outra implicação da proximidade entre vítima e agressor são os problemas causados na rede social da mulher como o rompimento de vínculos afetivos e familiares e destruição de referências pessoais anteriores. Outra implicação de grande relevância é a dificuldade do reconhecimento da violência como tal por parte das próprias mulheres. Outros fatores ainda são apontados na explicação da permanência das mulheres em uma relação violenta: medo, dependência econômica e/ou emocional, filhos, falta de apoio da família e amigos, esperança de que o parceiro mude, desemprego, informalidade, entre outros.

No Brasil, a partir da década de 1980, foram criados os primeiros serviços de atendimento às mulheres em situação de violência doméstica, após a influência e atuação dos movimentos de mulheres e feminista na publicitação da violência contra as mulheres. Os primeiros serviços a serem criados foram as delegacias, posteriormente os abrigos, que surgiram também pela necessidade de segurança após a denuncia da violência sofrida.

Os abrigos são serviços de suma importância na proteção às mulheres em situação de violência extrema, de caráter sigiloso e temporário. Neste artigo, o abrigo é entendido como um espaço seguro para mulheres e seus filhos, onde são desenvolvidas atividades e ações que proporcionam os meios de sobrevivência mais básicos (alimentação, segurança), fortalecimento da auto-estima e promoção da autonomia e cidadania, com o objetivo de que as mulheres, no momento da saída do abrigo, possuam condições de romperem o ciclo de violência e de se enxergarem como

---

<sup>1</sup> Mestre em Estudos Populacionais e Pesquisas Sociais. Especialista em Políticas Públicas e Gestão Governamental do Estado do Espírito Santo.



cidadãs. Atualmente, entende-se que o serviço casa abrigo deve ser inserido numa rede de atendimento, trabalhando em parceria e interação com outros serviços existentes (da área jurídica, de segurança, social, de saúde, e outros).

### *Objetivo e Metodologia*

Este artigo originou-se de minha dissertação de mestrado e se propõe a apresentar e analisar as discussões em torno do modelo de atendimento das casas abrigo para mulheres em situação de violência doméstica. No centro das discussões estão: as características e implicações do período de abrigamento; encaminhamento e acolhimento; atendimento psicossocial; demais atendimentos e encaminhamentos a outros serviços; e período de desabrigamento. A partir das questões levantadas, este artigo ainda se propõe analisar um determinado serviço de abrigamento de um estado brasileiro no que tange à equipe de profissionais, ao modelo de trabalho desenvolvido, às atividades oferecidas pelo abrigo às mulheres e filhos, e aos atendimentos e encaminhamentos realizados. Como balizamento para a discussão em torno do modelo de atendimento dos abrigos foram utilizados como referência o Protocolo de Orientações e Estratégias para Implementação das Casas Abrigo, assim como estudos realizados anteriormente sobre casas-abrigo e violência doméstica. A pesquisa realizada em um abrigo deu-se através de entrevistas semi-estruturadas com todas as abrigadas à época do estudo, e funcionárias (coordenadora, psicóloga e técnica de enfermagem). O roteiro da entrevista foi estruturado após observação in locu. A pesquisa no abrigo foi autorizada pela secretaria estadual gestora do serviço, mediante compromisso assumido pela pesquisadora em manter absoluto sigilo sobre as informações que pudessem vir a identificar a casa, abrigadas e funcionárias.

A casa analisada abriga principalmente mulheres em situação de violência doméstica, perpetrada pelo parceiro, e seus filhos até 12 anos de idade. Criada em 2006, através de parceria entre cinco secretarias estaduais, ficou sob a responsabilidade da secretaria de segurança. Até o momento da pesquisa haviam sido atendidas 68 mulheres e 135 crianças.

### *Características e implicações do período de abrigamento*

Devido ao risco de morte iminente das mulheres que buscam o serviço o caráter sigiloso do abrigo torna-se condição essencial para seu funcionamento. Outra característica é o abrigamento conjunto das mulheres e seus filhos, que muitas vezes, são em maior número dentro de um abrigo. As crianças abrigadas acabam por demandar um programa específico e especializado e um maior



número de profissionais. A situação de abrigamento traz implicações na vida das mulheres e filhos como o afastamento de sua rede social primária, já fragilizada pela situação de violência, assim como a perda temporária ou permanente de suas moradias, perda de bens materiais e em alguns casos do emprego.

Outra questão de relevância no período de abrigamento é a dificuldade encontrada no cotidiano do abrigo com problemas na convivência das famílias abrigadas. Estudos realizados em casas abrigo demonstram que no período de abrigamento, muitas vezes, as mulheres e filhos ainda estão muito marcados pelo cotidiano de violência e no espaço do abrigo reproduzem a violência vivenciada até então. Esta dinâmica de violência pode tornar-se um das principais dificuldades encontradas no gerenciamento deste serviço.

### *Encaminhamento e acolhimento*

O encaminhamento aos abrigos é realizado através de outros serviços que compõem a rede de atendimento. O centro de referência qualifica-se como o serviço mais indicado para o encaminhamento dado o seu papel de orientação dentro da rede e pela caracterização do tipo de atendimento previsto para este serviço, integral, multiprofissional e qualificado de escuta. Alguns critérios são adotados para a identificação das condições para o abrigamento: identificação de risco de morte (através de avaliações objetivas como registros de boletins de ocorrência, posse de arma do agressor ou mesmo através de avaliações subjetivas), falta de recursos próprios para proteção, e outros.

No acolhimento se estabelecem os primeiros contatos das mulheres com as profissionais, as outras abrigadas e as normas e rotinas da casa às quais devem se comprometer a seguir. Neste momento, as mulheres, e também as crianças, encontram-se fragilizadas e debilitadas, precisando de cuidados médicos e psicológicos. Fragilidade corroborada por estudos como de Gomes (2008) e Dagord (2003) e Porto (2004).

### *Atendimento psicossocial*

O modelo de trabalho desenvolvido no abrigo baseia-se no atendimento psicossocial e objetiva garantir a integridade psicológica, a promoção da autonomia e cidadania, a recuperação da auto-estima e o rompimento da dinâmica da violência. Algumas são as estratégias de intervenção utilizadas: atendimento individual ou em grupo; autogestão (participação nas decisões com o propósito de promover a autonomia e condição das mulheres como sujeito de suas ações);



abordagem crítica em questões de gênero (repensando as relações desiguais de gênero). O abrigo ainda deve desenvolver estratégias de atuação que contribuam para que as mulheres não mais aceitem relações violentas, com antigos parceiros ou em novas relações, ou seja, para o rompimento do ciclo da violência.

O atendimento nos abrigos configura-se como acolhimento ao sofrimento das mulheres, a ser realizado através de escuta qualificada, por profissional especializado e sensibilizado. Os profissionais devem ser capacitados para o manejo adequado das questões intrínsecas ao abrigo como: os conflitos do cotidiano, o apoio à outros profissionais (dada a complexidade e forte componente emocional no trabalho dentro de uma casa abrigo) e a orientação para a permanência das mulheres no abrigo (quando estas ainda possuem as condições adequadas para a saída). Ressalta-se ainda a importância do conhecimento da legislação que ampara os direitos das mulheres.

#### *Demais atendimentos e encaminhamentos a outros serviços*

Os centros de referência além de realizar o encaminhamento podem atuar em conjunto no atendimento psicossocial durante o abrigo ou posteriormente. Os serviços de atendimento jurídico e os serviços de saúde atuam na resolução de questões práticas, incluindo conflitos judiciais e problemas de saúde das mulheres e seus filhos. As políticas sociais são de extremo valor no aporte a criação de condições de autonomia das mulheres, como educação, moradia, inserção no mercado de trabalho etc. Assim, destaca-se a necessidade de trabalho em parceria e interação entre os serviços da rede de atendimento, justificada pela complexidade da temática da violência doméstica que exige intervenções com a perspectiva de um atendimento integral e multisetorial.

#### *Período de desabrigo*

Após o desligamento seria de grande importância que o serviço de abrigo realizasse o monitoramento e acompanhamento das ex usuárias como forma de avaliação da efetividade e impacto do serviço na vida das mulheres. Neste trabalho a saída ou permanência da situação de violência, depende primordialmente de fatores como: o rompimento do ciclo da violência, quebra da dinâmica da violência, promoção da autonomia e sentimento de cidadania, além da manutenção das necessidades básicas como o sustento dos filhos e das necessidades de habitação.

Após o afastamento da mulher de uma relação afetiva de violência e a intervenção do serviço de abrigo direcionada à promoção da auto-estima, autonomia, cidadania, rompimento



do ciclo e dinâmica da violência, direcionada a um acolhimento humanizado, atendimento psicossocial realizado através de escuta qualificada, encaminhamentos a atendimentos diversos, os abrigos podem promover condições necessárias para as mulheres romperem a dependência econômica e emocional, além de romperem definitivamente a relação violenta. Vale destacar que a saída da situação de violência depende ainda, essencialmente da mulher abrigada.

### *Análise e Discussão*

A equipe do abrigo relatou casos de abrigamentos onde não foram identificadas condições de risco de morte ou falta de uma rede social primária de apoio às mulheres. No momento do acolhimento, devido à percepção pela equipe do serviço da fragilidade em que se encontram as mulheres (pois “chegam perdidas”, “sem nem saber o que dizer”), somente após sentirem-se mais familiarizadas com o abrigo são explicadas as normas e rotinas. São realizados encaminhamentos para Defensoria Pública onde são vistas questões como separação, divisão de bens, pensão, etc. São feitos os primeiros atendimentos em saúde por uma técnica de enfermagem, responsável por avaliar o estado de saúde, realizar encaminhamentos e acompanhar as consultas. Os atendimentos são realizados de acordo com o fluxo normal de atendimento do Sistema Único de Saúde, comprometendo assim a segurança da mulher e o sigilo do abrigo. É relatada a existência somente de parceria informal entre os serviços, restrita a procedimentos de saúde mais básicos. Ainda em relação à articulação com os serviços de saúde, são relatadas carências no atendimento odontológico, uma grande demanda das abrigadas, que, por vezes, chegam ao abrigo sem os dentes.

Na análise do modelo de trabalho do abrigo foram identificadas dificuldades e resistências ao desenvolvimento de trabalho conjunto entre as profissionais, com pouca troca de informações. O atendimento social busca identificar as condições sociais da mulher e a inserção da mesma dentro de algum programa que possa beneficiá-la. O atendimento psicológico é desenvolvido através de conversas em situações informais, de trabalho manual, atendimento individual e em grupo. O trabalho desenvolve-se no sentido de dotar a mulher de auto-estima, fazer com que se fortaleçam e se vejam como pessoas importantes. No atendimento psicossocial não foram identificadas ações e atividades desenvolvidas com uma abordagem crítica de gênero. Segundo a própria equipe do abrigo, os atendimentos não possuem, pelo menos diretamente, enfoque em questões de gênero. A estratégia de autogestão não é utilizada, as abrigadas não são levadas a tomarem decisões, pois as regras são passadas como decisões pré-definidas.



Os depoimentos das profissionais confirmam que as mulheres e seus filhos são marcados por um cotidiano de violência e no abrigo reproduzem a violência. São relatadas dificuldades entre o convívio das abrigadas. São feitas orientações para promoção do respeito e saber lidar com as diferenças. Sobre o atendimento prestado às crianças, inexistiu um projeto específico, o atendimento é direcionado às mulheres.

Para o estímulo da cidadania as mulheres são instruídas a procurarem conhecer seus direitos, a legislação, os serviços e políticas sociais que podem ampará-las. Contudo, para a promoção da cidadania, o trabalho desenvolvido no abrigo centra-se no incentivo, contando com poucas ações no sentido do efetivo esclarecimento sobre os direitos, a legislação e as políticas sociais.

De acordo com os relatos das profissionais e das mulheres abrigadas, e também da observação da pesquisadora, falta uma maior sensibilização por parte dos gestores da secretaria responsável pelo serviço e até pelas profissionais que atuam na casa-abrigo. Foram relatados episódios onde profissionais não souberam lidar adequadamente com as questões intrínsecas ao serviço. As profissionais da casa não passaram por capacitação em gênero ou em violência doméstica antes de integrarem a equipe do serviço ou durante o desenvolvimento do seu trabalho.

A partir da análise observou-se uma característica do abrigo com grande implicação na promoção de condições para a saída da situação de violência: o extremo caráter sigiloso do serviço. O atendimento limita-se muito à proteção e abrigamento da mulher e filhos por determinado período. As mulheres e crianças ficam com quase todo o tempo ocioso. As crianças têm seus estudos interrompidos, devido, além da possibilidade de comprometer o sigilo e a segurança, a localização da casa ser distante das escolas. As mulheres também não podem procurar emprego e moradia. Possivelmente, o fato do abrigo estar sob a gestão de uma secretaria de segurança limita às abordagens do atendimento às mulheres, quando a segurança e o sigilo são colocados em primeiro lugar.

Não são oferecidos cursos de capacitação para as abrigadas ou profissionais. Alternativamente são oferecidas atividades de artesanato às abrigadas através de recursos das próprias profissionais. Em relação ao estímulo à inserção no mercado de trabalho não existem ações específicas nesse sentido, apesar de ser uma grande demanda a obtenção de um emprego após o período de abrigamento. Inexistiu qualquer articulação em rede ou parceria formal para a inclusão das abrigadas em programas de capacitação e qualificação e em políticas de geração de renda e emprego. Após o período de abrigamento as profissionais solicitam atendimento nas unidades de saúde próximas a nova casa das mulheres e a inserção em programas sociais. Porém, relatam



grandes dificuldades de encontrar vagas nos programas sociais, creches e escolas, e falta de prioridade.

Outra característica do serviço de abrigo analisado é a adoção de critérios para o desabrigo das mulheres como a saída da medida protetiva de urgência (MPU) e a mulher possuir lugar para ir. Segundo a fala das profissionais as mulheres saem do abrigo desempregadas e são poucos os casos onde os encaminhamentos e atendimentos prestados pelo abrigo conseguem promover condições para as mulheres saírem da situação de violência.

### *Considerações Finais*

A perspectiva do trabalho desenvolvido no abrigo não permite concluir que o serviço possibilite que as mulheres se fortaleçam e não voltem a sofrer violência, ou reconstruam suas vidas. Algumas questões colocam-se como grandes desafios, entre destaca-se a priorização do sigilo do abrigo em detrimento da promoção de condições de vida, especialmente no que tange à continuação dos estudos, cursos de capacitação e inserção no mercado de trabalho. Esta questão poderia ser equacionada com um maior entendimento por parte dos gestores da secretaria de estado responsável pelo abrigo sobre a complexidade da violência doméstica e dos objetivos que devem ser desenvolvidos pelo abrigo. Outro grande desafio a ser equacionado diz respeito ao trabalho em rede desenvolvido de forma precária devido à falta de diálogo e parceria entre os serviços da rede de atendimento.

São percebidas falhas na efetiva implementação da Lei Maria da Penha, a qual estabelece que as mulheres devem ser incluídas em políticas e programas sociais. Conforme verificado, a inclusão das abrigadas em políticas e programas sociais não é realizada devido à falta de priorização das mulheres por parte dos órgãos e serviços que teoricamente deveriam compor a rede de atendimento. Ainda em relação ao não cumprimento efetivo da Lei 11.320, destaca-se o descompasso entre o tempo estabelecido para o Juiz determinar a medida protetiva de urgência (quarenta e oito horas) e o tempo verificado pela experiência do serviço de abrigo (de um a três meses).

A estratégia da autogestão deve ser desenvolvida no âmbito do serviço de abrigo para a promoção da autonomia e tomada de decisões por parte das abrigadas. Outra questão a ser destacada é o desenvolvimento do trabalho do serviço sem o claro enfoque às questões de gênero. Ao se trabalhar com a conscientização da histórica desigualdade de gênero, o serviço poderia contribuir para o rompimento das relações desiguais e um maior fortalecimento das mulheres. Para



finalizar, outra questão a ser revista é a composição e qualificação da equipe de profissionais que atuam no abrigo, assim como a afinidade e sensibilidade de cada profissional em relação à temática da violência doméstica.

### *Bibliografia*

CAMARGO, M. & AQUINO, S. *Redes de Cidadania e Parcerias - enfrentando a rota crítica*. In BRASIL, Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres. Programa de Prevenção, Assistência e Combate à Violência Contra a Mulher - Plano Nacional: Diálogos sobre a violência doméstica e de gênero: construindo Políticas para as Mulheres. Brasília: 2003.

GOMES, JANETE ALVES. *Mulheres e justiça criminal: vozes (des)consideradas e experiências vivenciadas, as usuárias da casa-abrigo regional do ABC (2001-2004)*. 2008. 235f. Dissertação (Mestrado em Ciências Sociais). Pontifícia Universidade Católica de São Paulo.

OMS. *Violência Perpetrada por parceiros íntimos*. Relatório Mundial sobre Violência e Saúde. Genebra, 2002

DAGORD, ALD. (2003). *Viva Maria: dez anos*. Dissertação de Mestrado em Enfermagem. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Escola de Enfermagem.

PORTO, JRR. (2004). *Violência contra a mulher: expectativas de um acolhimento humanizado*. Dissertação de Mestrado em Enfermagem. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Escola de Enfermagem. 162 p.

SCHRAIBER et. al. *Prevalence of intimate partner violence against women in regions of Brazil*. 2007;41(5).

SILVA, JM da. *Serviços Públicos de Atendimento às Mulheres Vítimas de Violência Doméstica: uma análise das casas-abrigo*. Dissertação de Mestrado em Estudos Populacionais e Pesquisas Sociais. Rio de Janeiro: Escola Nacional de Ciências Estatísticas, 2009. 106 p.