

## **A PERCEPÇÃO E OS SENTIMENTOS DOS PROFISSIONAIS DOS CENTROS DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS) NO MUNICÍPIO DE BAGÉ-RS FRENTE AOS ATENDIMENTOS DE CASOS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA CONTRA AS CRIANÇAS**

VELLEDA, J.M.<sup>1</sup>, DE PINHO, A.P.D.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Universidade da Região da Campanha (URCAMP) - Bagé- RS- Brasil mvjuliano@hotmail.com

<sup>2</sup> Universidade da Região da Campanha (URCAMP) - Bagé- RS- Brasil apaulapinho@gmail.com

### **RESUMO**

Este trabalho apresenta os resultados da pesquisa realizada sobre a violência doméstica contra as crianças. Para tanto, buscou-se compreender a percepção e os sentimentos dos profissionais de três CRAS-Centros de Referência de Assistência Social na cidade de Bagé-RS frente aos atendimentos, sendo que participaram do estudo uma assistente social e uma psicóloga de cada local. Os profissionais dos CRAS, deparam-se diariamente com os meios que facilitam possíveis descobertas de casos de violência doméstica, identificando a realidade e as necessidades da família, através da busca ativa nas situações de risco. A metodologia usada se caracterizou como uma pesquisa de campo qualitativa, exploratória e do tipo descritiva, onde foram realizadas entrevistas contendo perguntas semiestruturadas e abertas, seguindo os objetivos propostos. Sendo as falas gravadas em áudio e posteriormente transcritas. A pesquisa está baseada na análise de conteúdo e seus resultados apontam três categorias: Visão da Violência; Atuação Profissional no Contexto da Violência; Sentimentos e Envolvimento Profissional. Conclui-se com a pesquisa que o processo de identificação da violência doméstica no município se dá por meio de denúncias e as relações que os adultos agressores estabelecem com a criança são de autoridade e no entendimento dos profissionais, os pais encaram a violência de modo comum, naturalizado. A equipe técnica, busca compreender a dinâmica dos relacionamentos, o que se torna importante no enfrentamento e prevenção da violência. Os sujeitos evidenciaram um envolvimento emocional e profissional; sentimento de tristeza e sensibilização; frustração e indignação; a sensação de impotência e receio nas ações desenvolvidas.

Palavras-Chave: Violência doméstica; CRAS; Atuação profissional; Sentimentos.

### **1 INTRODUÇÃO**

Esta investigação apresenta a problemática da violência doméstica em suas diferenciações, sendo as crianças como vítimas, pois este fenômeno na infância afeta e interfere em suas vidas, como no convívio social, na saúde psicológica e na qualidade de vida. Conforme Azevedo (2008), a violência doméstica contra crianças, caracteriza-se como todo ato ou omissão praticado por familiares ou responsáveis, sendo capaz de causar dor física, abuso sexual, violência psicológica à vítima, implicando poder e negação do direito que as crianças têm de serem tratadas como sujeitos e pessoas em condição peculiar de desenvolvimento. Assim, buscou-se compreender a percepção e os sentimentos dos profissionais frente aos atendimentos dos casos, através da perspectiva de atuação de profissionais das áreas de Assistência Social e da Psicologia, inseridos nos três Centros de Referências de Assistência Social-CRAS na cidade de Bagé-RS. Cabe salientar que o CRAS tem por objetivo identificar e prevenir

situações de vulnerabilidades e riscos nas áreas de abrangência, fortalecendo vínculos, e as ações desenvolvidas são desempenhadas a partir de acompanhamentos das famílias e comunidade, acolhimento e no planejamento de atividades seguindo os objetivos do serviço, diferenciado de um tratamento específico as vítimas, a equipe então atua de forma interdisciplinar articulada com as redes de apoio.

## 2 METODOLOGIA (MATERIAIS E MÉTODOS)

O método utilizado para esta investigação se caracterizou, como uma pesquisa de campo qualitativa, exploratória e do tipo descritiva. A análise dos dados baseou-se na proposta por Bardin (1979). O público-alvo constou de uma psicóloga e uma assistente social dos CRAS Damé, Ivo Ferronato e Prado Velho, totalizando seis profissionais da cidade de Bagé-RS. Foram realizadas entrevistas, previamente agendadas, contendo perguntas semiestruturadas e abertas, com um roteiro elaborado a partir da revisão bibliográfica e dos objetivos propostos. As falas foram gravadas em áudio e transcritas e cabe salientar que todas assinaram um termo de consentimento livre e esclarecido, através do qual demonstraram aceitação em participar do estudo, com conhecimento dos procedimentos para a realização da pesquisa. Seguiu-se as questões éticas e sigilosas de coerência com os materiais e métodos utilizados, preservando a identidade das participantes, sendo que os nomes foram substituídos conforme legenda [E1] entrevistada 1, [E2], [E3], [E4], [E5] e [E6].

## 3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

### Categoria de Análise 1: Visão da Violência

A percepção e o entendimento que os profissionais têm em relação a caracterização da violência doméstica infantil são de que o grupo familiar naturaliza a violência, para disciplinar por meio de punições físicas e humilhantes percebidas como normais para corrigir e educar os filhos. Conforme pode-se perceber a seguir:

*(...) mas o que eu vejo assim que a violência doméstica ela é naturalizada, que para os pais é normal que se bata nos filhos até um pouco mais que uma palmada para educar (...). [E1].*

Constatou-se que as agressões físicas, psicológicas e sexuais são oriundas do contexto social da família, através de diversos fatores estimulantes as práticas violentas contra as crianças, como pode ser visto a seguir:

*(...) já se deparou com todo tipo de violência, a física, sexual, psicológica, a gente lida com todo tipo de situação em relação as crianças vitimadas, alcoolismo, drogadição, questões sociais e financeiras mesmo, precariedade, falta de alimentação. [E2].*

## **Categoria de Análise 2: Atuação Profissional no Contexto da Violência**

A atuação profissional inicialmente ocorre através das denúncias e notificações realizadas pelos moradores do bairro, escola, posto de saúde ou através do contato da rede de apoio. Os responsáveis pelas denúncias desempenham um papel importante na identificação dos casos de violência doméstica contra crianças ingênuas e os suspeitos. (OMS, 2002). Verifica-se na fala a baixo:

*(...)muitas vezes a suspeita ou denúncia é notificada pelos agentes do PIM, pelos agentes comunitários, vizinhos, pelo próprio posto, pela a escola, porque é um trabalho em rede bem junto. [E6].*

O meio norteador para investigar, é através da busca ativa. Esta busca tem como objetivo identificar as situações de vulnerabilidade e risco social, ampliando o conhecimento e a compreensão da realidade, e contribui para o conhecimento da dinâmica do cotidiano das populações, sendo a realidade vivida pela família e seus vínculos sociais. (ANDRADE, 2011).

*Primeiro tem que se ter um olhar bem da família, histórico desta família se já tinha acontecido algum tipo de violência antes. É assim que a gente averigua a violência das crianças e outras violências que aconteçam. [E4].*

A articulação da rede de proteção social é o processo pelo qual se cria e mantém conexões entre diferentes organizações, a partir da compreensão do seu funcionamento, dinâmicas e papel desempenhado, de modo a coordenar interesses distintos e fortalecer os que são comuns e consiste no estabelecimento de contatos, alianças, fluxos de informações e encaminhamentos entre o CRAS e as demais unidades. (CONTINI, 2001). Observou-se que os profissionais se deparam com uma ausência de uma rede de apoio capacitada. Justifica-se assim:

*Acredito deveria ser bem mais eficiente, humanizado e direcionado, as redes de apoio deixam muitas falhas nos atendimentos, (...) ficamos sem o retorno deles no andamento dos casos, em algumas situações. [E1].*

## **Categoria de Análise 3: Sentimentos e Envolvimento Emocional**

De acordo com Azevedo (2007) o trabalho psicossocial pode influenciar no envolvimento profissional das atribuições ligadas ao cuidado e ajuda ao outro. Nesta categoria, as entrevistadas evidenciaram um envolvimento emocional e profissional; apresentando sentimento de tristeza e sensibilização; frustração e indignação e sensação de impotência e receio.

### ***Envolvimento emocional e profissional***

Conforme Dossi (2004) o envolvimento de trabalho com as situações de violência, pode trazer ao profissional questionamentos dentro de suas outras vivências, em casa com a família. Isto pode ser notado na fala:

*A gente sempre tem um envolvimento emocional, mas você vai para casa pensando, e agora que eu não estou no CRAS, o que eu vou fazer? Eu tento buscar também uma forma de ser eu um apoio a mim mesma, este*

*envolvimento interno que te gera ao se deparar com certas situações nem sempre se sabe como se conduzir (...) [E5].*

### **Tristeza/Sensibilização**

Nos relatos, observou-se que existem sentimento de tristeza por atuar no enfrentamento das situações de violência infantil, as quais mobilizam os profissionais. Conforme Nunes (2009), a tristeza e sensibilidade profissional e a complexidade do fenômeno da violência, geram marcas emocionais que desafiam e mobilizam internamente. Em seus discursos, os casos de abuso sexual, os profissionais têm “sensibilidade” como um sentimento descrito na maioria das falas:

*(...) quando é abuso de pai para filho. Isto é uma coisa que a gente não quer que aconteça (choro), mas infelizmente acontece e quando a gente chega lá e vê que se confirma sim, constatada aquela violência é bem triste (...). [E4].*

### **Frustração/Indignação**

O sentimento de frustração vivenciado no trabalho, ao lidar com a violência doméstica contra crianças, em alguns casos, pode afetar e causar também a sensação de indignação, pela falta de resultados satisfatórios na prestação de serviços e nas abordagens dos profissionais. (SANTOS, 2010). Percebe-se na fala:

*E eu enquanto assistente social, acabo me desestimulando porque tipo a minha experiência que tive com uma família que eu atendia aqui, que tinha violência contra duas menores, eu vinha trabalhando com está família e ela em si não correspondia né, tu acabas te desestimulando e me senti frustrada por isso, desta mãe não aceitar minha acolhida. [E6].*

### **Impotência/Receio**

Segundo Braz (2009), os profissionais experimentam o sentimento de impotência, ao auxiliar as vítimas e estas situações demandam muita sensibilidade nas intervenções, pois é necessário produzir o engajamento na mudança, transformação e fortalecimento. Compreende-se que as ações de prevenção, ocorrem com resistência por parte dos envolvidos em seu trabalho. Evidencia-se nas falas a seguir:

*(...) as situações particularmente com crianças são difíceis para mim, porque muitas vezes as crianças sofrem em silêncio né, até eles chegarem a te dizer uma coisa, aquilo já causou uma revolução na pobre vida da criança (...). [E1].*

*E como pessoa fui observar assim que se passa e os meses e os anos e a situação não muda, é uma limitação do nosso trabalho(...) e é este sentimento da impotência mesmo que a gente sente no trabalho que faz com que a gente fique limitado. [E3].*

## **4 CONCLUSÃO**

As relações que os adultos agressores estabelecem com a criança, são de autoridade, e no entendimento dos profissionais, os pais encaram a violência de

modo comum e naturalizado. Em relação ao atendimento e à prevenção, verifica-se que é realizado o acompanhamento da vítima e suas famílias, pelos serviços de convivência e fortalecimento de vínculos ofertados no território do CRAS e no desenvolvimento de projetos que minimizar a incidência de situações de risco e encaminhamentos. O enfoque interdisciplinar é um processo de trabalho, mas principalmente para o fortalecimento da proteção social e qualificação da rede apoio. Assim observa-se que o trabalho da equipe técnica do CRAS, atuante junto às crianças e suas famílias, busca compreender a dinâmica dos relacionamentos, o que se torna importante no enfrentamento e prevenção da violência doméstica infantil.

Os sujeitos evidenciaram um envolvimento emocional e profissional; sentimento de tristeza e sensibilização; frustração e indignação; a sensação de impotência e receio nas ações desenvolvidas. Torna-se importante ressaltar que as participantes percebem como necessário o apoio emocional a si próprio.

Conclui-se que este estudo se fez necessário ao analisar as atribuições que os profissionais oferecem em relação às questões de violência doméstica com as crianças nas comunidades ao redor do CRAS.

## 5 REFERÊNCIAS

- Andrade, E. M.; et al. (2011). A Visão dos Profissionais de Assistência Social em Relação à Violência Doméstica Contra Crianças e Adolescentes: um estudo qualitativo. São Paulo, v.20, n.1.
- Azevedo, M.A.; Guerra.V. (2008). A Criança Vitimada: A Síndrome do Pequeno Poder. São Paulo: Iglu.
- Azevedo, M.A.; Guerra.V. (2007). A Infância e Violência Doméstica: Fronteiras do Conhecimento. 2.ed. São Paulo: Cortez.
- Bardin, L. (1979). Análise de conteúdo. LISBOA: EDIÇÕES 70.
- Braz, M.; Cardoso, M.H.C.A. (2009). Em contato com a violência: Os Profissionais do Centro de Referência e Assistência Social-CRAS. Rev.latin, Ribeirão Preto.
- Contini, M.D.L.J. (2001). Psicologia e a Construção de Políticas Públicas voltadas à infância e à adolescência: Contribuições possíveis. In: Bock, A.M.B. (Org.), Psicologia e Compromisso Social. São Paulo: Cortez. p.20-25.
- Dossi, A.P. (2004). Violência Contra a Criança: Formação, Conhecimento, Percepção e Atitude de Profissionais da Área de Assistência. Tese de Doutorado, UNESP, Araçatuba.
- Faleiros, E. (Org). (2008). Abuso Sexual Contra Crianças e Adolescentes: Os Descaminhos da Denúncia. Brasília: Presidência da República, Secretaria Especial dos Direitos Humanos.
- Nunes, C.B.; Sarti, C.A.; Ohara, C.V.S. (2009). Profissionais do CRAS e Violência Doméstica Contra a Criança e Adolescente. v.22 (Especial-70 Anos).
- Organização Mundial da Saúde (OMS). (2002). Abuso e Negligência de Crianças por Pais e Outros Cuidadores. In: Krug, E.G. et al. (edit.). Relatório Mundial Sobre Violência e Saúde. Geneva: Who Cap.03.
- Santos, C.; Pereira, K.W.; Carlotto, M.S. (2010). Burnout em Profissionais que Trabalham no Atendimento a Vítimas de Violência. Santa Cruz do Sul, n. 32.