

## A Psicologia junto aos Centros Especializados de Atendimento à Mulher

Emmanuela Neves Gonsalves<sup>a\*</sup> 

Hebe Signorini Gonçalves<sup>b</sup> 

<sup>a</sup> Universidade de São Paulo, Faculdade de Medicina. São Paulo, SP, Brasil

<sup>b</sup> Universidade Federal do Rio de Janeiro, Instituto de Psicologia. Rio de Janeiro, RJ, Brasil

**Resumo:** O artigo apresenta os resultados de pesquisa que objetivou conhecer e discutir o trabalho da psicologia junto aos Centros Especializados de Atendimento à Mulher (CEAMs) no Rio de Janeiro. A pesquisa de campo foi realizada em três etapas: contatos telefônicos com os centros do estado; questionários digitais para os psicólogos dos CEAMs, entrevistas com psicólogas dos CEAMs do município do RJ e uma psicóloga que iniciou o trabalho da psicologia junto a mulheres em situação de violência no RJ. A partir da análise de conteúdo do material foi possível elaborar três categorias: as estruturas de trabalho dos CEAMs; o trabalho institucional da psicologia nos CEAMs; os sentidos do trabalho segundo os psicólogos que atuam nos CEAMs. A aproximação dos psicólogos que atuam nos centros possibilitou relacionar as práticas da psicologia nestes serviços e desenvolver uma discussão sobre a prática *psi* no âmbito dessas políticas públicas.

**Palavras-chave:** psicologia, violência de gênero, políticas públicas.

### Introdução

O presente artigo deriva de pesquisa de mestrado desenvolvida pela primeira autora na Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) e empreendida com o objetivo de conhecer o trabalho da psicologia nos Centros Especializados de Atendimento à Mulher (CEAMs) localizados no estado do Rio de Janeiro, bem como examinar o lugar da psicologia nas políticas de enfrentamento à violência de gênero<sup>1</sup>. A reflexão proposta por Soares (1995) sobre o mesmo tema constitui o ponto de partida desta análise: considerando que tradicionalmente a psicologia remete a questões individuais e intrapsíquicas e que a temática da violência de gênero está relacionada à esfera sociocultural, a autora aponta uma aparente dicotomia entre os campos e interroga: “o que a psicologia tem a ver com a violência contra a mulher?” (p. 4).

Essas inquietações de Soares, formuladas nos anos 1990, ainda ecoam hoje. Afinal, o que faz a psicologia nas políticas públicas, especificamente nas políticas de enfrentamento à violência de gênero? Apesar da relevância do tema, poucos trabalhos abordam

diretamente o assunto (Porto & Bucher-Maluschke, 2012; Magalhães, Morais, & Castro, 2011; Santos & Vieira, 2011). Entendemos que a discussão da pesquisa é relevante – seja para a comunidade acadêmica, seja para os profissionais que atuam junto aos serviços de atendimento a mulheres – como forma de estabelecer marcos teóricos e práticos que permitam qualificar ainda mais a inserção da psicologia junto às políticas públicas de enfrentamento à violência contra as mulheres (Porto & Bucher-Maluschke, 2012).

O presente artigo se divide em três tópicos: uma discussão sobre aspectos teóricos no que se refere à inserção da psicologia no âmbito das políticas públicas de enfrentamento à violência contra as mulheres; a metodologia de pesquisa; e a discussão sobre os resultados, à luz das reflexões teóricas sobre a temática. Cabe ressaltar que são incluídos no texto os resultados das devolutivas de pesquisa junto às instituições. Desta forma, pretendemos contribuir para a produção de conhecimento no que se refere à atuação profissional da psicologia junto aos CEAMs.

O projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa e o número do Certificado de Apresentação para Apreciação Ética (CAAE) é 28359314.2.0000.5582.

### A psicologia e as políticas públicas de enfrentamento à violência contra as mulheres

No Brasil, as políticas voltadas para as mulheres têm sido desenvolvidas no âmbito dos governos federal,

\* Endereço para correspondência: emmanuelaneves@yahoo.com.br

1 As autoras compreendem que o termo violência de gênero é o mais adequado para se referir às violências sofridas por mulheres pelo fato de serem mulheres. Todavia, a referência a este tipo de violência, no âmbito das políticas públicas brasileiras, tem sido feita a partir do termo ‘violência contra as mulheres’. Neste sentido, ao longo do texto serão utilizadas ambas as expressões, apesar de sabermos que elas guardam entre si distinções teóricas importantes.



estadual e municipal como políticas específicas. No governo federal, está estabelecida a Secretaria Nacional de Políticas para as Mulheres (SNPM), do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos. Já nos estados e municípios as políticas para as mulheres são desenvolvidas a partir da institucionalização de superintendências, subsecretarias ou secretarias para as mulheres. A política nacional de enfrentamento à violência contra as mulheres tem sido efetivada, principalmente, através da rede de enfrentamento à violência contra as mulheres, que inclui serviços de diferentes vocações institucionais (assistência social, saúde, educação, justiça, dentre outros) em prol da erradicação da violência de gênero no Brasil.

Parte integrante desta rede, os CEAMs são estruturas que objetivam a ruptura da situação de violência e a efetivação do exercício de cidadania das mulheres. Para tanto, os CEAMs promovem atendimento interdisciplinar (informação, orientação, atendimento social, jurídico e psicológico) e ações globais<sup>2</sup>. Além disso, são responsáveis pela articulação entre os serviços que compõem a rede de atendimento às mulheres (Gonçalves, 2006). Desta forma, fica a cargo dos centros de referência a integração entre os serviços que compõem os diversos campos assistenciais para a promoção do atendimento integral às mulheres em situação de violência.

Segundo a Norma Técnica de Uniformização dos Centros, os profissionais da psicologia compõem a equipe mínima de funcionamento destes serviços de atenção às mulheres em situação de violência (Gonçalves, 2006). É preciso, portanto, conhecer de que forma a psicologia tem integrado estes quadros técnicos, refletir sobre o lugar que ela ocupa e examinar as bases epistemológicas para sua atuação.

Gonçalves (2010), na mesma linha de Soares (1995), aponta uma visão dicotômica nas teorias da psicologia social: para a autora, certas correntes da psicologia tendem a enfatizar “processos individuais em uma perspectiva naturalizante dos próprios fenômenos sociais” (p. 73). Do mesmo modo, Oliveira (2012) considera que alguns discursos da psicologia sobre o sujeito ainda hoje têm operado na ordem da dicotomia entre o social e o individual, despolitizando as práticas *psi*.

É verdade que, na história de sua constituição, a psicologia buscou ocupar lugar entre as ciências naturais, deixando-se atravessar pelos pressupostos da universalidade e da neutralidade, sem perceber que assim se distanciava das questões políticas e sociais. Muitas teorias psicológicas, segundo Nascimento, Manzini e Bocco (2006), construíram uma visão de ser humano dicotômica e supostamente objetiva, fundamentada em “crenças, em verdades imutáveis e universais e, portanto, a-históricas e neutras” (p. 15). Em décadas mais recentes, todo um corpo teórico tem resgatado a percepção de que os processos sociais são imprescindíveis para a compreensão

das questões do sujeito. Como afirma Gonçalves (2010), ao se compreender a subjetividade como “decorrente de processos multideterminados, complexos e carregados de historicidade” (p. 20), destaca-se o caráter fundamental da superação da dicotomia entre sociedade e indivíduo para a atuação da psicologia nas políticas públicas.

A superação da ideia de neutralidade e a atenção aos atravessamentos políticos na intervenção psicológica propicia a construção de uma psicologia engajada com questões culturais e sociais, sem as quais não se deveria pensar em sujeitos. No que se refere à interseção entre a psicologia e o campo dos estudos de gênero, essa visão tem sido a mais difundida e praticada.

Apesar disto, muitas vezes, teorias psicológicas contribuem para a naturalização e a essencialização dos processos violentos nas relações sociais. A reflexão de Pougy (2010) sobre os desafios da política nacional de enfrentamento à violência contra as mulheres após a promulgação da Lei Maria da Penha analisa, dentre outras questões, os aspectos “psicologizantes” neste contexto. Para Pougy (2010), ainda está presente certa tendência à “patologização da violência de gênero como se fosse uma relação anacrônica de pessoas destemperadas” (p. 82).

Como se pode ver, a discussão segue sendo atual: a psicologia, que se propõe a enfrentar as questões da violência de gênero e a operar no campo destas políticas, segue cindida entre pressupostos diversos, atuando ora a partir de uma concepção individualizante, ora tomando os processos sociais – as relações hierárquicas de gênero – como elementos centrais a serem enfrentados. Como essas tensões se colocam entre os psicólogos que atuam nos CEAMs do estado do Rio de Janeiro?

## Metodologia

A pesquisa de campo foi dividida em duas etapas: (1) foram mapeadas as ações desenvolvidas pelos CEAMs localizados no estado do Rio de Janeiro. Esta etapa foi realizada a partir do contato telefônico com as instituições, seguida de questionários digitais<sup>3</sup> enviados aos psicólogos que trabalhavam nos CEAMs; (2) foram realizadas entrevistas com psicólogas que atuavam nos centros localizados no município do Rio de Janeiro, com o objetivo de aprofundar a discussão sobre os dados levantados pelos questionários. Em dois centros as psicólogas entrevistadas eram as únicas que atuavam no serviço e, em outros dois, as entrevistadas foram indicadas pelas coordenadoras dos respectivos centros. Posteriormente, foi realizada uma entrevista com uma psicóloga que participou da construção do trabalho da psicologia no âmbito das políticas públicas de enfrentamento à violência contra as mulheres no estado do Rio de Janeiro. Uma das entrevistas não foi gravada

2 Designação não especificada no documento original.

3 Os questionários incluíam perguntas abertas e fechadas e versavam sobre o trabalho desenvolvido pelos próprios psicólogos nos CEAMs.

em áudio por falta de autorização da entrevistada e foi registrada em um relatório atestado pela entrevistada. As demais entrevistas foram gravadas em áudio e transcritas na íntegra.

Na primeira fase do estudo, 33 CEAMs foram contatados, número que representa a totalidade destes serviços localizados no estado do Rio de Janeiro. Foram realizados contatos telefônicos com 32 centros<sup>4</sup> e 45 questionários digitais foram respondidos, referentes a todos os CEAMs que contavam com psicólogos em seus quadros. Na segunda fase, foram realizadas cinco entrevistas presenciais com psicólogas que integravam as equipes de atendimento às mulheres em situação de violência dos centros especializados, localizados no município do Rio. Ao todo, a pesquisa de campo teve a duração de um ano e quatro meses. Todo o material de pesquisa foi submetido à análise de conteúdo (Bardin, 2011).

Para garantir o sigilo, criamos nomenclaturas que nos permitissem referir às instituições sem identificá-las. Do mesmo modo, foram criados códigos de referência para os diversos instrumentos de pesquisa. Numeramos em sequência cada um dos centros que participou da pesquisa, aqui designados pela letra C seguida de um número entre 1 e 33. O mesmo foi feito para os contatos telefônicos, designados por T e numerados de 1 a 32. Os questionários digitais, indicados pela letra Q, são acompanhados de um número entre 1 e 45; e as entrevistas presenciais são indicadas pela letra E seguida de um número entre 1 e 6.

Após a finalização do trabalho foram empreendidas devolutivas de pesquisa junto às instituições que participaram do estudo. Inicialmente foi realizado o “I Seminário A atuação profissional nas políticas públicas de enfrentamento à violência contra as mulheres: experiências, pesquisas e reflexões”, em que foram convidadas as profissionais que participaram da pesquisa e as respectivas instituições, e apresentados e debatidos os resultados da pesquisa. Posteriormente, a primeira autora foi pessoalmente aos CEAMs localizados no município do Rio de Janeiro e apresentou os resultados da pesquisa para as equipes de cada instituição. Não foi possível realizar a devolutiva neste formato em dois centros, pois estes já não contavam mais com psicólogas em suas equipes.

## Resultados e discussão

Apresentamos a seguir os resultados da investigação, analisados a partir de três categorias: (a) as estruturas de trabalho dos CEAMs; (b) o trabalho institucional da psicologia nos CEAMs; e (c) os sentidos do trabalho segundo as psicólogas que atuam nos CEAMs.

4 Um centro especializado não foi contatado pela pesquisadora por telefone por se tratar do local de trabalho da autora. Neste centro somente foram considerados os questionários digitais e as entrevistas com psicólogas.

## As estruturas de trabalho dos CEAMs

Essa categoria incluiu uma grande diversidade de discussões sobre as condições dos serviços ofertados nos CEAMs: a constituição dos quadros profissionais, a estrutura física e organizacional dos centros, a situação política e econômica em que se insere a rede de atendimento às mulheres em situação de violência, a questão da capacitação e da formação profissional, entre outros. Neste artigo damos destaque à formação dos quadros técnicos, à formação acadêmica e à capacitação profissional das psicólogas que atuam nos CEAMs, bem como à discussão sobre a interdisciplinaridade que o campo requer.

### *Vínculos empregatícios/rotatividade dos quadros técnicos/precarização das políticas*

De acordo com os questionários, o vínculo de 14 das psicólogas era através de contrato temporário; outras 7 possuíam cargo comissionado; 9 eram funcionárias públicas, cedidas de outros órgãos governamentais; 5 eram bolsistas; 2 eram terceirizadas; e 5 eram contratadas com base na CLT.

Em um dos centros, os vínculos eram bastante diferenciados e essa era uma dificuldade, tendo em vista que cada técnico recebia um salário e cumpria carga horária diferente: três profissionais tinham contrato de cinco anos, renovado anualmente a partir do vínculo com uma universidade pública; duas eram funcionárias públicas cedidas de outro órgão; uma tinha o cargo de psicóloga e outra não, mas ambas trabalhavam como psicólogas no centro; as demais ocupavam cargos comissionados (E4).

Durante um dos contatos telefônicos institucionais, a psicóloga apontou, em tom de crítica, que não havia profissionais efetivos na instituição, apenas comissionados (T14). Nos questionários, uma psicóloga comentou: “Temos um trabalho que necessita de concurso público para Secretaria de Política de Enfrentamento à Violência Contra a Mulher” (Q16). Esta última se referia à necessidade da consolidação de quadros técnicos estáveis para a garantia do atendimento continuado.

Segundo outra entrevistada, as instituições que integram as políticas para as mulheres do estado do Rio de Janeiro nunca contaram com quadro próprio: grande parte é cedida de outros órgãos ou contratada de forma precária, razão que permite entender sua significativa rotatividade (E1). Como ressalta Baptista (2012), a precariedade é uma marca da relação dos psicólogos com as políticas públicas no país:

Urge ressaltar que a inserção dos psicólogos no campo das Políticas Públicas se dá com muita frequência por meio de contratação pelo Estado. Desse modo, a atuação dos psicólogos no serviço público possui uma inexorável implicação com relações de

poder, e, por conseguinte, com aspectos éticos e deontológicos da categoria. Isso faz com que sejam importantes novos trabalhos que permitam uma compreensão mais abrangente das relações entre esses campos do saber. (pp. 62-63)

Neste sentido, Pougy (2012) constata: “a rotatividade dos profissionais . . . que não têm vínculo trabalhista com o serviço que visa potencializar a cidadania feminina é contraditória e inaceitável, porque viola direitos e atinge as suas numerosas integrantes” (p. 47).

Com efeito, o financiamento e os embates políticos que ele comporta afetam diretamente a implementação, o desenvolvimento e a continuidade das políticas públicas de enfrentamento à violência de gênero, especialmente no que tange à construção de quadros de equipes para os serviços. Nos dezesseis meses transcorridos entre o primeiro contato telefônico e o último questionário respondido, muitas mudanças aconteceram no que tange à composição das equipes.

Como exemplo do impacto dos (des)financiamentos das políticas para a continuidade dos atendimentos, a equipe técnica de um dos CEAMs se resumia a uma única assistente social; a advogada havia pedido demissão; a psicóloga, contratada por tempo determinado, havia sido desligada, só poderia ser recontratada em seis meses e nesse tempo a equipe ficaria sem a profissional da área ou contrataria outra, sempre com prejuízo para a continuidade do trabalho (T2).

Sobre as mudanças relacionadas à composição da equipe técnica ocorridas ao longo da pesquisa, trazemos como exemplos um centro que no primeiro contato informou a presença de duas psicólogas (T25), e outro que contava com uma profissional da psicologia (T30); em contatos posteriores, ambos não contavam mais com nenhuma das profissionais. No primeiro, um funcionário informou que toda a equipe, a psicóloga inclusive, havia sido exonerada pela prefeitura e apenas uma assistente social, funcionária pública cedida de outro órgão, estava atuando na instituição; segundo esse informante, cogitava-se o fechamento do centro (T25). No segundo, estavam aguardando a finalização do período eleitoral para contratar uma nova psicóloga (T3). Ainda sobre as mudanças, no Centro C3, fomos informadas que a equipe contava com duas psicólogas, mas em contato posterior, meses depois, só havia uma psicóloga na instituição. No C20, que inicialmente contava com três psicólogas, meses depois só havia duas e, finalmente, apenas uma. No momento da devolutiva de pesquisa no serviço (C24), a psicóloga que concedeu entrevista à época já não atuava mais na instituição e a devolutiva foi realizada para o restante da equipe técnica. Estes são alguns dos exemplos que revelam o problema da descontinuidade das equipes que acomete os equipamentos das políticas públicas para as mulheres no estado.

Ainda sobre este tópico, lamentavelmente o serviço C24 foi desativado por impossibilidade de custeio da equipe profissional, de acordo com informações recebidas durante devolutiva de pesquisa no serviço C25. A questão persegue os serviços vinculados à política de defesa dos direitos da mulher, como já assinalou Diniz (2006):

No Brasil temos esse problema de instabilidade institucional: muitas vezes equipes que montaram serviços excelentes são desmontadas uma vez que o governo muda. Há transferência ou saída de pessoas treinadas, ou programas e redes formadas se desmontam com mudança de governo. Mas temos serviços que atravessaram vários governos “adversos”, cresceram e continuam como referência. (pp. 29-30)

De acordo com nossos dados, alguns centros contam com a mesma equipe por vários anos, mas essa não é a situação mais usual. Uma das psicólogas entrevistadas apontou que a mesma equipe já passou por três gestões diferentes na prefeitura, que sempre manteve os profissionais e assegurou a continuidade do trabalho. O fato de existirem funcionárias públicas concursadas na equipe, ainda que cedidas de outros órgãos, pode ser um dos fatores que contribui para esta permanência (E3).

A devolutiva de pesquisa no C25 encontrou certa estabilidade no que se refere à manutenção da composição da equipe técnica; todavia, como apontado pela equipe, o serviço enfrenta um acirrado embate político para que este quadro permanecesse como está.

Os dados levantados tornaram flagrante a inconsistência da política para as mulheres no Rio de Janeiro. Mudanças frequentes de gestão desmantelam as equipes e os serviços por interesses pessoais e não coletivos. De fato, a inexistência de um quadro permanente de profissionais concursados para o desenvolvimento da política fragiliza as equipes e permite que mudanças de gestão governamental interfiram na continuidade do atendimento às mulheres em situação de violência, no âmbito das políticas públicas para as mulheres (E2; T19; C26; T30). Como aponta Pougy (2012), apesar dos avanços na implementação da política para as mulheres no Brasil, o país ainda carece de investimento financeiro que permita a criação de quadros técnicos estatais para garantir a continuidade dos programas, de modo a que efetivamente a Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres se torne política de estado.

### *Formação/capacitação*

Pensar a constituição das equipes técnicas de atendimento às mulheres em situação de violência passa, inevitavelmente, por pensar a formação e a capacitação dos profissionais que as integram. Sobre essa questão, a primeira entrevista acusou a ausência absoluta do tema na sua formação; não bastasse isso, ao cursar uma



especialização, verificou que haveria uma única aula sobre violência de gênero e, na data, ela foi convidada pela responsável pela disciplina a “conversar” com a turma sobre o atendimento a mulheres em situação de violência, alegadamente porque ela, em razão de sua experiência, teria mais a contribuir sobre o tema (E1) que a professora em questão. Sobre esta mesma pós-graduação, outra entrevistada confirmou que a temática de violência de gênero foi pouco discutida (E4).

De acordo com Narvaz e Koller (2007), os estudos feministas e de gênero têm conquistado espaço no meio acadêmico, mas ainda de forma marginal, mais presentes na pesquisa que no ensino de fato. As autoras afirmam que as disciplinas relacionadas a este campo de estudos são oferecidas, em geral, na pós-graduação, considerando a maior flexibilidade curricular. Nos cursos de graduação em que estão inseridas as discussões científicas sobre as relações de gênero, estas são oferecidas a partir de disciplinas optativas, não nas cadeiras obrigatórias das formações.

Apesar disso, 43 profissionais reafirmaram a pertinência da formação acadêmica para a prática profissional no campo. Uma única psicóloga afirmou que sua formação acadêmica em nada contribuiu para seu trabalho na área.

Críticas à formação em psicologia têm sido empreendidas tendo em vista que se observa certo distanciamento entre o conhecimento psicológico acadêmico e as exigências do campo de atuação profissional. Neste sentido, nota Cruz (2016), importa a problematização do “processo de formação profissional do psicólogo, especialmente na capacidade de ensinar, aprender e integrar conhecimento científico e atuação profissional” (p. 3).

De fato, como uma das entrevistadas apontou, a graduação “nunca vai dar conta de falar sobre tudo” (E6) e, enquanto os currículos acadêmicos não se adequarem às demandas postas pela população e pelas políticas públicas, a formação termina ficando a cargo dos serviços (E1). Consideramos no entanto que, para além da substituição de responsabilidades, a formação acadêmica, a capacitação profissional e a própria prática profissional devem se complementar no processo global de formação/capacitação profissional. Scisleski e Fernandes (2012) vão além e propõem a indissociabilidade entre a prática profissional e a vida acadêmica. Para elas, os espaços de atenção aos usuários são também espaços legítimos de produção de conhecimento, e o estreitamento do diálogo entre eles em muito poderia contribuir para a autonomia profissional.

Incluída no conjunto das diretrizes gerais para o funcionamento dos centros especializados está a capacitação de recursos humanos; a norma, de acordo com Gonçalves (2006), estabelece que “todos(as) profissionais do Centro de Referência devem participar de formação inicial que deverá ter 80 horas iniciais, no mínimo” (p. 27). Todavia, pudemos observar que a

capacitação profissional nem sempre é empreendida e, quando realizada, não obedece à norma. Mais comum é a capacitação através de observação do atendimento de profissionais que atuam no serviço há mais tempo, seguida do acompanhamento presencial dos primeiros atendimentos da profissional recém-contratada (E5; E1; E4).

Os dados coletados nos mostraram que apenas cinco centros (T11; T18; T19; T25; C23) dispõem de um projeto de capacitação inicial para o profissional recém-contratado. Na maior parte deles, essa capacitação era conduzida por um organismo estadual, com frequência anual. A participação em congressos e cursos ligados à temática de trabalho também foi mencionada pelas profissionais como parte da capacitação profissional em serviço. De fato, uma das entrevistadas (E5) afirmou que não contou com capacitação inicial, mas quando ingressou na instituição efetivamente participou de muitas palestras e eventos. Estes momentos a instigavam a “querer saber mais” (E5).

Considerando os aspectos enumerados acima, a capacitação e a formação profissional nos parecem aspectos fundamentais para a efetivação de políticas públicas de qualidade. Santos e Vieira (2011), após identificarem, igualmente, que um número significativo de profissionais apontam para a necessidade de formação e capacitação para o trabalho no campo de gênero, lembram que “o profissional que atua nesse campo depara-se, em seu cotidiano, com uma teia densa de problemas humanos” (p. 104). Levando em conta o impacto desses problemas sobre os profissionais, os autores defendem que a capacitação é essencial para efetivar a cidadania feminina e garantir o acesso das mulheres a serviços de qualidade. Ponderamos, para finalizar este item, que a capacitação anual promovida por um dos organismos de políticas para as mulheres do estado do Rio de Janeiro, assim como a participação dos profissionais em congressos e cursos pode contemplar, de fato, a formação continuada da equipe, mas não substitui a responsabilidade de cada instituição quanto à capacitação inicial da própria equipe.

### *Interdisciplinaridade*

A Norma Técnica orienta que o atendimento às mulheres em situação de violência nos centros especializados seja realizado de forma interdisciplinar e seja conduzido por equipe composta, no mínimo, por profissionais da psicologia, do serviço social e do direito (Gonçalves, 2006). Como apontam Portugal e Jacó-Vilela (2012), a temática de gênero é interdisciplinar por sua própria natureza. Mas como se constrói, na prática, a abordagem interdisciplinar? Ela seria uma consequência automática da presença de dois ou mais profissionais de diferentes áreas no momento da intervenção? Ela se daria quando – e se – o atendimento aos usuários fosse realizado por uma dupla de profissionais de diferentes

campos de saber? A interdisciplinaridade exige ou se organiza a partir da troca entre profissionais de diferentes áreas, ou se refere à postura de cada profissional?

Nossos dados indicam que não é necessária a presença de mais de um profissional no momento da intervenção para garantir a interdisciplinaridade. Para as psicólogas entrevistadas, a interdisciplinaridade está garantida quando o atendimento é discutido entre as diversas áreas, o que assegura o olhar interdisciplinar mesmo quando o atendimento é individual; as psicólogas afirmam que nessa circunstância, mesmo que focadas nas questões psicológicas trazidas, também estão atentas às demandas sociais e jurídicas (E2; E3; E4; E5). No questionário digital, as psicólogas são unânimes em afirmar que sua atuação profissional se faz de forma integrada com as demais áreas.

Para Santos e Vieira (2011), o trabalho interdisciplinar é imprescindível no campo da violência contra as mulheres. De acordo com os autores, a interdisciplinaridade implica e requer o respeito à diversidade de perspectivas, a não fragmentação do conhecimento e a busca pela transversalidade. Práticas profissionais interdisciplinares são, portanto, o grande desafio para que, como afirma Pougy (2010), a “intervenção seja orgânica ao projeto da sociedade que se deseja, situação possível com base na elaboração e desenvolvimento de um plano teórico-político consistente” (p. 82). Nesse particular, as intervenções levadas a cabo pelos CEAMs parecem contemplar as diretrizes propostas, embora cada equipe encontre vias próprias para fazê-lo.

## O trabalho institucional da psicologia nos CEAMs

As Referências Técnicas para Atuação de Psicólogas(os) em Programas de Atenção à Mulher em Situação de Violência (Conselho Federal de Psicologia [CFP], 2012) destacam que o exercício profissional da psicologia nos serviços de atenção às mulheres deverá:

oferecer informações sobre a rede de atendimento para construir juntamente com a mulher um plano de enfrentamento à violência. Além de potencializar a crítica social sobre o papel da mulher na sociedade e sobre as formas que esta sociedade cria para enfrentar a violência. Dentre o trabalho também está a função de fortalecer a subjetividade para entender, criticar e enfrentar a sociedade, assim como apresentar a esta mulher os dispositivos (institucionais, egóicos e comunicacionais) que permitam a produção de mudança, de transformação da sua vida e da sociedade, retratando o aspecto político do fazer dessa(e) psicóloga(o). (pp. 64-65)

Ao longo da investigação que conduzimos era comum ouvir a frase: “a psicologia participa de todas

as atividades” no CEAM (T3; T5; T9; T12; T15; T17; T25). Durante a pesquisa, foi possível conhecer mais detalhadamente as especificidades desse trabalho.

A lista é longa, e envolve: atendimento individual; atendimento interdisciplinar; atendimento em grupo; articulação da rede; ações globais; psicoterapia; atendimento individual interdisciplinar; atendimento psicológico; neuroaeróbica; palestras em outras instituições; visitas domiciliares; acompanhamento de cursos; grupos de reflexão; campanhas; atividade de cinema; espaço de debate; terapia comunitária; atividade de prevenção da violência com jovens; roda de conversa; atendimento psicológico em grupo; arteterapia; supervisão de estágio; estudo de caso; diligências; atendimento do casal; realização de oficinas; visitas técnicas; participação em audiências; participação em ações de capacitação; cursos para agentes comunitários; acompanhamento de oficinas sociais; formação de oficinairas; coordenação de grupo voltado para geração de trabalho e renda; triagem.

Uma psicóloga entrevistada resumiu:

*O trabalho consiste em oferecer acolhimento e orientações pertinentes às políticas públicas para as mulheres (Lei Maria da Penha e demais benefícios que a Secretaria Municipal ofereça às mulheres), com atendimentos de demanda espontânea, visando à promoção da autonomia e do empoderamento das mulheres. Oferecemos também palestras e ações sociais voltadas para a promoção da temática. (Q12)*

## O atendimento

Atividade desenvolvida por todas as psicólogas que participaram da pesquisa, o *atendimento* ocupa um lugar central para o trabalho da psicologia nos CEAMs. Nas entrevistas, a descrição ofertada às psicólogas fazia referência a “atendimento individual”, “atendimento interdisciplinar” e “atendimento em grupo”, com vistas a ampliar o conceito de *atendimento* já que a literatura, ao se referir ao termo, habitualmente o relaciona ao espaço de escuta individual, quase sempre sob o viés da clínica.

A Norma Técnica subdivide o atendimento em quatro fases: (a) acolhimento, que envolve a oferta de informações e deve ser realizado pela equipe administrativa; (b) orientação à mulher em situação de violência, diagnóstico inicial e encaminhamento, que se refere ao atendimento inicial por uma dupla de profissionais (preferencialmente psicólogo e assistente social); (c) diagnóstico aprofundado e atendimento, que inclui o atendimento social, psicológico, a arteterapia e o atendimento jurídico; (d) monitoramento e encerramento do atendimento (Gonçalves, 2006).

O termo *acolhimento*, bastante difundido no campo da saúde, é muitas vezes usado como sinônimo de atendimento e pode se relacionar, de acordo com o Conselho Federal de Psicologia (2012), a “um conjunto

de ações ou procedimentos que busca garantir acesso aos usuários a determinado serviço com o objetivo de escuta adequada para resolver os problemas ou encaminhamento quando necessários” (p. 85). Trata-se da escuta inicial e da atenção dedicada às demandas da mulher em situação de violência, considerando o princípio da confidencialidade.

Quando discutem o acolhimento no âmbito das políticas públicas de assistência social, Carlson e Goulart (2012) afirmam que ele não se refere exclusivamente a uma ação, mas a uma *postura institucional*. Para eles, o desafio dessa escuta inicial está em fazer com que a questão individual colocada se torne coletiva – pois é disso que o atendimento vai precisar tratar.

A discussão sobre os sentidos do atendimento constituiu um dos focos centrais destas reflexões ao mesmo tempo que representa a principal limitação da presente pesquisa: no âmbito da fala das entrevistadas, o atendimento foi tratado no seu sentido mais tradicional – como um espaço individual e terapêutico de escuta.

Na primeira etapa da pesquisa, verificamos certa diversidade em relação às formas de composição do atendimento individual às mulheres em situação de violência nos CEAMs. O *acolhimento*, termo com o qual muitas profissionais designavam o primeiro atendimento, tanto poderia ser realizado pela equipe administrativa; somente pela assistente social; pela profissional (psicóloga, assistente social ou advogada) disponível; ou por equipe interdisciplinar. Após o *acolhimento*, a usuária poderia receber encaminhamento externo ou um encaminhamento interno específico, para atendimento psicossocial, psicológico, social ou jurídico.

Em duas situações as psicólogas afirmaram que o primeiro atendimento (*acolhimento*) era de responsabilidade da assistente social (E3), que às vezes podia ser acompanhada pela psicóloga (E2). Só após esse primeiro atendimento (*acolhimento*), a assistente social encaminha para os demais profissionais. Quando a psicóloga está presente, avalia se a mulher deve ser encaminhada para atendimento psicológico individual (E2).

Outra dinâmica se estabelece em um centro em que o primeiro atendimento (*acolhimento*) é realizado em esquema de plantão. A mulher é recebida, apresenta sua demanda e é encaminhada para o atendimento individual. No espaço do acolhimento, estagiários e técnicos se revezam, encaminham a usuária a serviços externos e/ou agendam seu retorno. Em geral, o primeiro atendimento é realizado por dois profissionais de áreas diferentes, mas o profissional pode eventualmente atender sozinho, se não houver outro técnico disponível ou se a mulher assim o desejar (E6).

Em outro local, o atendimento é sempre realizado por uma profissional; se essa profissional percebe demanda para outras áreas, encaminha a mulher para um atendimento posterior. Neste CEAM, somente a psicóloga e a assistente social fazem o primeiro atendimento. A advogada só atende mulheres encaminhadas por demanda

jurídica, para o que a equipe denomina “retorno”. A técnica encarregada do primeiro atendimento torna-se a profissional de referência da usuária e terá a responsabilidade de acompanhar os desdobramentos de todos os atendimentos prestados à mulher (E4).

Referindo-se especificamente ao *atendimento* nos questionários digitais, 43 psicólogas afirmaram realizar atendimento individual, 38 atendimento interdisciplinar e cinco psicoterapia.

Especificamente nas entrevistas, o trabalho da psicologia foi referido como atendimento individual (psicológico ou interdisciplinar), psicoterapia, triagem (individual ou interdisciplinar), triagem para abrigo, primeiro atendimento, acompanhamento e atendimento em grupos de reflexão.

No escopo das devolutivas da pesquisa, considerou-se que o atendimento é um lugar privilegiado de atuação *psi* nas instituições, todavia este não precisa ser um lugar restrito, mas ampliado no que se refere à diversificação do formato e às possibilidades de intervenção.

Ao que parece, é preciso problematizar o lugar privilegiado que o atendimento individual ocupa na prática psicológica dos CEAMs. Ele fala de uma prática profissional desenhada à luz do modelo psicoterápico, sem que se indague sobre a conveniência desse desenho no campo das políticas de gênero.

## Os sentidos do trabalho segundo as psicólogas que atuam nos CEAMs

O objetivo principal da intervenção dos centros é a interrupção da situação de violência. Esta intervenção deve compreender a mulher enquanto sujeito de direitos e promover o fortalecimento da autoestima, interditar o ciclo da violência e prevenir sua repetição (Gonçalves, 2006). Neste sentido,

o profissional de Psicologia exerce um papel muito importante na rede de serviços de atenção à mulher em situação de violência. Seja para identificar os sinais de que uma mulher está em situação de violência ou para avaliar as possibilidades de que a violência possa vir a ocorrer, a(o) psicóloga(o) deve sempre intervir no sentido de auxiliar a mulher a desenvolver condições para evitar ou superar a situação de violência, a partir do momento em que favorece o seu processo de tomada de consciência. (CFP, 2012, p. 64)

Em muitos momentos as participantes da pesquisa reforçaram a importância da psicologia no atendimento às mulheres em situação de violência e no desenvolvimento das políticas públicas para este público. Apesar do trabalho da psicologia neste campo ser ainda recente, e de não haver consenso no que tange ao formato dessa atuação – como vimos acima –, uma entrevistada afirma

ser esse “um espaço novo que está se construindo, mas de extrema importância” (Q38).

Todas as entrevistadas afirmam que a inserção da psicologia é orgânica nas instituições, e que o exercício profissional da psicologia é bastante respeitado nos CEAMs. Nas palavras de uma entrevistada, o trabalho da psicologia não é só “chegou, atendeu e pronto”, é uma intervenção relevante que não pode ser dispensada (E2). A psicologia se insere organicamente nos CEAMs pois consegue levar o olhar psicológico às reuniões de equipe e ao planejamento das ações, o que torna sua inserção mais ampla e de longo alcance (E3), sendo convocada em todos os momentos (E4). A inserção da psicologia é necessária por permitir entender o indivíduo a partir de todos os seus atravessamentos, podendo compreender o ser humano a partir das relações que o constroem e que ele próprio constrói (E6).

Como aponta Narvaz (2010), é preciso “superar a velha e histórica dicotomia Psicologia *versus* política, presente ainda hoje entre nós” (p. 56). A relação antagonista entre psicologia e política, que reflete a dicotomia indivíduo e sociedade, precisa ser superada por uma perspectiva política na atuação da psicologia, sobretudo quando se trata do campo da violência de gênero, em si mesmo constituído nas relações sociais e na história das relações entre homens e mulheres.

## Considerações finais

Ao finalizar este estudo, voltamos à pergunta inicial – afinal de contas, o que faz a psicologia nas políticas públicas, especificamente nas políticas de enfrentamento à violência de gênero? –, esperando haver recolhido algumas pistas que permitam aos psicólogos que trabalham com a questão refletir sobre as próprias práticas.

Considerando a complexidade da violência de gênero e a incompletude das disciplinas diante dela, a necessidade da prática interdisciplinar é amplamente reconhecida nos serviços de atenção às mulheres. O presente trabalho apontou para a ênfase na intervenção interdisciplinar, nas relações de troca e suporte entre as profissionais. Mas essa dinâmica precisa ser mais bem problematizada, sob pena de se satisfazer nos seus primeiros passos. A configuração de uma equipe interdisciplinar não é simples. Os embates políticos que envolvem a administração pública e a precariedade nos vínculos empregatícios representam impasses na continuidade das equipes, mas se a interdisciplinaridade exige um mínimo de permanência dos profissionais, ela exige também uma formação sólida, competente e continuada que permita enfrentar seus inúmeros desafios.

A capacitação profissional em serviço é uma questão, por isso, mais ampla do que parece à primeira vista. A lacuna que observamos aqui parece fundamental no que respeita à formação das equipes e ao atendimento de qualidade que as mulheres demandam e merecem. Poucos são os serviços que investem na capacitação profissional do quadro técnico, restringindo-se à capacitação oferecida por um organismo governamental, considerada importante, mas não suficiente.

No que tange ao cotidiano profissional da psicologia é interessante observar a diversidade das atividades desenvolvidas por psicólogas nos CEAMs: a psicologia participa de trabalhos de prevenção da violência de gênero, visitas domiciliares, rodas de conversa, palestras e cursos. Contudo, este estudo mostrou que o atendimento individual ainda é o lugar privilegiado para a atuação *psi*. Tendo em vista a diversidade de atividades desenvolvidas e a centralidade que o formato individual de atendimento às mulheres ocupa no trabalho da psicologia nestas instituições, é mister pensar a própria noção de atendimento, com vistas a ampliá-lo para além da noção de atendimento individual como tradicionalmente concebido. O atendimento diz sobre a postura profissional do psicólogo, independente de que a atividade seja individual, em grupo, na sala fechada ou ao ar livre. Em consonância com o que tratamos ao longo do texto, em particular no item *Atendimento*, o psicólogo que mantém uma postura voltada para o atendimento, entendido como um ângulo de análise da subjetividade, que dialogue com a perspectiva de gênero e de relações de gênero, está *atendendo* na melhor acepção da palavra.

A partir de uma noção de intervenção *psi* que objetiva a superação da dicotomia entre social e individual, que compreende os processos psicológicos dentro de um contexto amplo e fundamental para tais engendramentos, pode-se então afirmar que a psicologia não é incoerente com a visão social e política sobre a violência de gênero, ao contrário, é uma ciência e uma profissão essencial para compor a atenção integral às mulheres em situação de violência.

Com base em sua experiência profissional, Soares (1995) sugere esse lugar para a psicologia:

as mulheres em relações conjugais violentas parecem embaraçadas numa teia em que os motivos para sair e os motivos para ficar se entrelaçam e se confundem. Tentar, com a mulher, seguir o caminho de cada fio, verificar como foi tecido, onde cruza com aquele outro, é uma das possibilidades de desconstrução dessa teia. Não se trata de individualizar a questão da violência de gênero, mas de *singularizá-la*. (p. 44)



## Psychology in the Centers Specialized in Assisting Women

**Abstract:** The article shows the results of the research which motivated further knowledge and to discuss upon the psychology work in the Centers specialized in assisting women (CEAMS) in Rio de Janeiro. The field research had three stages: telephone calls to the Centers in the state; digital questionnaires to the CEAMS psychologists and interviews with the psychologists from the CEAMS in the city of Rio de Janeiro and with one psychologist who had initiated the psychology work with the women in situation of violence in RJ. Three categories were formed based on the analysis of the contents of the researched material: the working structure in the CEAMS; the institutional work of psychology in the CEAMS; the sense of the work according to the psychologists who act in the CEAMS. The approach of the psychologists who work in the Centers made it possible to relate the practices of psychology in these services and to develop a discussion about psi practice in the context of these public policies.

**Keywords:** psychology, gender violence, public policies.

## La Psychologie dans les Centres spécialisés de soutien aux femmes

**Résumé:** L'article présente les résultats de la recherche de Master dont le but a été celui de comprendre et d'examiner le rôle que la psychologie joue dans les Centres spécialisés de soutien aux Femmes (CEAMs), à Rio de Janeiro. L'enquête de terrain a été effectuée en trois moments: des contacts téléphoniques avec les Centres de l'État de Rio de Janeiro; des questionnaires numériques passés aux psychologues des CEAMs; des entretiens menés auprès des psychologues de la ville de Rio de Janeiro et avec une psychologue qui y a entamé l'assistance psychologique auprès des femmes en situation de violence. D'après l'analyse des données l'on a conçu trois catégories: les structures de travail des CEAMs; le travail institutionnel de la psychologie dans les CEAMs; les sens du travail selon les psychologues des CEAMs. La démarche des psychologues travaillant dans les centres a permis de relier les pratiques de la psychologie dans ces services et de développer une discussion sur la pratique du psi dans le contexte de ces politiques publiques.

**Mots-clés :** psychologie, violence de genre, politique publiques.

## La Psicología junto a los Centros de Atención a las Mujeres

**Resumen:** El artículo presenta los resultados de la investigación que tuvo como objetivo conocer y discutir sobre el trabajo de la psicología junto a los centros de atención a las mujeres (CEAMs) en Río de Janeiro. La investigación de campo fue realizada en tres momentos: contactos telefónicos con los Centros gubernamentales, encuestas digitales para los psicólogos de los CEAMs y entrevistas con las psicólogas de los CEAMs de la ciudad de Río de Janeiro, asimismo con una psicóloga que inició el trabajo de la psicología junto a las mujeres en situación de violencia en el Departamento de Río de Janeiro. Desde el análisis de los resultados fue posible elaborar tres categorías: las estructuras del trabajo de los CEAMs; el trabajo institucional de la psicología en los CEAMs y los sentidos del trabajo de acuerdo con los psicólogos que trabajan en los CEAMs. La aproximación de los psicólogos que actúan en los Centros posibilitó relacionar las prácticas de la psicología en estos servicios y desarrollar una discusión sobre la práctica psi en el ámbito de esas políticas públicas.

**Palabras clave:** psicología, violencia de género, políticas públicas.

## Referências

- Baptista, G. C. (2012). Análise de políticas públicas, subjetividade e poder: matrizes e intersecções teóricas. *Psicologia USP*, 23(1), 45-67. Recuperado de <http://bit.ly/2DS9GYe>
- Bardin, L. (2011). *Análise de conteúdo* (L. A. Reto, A. Pinheiro, trads.). Lisboa: Edições 70.
- Carlson, A. C. R., & Goulart, M. (2012). Acolhimento: as interfaces do encontro. In L. R. de Cruz, & N. M. de F. Guaresch (Orgs.), *O psicólogo e as políticas públicas de assistência social* (pp. 106-112). Petrópolis, RJ: Vozes.
- Conselho Federal de Psicologia (CFP). (2012). Referências técnicas para atuação de psicólogas (os) em programas de Atenção à Mulher em situação de Violência. Brasília, DF: CFP.
- Cruz, R. M. (2016). Formação científica e profissional em psicologia. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 36(1), 3-5. Recuperado de <http://bit.ly/2ViD1WI>
- Diniz, S. G. (2006). Violência contra a mulher: estratégias e respostas do movimento feminista no Brasil (1980-2005). In S. G. Diniz, Silveira, L. P., & Mirim, L. A.

- (Orgs.), *Vinte e cinco anos de respostas brasileiras em violência contra a mulher: alcances e limites* (pp. 15-44). São Paulo, SP: Coletivo Feminista e Saúde.
- Gonçalves, A. (Coord.). (2006). Norma técnica de uniformização: Centros de Referência de Atendimento à Mulher em situação de violência. Brasília, DF: Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres.
- Gonçalves, M. da G. M. (2010). *Psicologia, subjetividade e políticas públicas*. São Paulo, SP: Cortez.
- Magalhães, M. J., Morais, C., & Castro, Y. R. (2011). Organização e funcionamento numa casa de abrigo de solidariedade social. *Psicologia & Sociedade*, 23(3), 598-607. Recuperado de <http://bit.ly/2vJ66eg>
- Narvaz, M. G. (2010). Masoquismo feminino e violência doméstica: reflexões para a clínica e para o ensino de Psicologia. *Psicologia: Ensino & Formação*, 1(2), 47-59. Recuperado de <http://bit.ly/2DSbCjv>
- Narvaz, M. G., & Koller, S. H. (2007). A marginalização dos estudos feministas e de gênero na psicologia acadêmica contemporânea. *Psico*, 38(3), 216-223.
- Nascimento, M. L. do, Manzini, J. M., & Bocco, F. (2006). Reinventando as práticas psi. *Psicologia & Sociedade*, 18(1), 15-20. Recuperado de <http://bit.ly/2Lpxx7H>
- Oliveira, I. F. de. (2012). Os desafios e limites para a atuação do psicólogo no SUAS. In L. R. da Cruz, & N. M. de F. Guaresch (Orgs.), *O psicólogo e as políticas públicas de assistência social* (pp. 35-51). Petrópolis, RJ: Vozes.
- Porto, M., & Bucher-Maluschke, J. S. N. F. (2012). Atendimento psicológico e a secretaria de políticas para as mulheres. *Psicologia & Sociedade*, 24(3), 567-576. Recuperado de <http://bit.ly/2VL7jR7>
- Portugal, F. T., & Jacó-Vilela, A. M. (2012). Fazendo gênero na história da psicologia. In F. T. Portugal, F. T., & Jacó-Vilela, A. M. (Orgs.), *Clio-psyché: gênero, psicologia, história* (pp. 13-18). Rio de Janeiro, RJ: NAU.
- Pougy, L. G. (2010). Desafios políticos em tempos de Lei Maria da Penha. *Revista Katálysis*, 13(1), 76-85. Recuperado de <http://bit.ly/2JmwLph>
- Pougy, L. G. (2012). Proposta de sustentabilidades afirmadoras dos direitos humanos. *Revista Gênero*, 13(1), 41-60. Recuperado de <http://bit.ly/2DR63lb>
- Santos, M. A. dos, & Vieira, E. M. (2011). Recursos sociais para apoio às mulheres em situação de violência em Ribeirão Preto, SP, na perspectiva de informantes-chave. *Interface*, 15(36), 93-108. Recuperado de <http://bit.ly/2vMO6jb>
- Scisleski, A., & Fernandes, V. (2012). Além das fronteiras da Psicologia, o estrangeiro: a coordenação. In L. R. da Cruz, & N. M. de F. Guaresch (Orgs.), *O psicólogo e as políticas públicas de assistência social* (pp. 113-124). Petrópolis, RJ: Vozes.
- Soares, C. T. (1995). *A violência de gênero, uma questão para a psicologia jurídica* (Trabalho de Conclusão de Curso não publicado). Curso de especialização em Psicologia Jurídica, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro.

Recebido: 01/03/2019

Aprovado: 05/04/2019