

OS PAPÉIS DO ASSISTENTE SOCIAL NO ACOLHIMENTO E ESCUTA DE MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA

ALEXANDRE LUIZ POLIZEL¹; ELIVÂNIA RODRIGUES DE ABREU OLIVEIRA²

¹Doutor (2019-2023) e Mestre (2017-2019) no Programa de Ensino de Ciência se Educação Matemática da Universidade Estadual de Londrina. Licenciado em Ciências Biológicas pela Universidade Estadual de Maringá (2012-2016); em Filosofia (2017-2018), Pedagogia (2018-2019) e Sociologia (2020-2021) pelo Centro Universitário de Araras. E-mail: alexandre.polizel@ifes.edu.br

²Graduada em Serviço Social pelo Centro Universitário Multivix (2014). Possui especialização em Prevenção às Violências, Promoção da Saúde e Cuidado Integral pela Universidade Federal do Espírito Santo UFES (2025). É pós-graduada lato sensu em Atendimento na Unidade Básica de Saúde pela Faculdade Focus (2024), em Gestão Estratégica e em Educação Inclusiva e Diversidade pela Faculdade Focus, Araguari (2024), em Gestão Pública pela Faculdade Focus (2022) e em Carreiras em Tribunais, com ênfase em Direitos Humanos, pela Faculdade Focus (2021). E-mail: elivania.abreu.sso@gmail.com

RESUMO

Esta investigação tem como objetivo compreender os papéis do assistente social no acolhimento e escuta de mulheres em situação de violência. Para isso, foi realizada uma pesquisa qualitativa exploratória, por meio de um levantamento bibliográfico em meio eletrônico, utilizando a ferramenta de busca do portal LILACS (Literatura Científica e Técnica da América Latina e Caribe), abrangendo trabalhos publicados entre 2014 e 2024, em língua portuguesa. Para uma análise aprofundada, os materiais selecionados foram examinados por meio da análise de conteúdo de Laurence Bardin, estruturada em três etapas: Pré-análise, Exploração do Material e Tratamento dos Resultados. A análise de conteúdo permitiu evidenciar que o assistente social desempenha um papel fundamental no acolhimento e na escuta dessas mulheres, participando de maneira especial e estratégica para promover o fortalecimento da autoestima e o fortalecimento da autonomia. Esse trabalho envolve uma série de ações, estratégias políticas, responsabilidades e competências, além de intervenções sociais diretas que visam o apoio e a proteção integral dessas mulheres.

Palavras-chave: Assistente social e violência contra mulher; Assistente social e violência de gênero; Violência contra mulher e escuta; Violência contra mulher e acolhimento.

THE ROLES OF SOCIAL WORKERS IN WELCOME AND LISTENING TO WOMEN IN SITUATIONS OF VIOLENCE

ABSTRACT

This research aims to understand the roles of social workers in welcoming and listening to women in situations of violence. To this end, exploratory qualitative research was conducted through an electronic bibliographic survey, using the search tool of the LILACS portal (Scientific and Technical Literature of Latin America and the Caribbean), covering works published between 2014 and 2024, in Portuguese. For an in-depth analysis, the selected materials were examined through Laurence Bardin's content analysis, structured in three stages: Pre-analysis, Exploration of the Material and Treatment of Results. The content analysis made it possible to highlight that social workers play a fundamental role in welcoming and listening to these women, participating in a special and strategic way to promote the strengthening of self-esteem and the strengthening of autonomy. This work involves a series of actions, political strategies, responsibilities and skills, in addition to direct social interventions aimed at the support and comprehensive protection of these women.

Keywords: Social worker and violence against women; Social worker and gender violence; Violence against women and listening; Violence against women and reception.

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho inicia-se do questionamento: Quais os papéis do assistente social no acolhimento e escuta de mulheres em situação de violência? Nesse contexto, considera-se essencial compreender, que exige habilidades específicas para lidar com situações de vulnerabilidade e sofrimento, proporcionando um espaço de escuta sensível e acolhedora. Além disso, é fundamental observar que esse atendimento interdisciplinar e eficiente é garantido pela articulação entre os profissionais da rede de assistência social, saúde e segurança pública, comprometidos com a mediação de redes de apoio. Ainda assim, destaca-se, que abrange a orientação sobre direitos e serviços, envolvendo o empoderamento e a autonomia da mulher. Por fim, é importante enfatizar, que diz respeito ao fortalecimento da autoestima e ao apoio na proteção da vida da mulher, aspectos indispensáveis para que ela supere o ciclo de violência enfrentada.

O papel do assistente social é central para a promoção da justiça social, da equidade e do bem-estar, especialmente em contextos de vulnerabilidade e exclusão social. Atua de forma a recursos articulados, constrói redes de apoio e defesa dos direitos dos cidadãos, além de competências e atribuições privativas, que têm reconhecimento legal em seus estatutos normativos e reguladores (regulamentação profissional, código de ética, diretrizes curriculares da formação profissional) e no projeto ético-político, que confere direção social ao trabalho profissional.

As atribuições e competências dos/as profissionais de Serviço Social, sejam aquelas realizadas na política de Assistência Social ou em outro espaço sócio ocupacional, são orientadas e norteadas por direitos e deveres constantes no Código de Ética Profissional e na Lei de Regulamentação da Profissão, que devem ser observados e respeitados, tanto pelos/as profissionais, quanto pelas instituições empregadoras. (CEFFES, 2011, p.16).

Ao mesmo tempo, os profissionais que exercem essa função, tanto individuais quanto coletivamente, se subordinam às normas de enquadramento institucional, mas também se organizam e se mobilizam dentro de um coletivo de trabalhadores que recompensa a si mesmo e sua intervenção no campo da ação profissional.

É nesse processo dinâmico e muitas vezes tenso que as profissões constroem seus projetos profissionais. No caso do Serviço Social, destaca-se o projeto ético-político profissional, que, há pelo menos três décadas, vem sendo formulado coletivamente pelo Serviço Social brasileiro.

Os projetos profissionais apresentam a autoimagem de uma profissão, elegem os valores que a legitimam socialmente, delimitam e priorizam seus objetivos e funções, formulam os requisitos (teóricos, práticos e institucionais) para o seu exercício, prescrevem normas para o comportamento dos profissionais e estabelecem as bases das suas relações com os usuários de seus serviços, com

as outras profissões e com as organizações e instituições privadas e públicas (inclusive o Estado, a quem cabe o reconhecimento jurídico dos estatutos profissionais. (Netto, 2006, p. 144).

Dentro desse escopo, suas funções incluem o acolhimento e a escuta ativa de indivíduos e grupos, a mediação de conflitos e a orientação sobre direitos e acesso a serviços essenciais.

A análise desses papéis envolve uma reflexão sobre as práticas do assistente social em diversas dimensões, como a ética profissional, a articulação com políticas públicas e o compromisso com a promoção de direitos humanos e da justiça social. (ABEPSS, 1996).

Em situações específicas, como o atendimento a mulheres em situação de violência, o assistente social desempenha um papel crucial, fornecendo acolhimento, proteção e orientações que podem contribuir para a superação do ciclo de violência. Esse trabalho exige uma escuta sensível, respeito à autonomia das mulheres e uma capacidade de articulação com outros profissionais e instituições.

Os papéis do assistente social no acolhimento e na escuta de mulheres em situação de violência são diversos e fundamentais para oferecer um atendimento que respeite e promova a dignidade, a autonomia e o bem-estar das vítimas. Esses papéis incluem o acolhimento humanizado e a escuta. O assistente social realiza um acolhimento que promove confiança e respeito, facilitando o diálogo das mulheres para compartilhar suas experiências. A escuta transmitida é uma técnica que envolve não apenas ouvir, mas também demonstrar empatia, compreensão e respeito, oferecendo um espaço seguro. Dessa forma, este trabalho tem como objetivo central compreender os papéis do assistente social no acolhimento e na escuta de mulheres em situação de violência. Assim, a presente investigação norteia-se pelo problema de pesquisa: "Como se configuram os papéis do assistente social no processo de acolhimento e escuta qualificada a mulheres em situação de violência, e quais são os principais desafios enfrentados por esses profissionais frente às contradições e limitações institucionais da rede de atendimento, a partir da literatura especializada indexada a plataforma LILACs?"

2 PERCURSO METODOLÓGICO

O presente trabalho lança mão de um olhar as produções acadêmicas sobre os assuntos referentes ao tema, os papéis do assistente social no acolhimento e escuta de mulheres em situação de violência. Sua natureza é qualitativa de caráter exploratório, portanto, o foco está na interpretação das informações presentes nos artigos selecionados. Segundo Lakatos e Marconi (2003), a pesquisa bibliográfica auxilia o pesquisador a conhecer o que já foi escrito e pensado sobre a problemática, logo, a partir da coleta de dados foi possível criar hipóteses e pensar

novas práticas, o que justifica a escolha da natureza qualitativa do trabalho que, nas palavras de Robert K. Yin (2016, p. 27), “permite a realização de estudos aprofundados sobre uma ampla variedade de tópicos, incluindo seus favoritos, em termos simples e cotidianos”.

No portal LILACS¹, foram pesquisados artigos publicados entre 2014 e 2024², em língua portuguesa. O critério para seleção dos textos foi que tivessem no título ou no resumo ou nas palavras-chave uma ou mais das palavras “assistente social e violência contra mulher”; “assistente social e violência de gênero”; “violência contra mulher e escuta”; “violência contra mulher e acolhimento”. Foram excluídos artigos de língua estrangeira, publicados antes de 2014, a exclusão de artigos em língua estrangeira e publicados antes de 2014 justifica-se pela relevância de trabalhar com conteúdo que aborde o contexto recente das políticas públicas, legislações e avanços teóricos que impactam diretamente o trabalho do assistente social. Esse período reflete mudanças significativas na atuação dos profissionais, influenciadas por políticas de enfrentamento à violência contra a mulher e pelas discussões contemporâneas sobre violência de gênero, temas que excluem uma abordagem atualizada e adaptada às novas demandas. A seleção de artigos em língua portuguesa também visa garantir a acessibilidade e a adequação ao contexto nacional, visto que as políticas e práticas de atendimento e proteção a mulheres em situação de violência no Brasil possuem características próprias, com legislações, direitos e serviços específicos.

Foi feita uma análise de conteúdo de acordo com Laurence Bardin (2011) dividida em três etapas: (1) pré-análise, onde foram lidos alguns artigos que tratavam do assunto os papéis do assistente social no acolhimento e escuta de mulheres em situação de violência, a partir da breve leitura foi definido o tema do trabalho e pensada a problemática, a hipótese e o seu objetivo, o levantamento bibliográfico foi feito conforme descrito anteriormente e o material para análise selecionado; (2) Exploração do material, nessa etapa os sete textos selecionados para análise foram codificados conforme apresentado no quadro abaixo (Quadro 1); e (3) Tratamento dos dados, traçando interpretações e inferências a partir das categorias de análise emergentes.

¹ A presente plataforma foi escolhida ao considerar: sua amplitude de publicações no formato de acesso aberto; e sua representação e impacto nas pesquisas da área de saúde e ciências sociais aplicadas.

² Tal período foi utilizado enquanto referencia a considerar os dez anos anteriores ao ano de realização da pesquisa (desenvolvida ao longo de 2025).

Quadro 01 - Relação dos artigos selecionados

Nº	Código	Títulos do Artigo	Ano de Publicação	Refêrencia Bibliografica	Autores
01	T01	Atendimento a Mulheres em Situação de Violência: A Experiência de Profissionais de um Creas.	2020	INCERPE, Patrícia Regina Bueno; CURY, Vera Engler. Atendimento a mulheres em situação de violência: a experiência de profissionais de um Creas. Estudos e Pesquisas em Psicologia, Rio de Janeiro, v. 20, n. 3, p. 919-939, set./dez. 2020. DOI: 10.12957/epp.2020.54357. Disponível em: https://doi.org/10.12957/epp.2020.54357 . Acesso em: 07/11/2024	Patrícia Regina Bueno Incerpe Vera Engler Cury
02	T02	O assistente social e o atendimento de mulheres vítimas de violência doméstica e familiar.	2020	ANDREZA, Allan Jones; NOGUEIRA, Daniele de Araújo. O assistente social e o atendimento de mulheres vítimas de violência doméstica e familiar. Barbarói, Santa Cruz do Sul, n. 56, p. 44-67, jan./jun. 2020. DOI: http://dx.doi.org/10.17058/barbaroi.v0i0.14876 .	Allan Jones Andreza Silva Daniele de Araújo Nogueira
03	T03	Apoio social à mulher em situação de violência conjugal.	2015	PEREIRA-GOMES, Nadirlene; ERDMANN, Alacoque Lorenzini; REBOUÇAS-GOMES, Nadjane; SILVA-MONTEIRO, Deise da; SANTOS, Raiane Moreira dos; MENEZES-COUTO, Telmara. Apoio social à mulher em situação de violência conjugal. <i>Revista de Salud Pública</i> , Bogotá, v. 17, n. 6, p. 823-835, 2015. DOI: http://dx.doi.org/10.15446/rsap.v17n6.36022 .	Nadirlene Pereira-Gomes Alacoque Lorenzini Erdmann Nadjane Rebouças-Gomes, Deise da Silva-Monteiro Raiane Moreira dos Santos Telmara Menezes-Couto
04	T04	Processos formativos para o enfrentamento das violências contra as mulheres no setor saúde: uma revisão integrativa.	2024	OLIVEIRA, Julia Costa de; PIRES, Kênia Araújo; EVANGELISTA, Janete Gonçalves; SANTOS, Ana Pereira dos; BEVILACQUA, Paula Dias. Processos formativos para o enfrentamento das violências contra as mulheres no setor	Julia Costa de Oliveira Kênia Araújo Pires Janete Gonçalves Evangelista Ana Pereira dos Santos Paula Dias Bevilacqua

				saúde: uma revisão integrativa. <i>Ciência & Saúde Coletiva</i> , v. 29, n. 9, p. e14782023, 2024. DOI: 10.1590/1413-81232024299.14782023.	
05	T05	Violência contra a mulher e adoecimento mental: Percepções e práticas de profissionais de saúde em um Centro de Atenção Psicossocial.	2021	TEIXEIRA, Júlia Magna da Silva; PAIVA, Sabrina Pereira. Violência contra a mulher e adoecimento mental: percepções e práticas de profissionais de saúde em um Centro de Atenção Psicossocial. <i>Physis: Revista de Saúde Coletiva</i> , Rio de Janeiro, v. 31, n. 2, p. e310214, 2021. DOI: http://dx.doi.org/10.1590/S0103-73312021310214 .	Júlia Magna da Silva Teixeira Sabrina Pereira Paiva
06	T06	Violência contra as mulheres: concepções de profissionais da estratégia saúde da família acerca da escuta.	2018	ZUCHI, Camila Zanatta; SILVA, Ethel Bastos da; COSTA, Marta Cocco da; ARBOIT, Jaqueline; FONTANA, Dariele Gindri Resta; HONNEF, Fernanda; HEISLER, Eliana Daniela. Violência contra as mulheres: concepções de profissionais da Estratégia Saúde da Família acerca da escuta. <i>REME – Revista Mineira de Enfermagem</i> , v. 22, p. e-1085, 2018. DOI: 10.5935/1415-2762.20180015.	Camila Zanatta Zuchi Ethel Bastos da Silva Marta Cocco da Costa Jaqueline Arboit Dariele Gindri Resta Fontana Fernanda Honnef Eliana Daniela Heisler
07	T07	Violência de gênero: proposta de acolhimento em centros universitários de atendimento à saúde.	2017	SOUZA, Viviam Mara Pereira de. Violência de gênero: proposta de acolhimento em centros universitários de atendimento à saúde. 2017. 168 f. Dissertação (Mestrado em Enfermagem Profissional) – Programa de Pós-Graduação em Enfermagem, Setor de Ciências da Saúde, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2017.	Viviam Mara Pereira de Souza

Fonte: acervo dos autores, 2025.

A análise permitiu a emergência de conteúdos em relação ao problema de pesquisa, ao considerar seus enfoques em pensar a percepção em tais artigos das práticas e limites institucionais, os fluxos de atendimentos e a singularidade dos sujeitos e eficácia das intervenções. Deste olhar foram evidenciadas as categorias emergentes da análise: Categoria A - O papel do preparo dos profissionais no que tange a articulação das redes de assistência,

saúde e segurança; Categoria B - Atuação que considere a contradição entre o preparo do profissional e os obstáculos institucionais em que este encontra-se lotado; Categoria C - Obstáculos pós-encaminhamentos no que tange a falta de formação de profissionais, instituições e condições de acesso pela vítima; e Categoria D - A compreensão de fenômenos singulares no que toca a violência contra a mulher.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Evidenciamos a partir da Análise de Conteúdos (Bardin, 2011) dos referidos artigos, quatro categorias:

Categoria A - O papel do preparo dos profissionais no que tange a articulação das redes de assistência, saúde e segurança, para os encaminhamentos aos serviços necessários, esta categoria representa que a atuação do assistente social no acolhimento e escuta de mulheres em situação de violência requer um preparo técnico, ético e político que vá além do conhecimento teórico. Esse preparo é essencial para articular as diversas redes de assistência, saúde e segurança, promovendo encaminhamentos adequados e garantindo uma resposta eficaz às demandas apresentadas. A preparação dos profissionais envolve, em primeiro lugar, uma compreensão ampla sobre o funcionamento das políticas públicas e das estruturas institucionais que compõem as redes de apoio. O assistente social precisa conhecer os serviços disponíveis no território, como delegacias especializadas no atendimento à mulher, abrigos de proteção, centros de referência em assistência social (CRAS/CREAS), unidades de saúde e serviços de atendimento psicossocial. Esse conhecimento permite identificar os recursos mais adequados para cada caso, promovendo o acesso rápido e eficaz às medidas de proteção.

Categoria B - Atuação que considere a contradição entre o preparo do profissional e os obstáculos institucionais em que este encontra-se lotado, esta categoria representa que embora a preparação do assistente social seja essencial para garantir um acolhimento qualificado e eficaz às mulheres em situação de violência, sua atuação frequentemente enfrenta contradições impostas pelos obstáculos institucionais nos contextos em que está inserido. Essa tensão reflete o descompasso entre a formação teórico-prática do profissional e as condições objetivas de trabalho, marcadas por limites. O preparo técnico e ético do assistente social, muitas vezes, se esbarra em uma realidade institucional caracterizada pela insuficiência de recursos humanos e materiais, pela sobrecarga de trabalho e pela precarização das condições laborais. Esses fatores limitam a capacidade do profissional de realizar intervenções completas e integradas, comprometendo a qualidade do atendimento oferecido. Além disso, a falta de

investimento em políticas públicas externas para o combate à violência de gênero agrava ainda mais a situação, restringindo o acesso das mulheres aos serviços necessários

Categoria C - Obstáculos pós-encaminhamentos no que tange a falta de formação de profissionais, instituições e condições de acesso pela vítima, esta categoria representa que embora o encaminhamento de mulheres em situação de violência para serviços especializados seja uma etapa crucial no trabalho do assistente social, muitos desafios emergem após essa fase, evidenciando limitações na efetividade das ações da rede de apoio. Esses obstáculos estão relacionados à falta de formação de profissionais, às deficiências das instituições e às condições de acesso enfrentadas pelas vítimas.

Esses obstáculos pós-encaminhamento evidenciam a necessidade de um fortalecimento das políticas públicas e das redes de proteção. É essencial investir na capacitação contínua de profissionais que atuam diretamente com as vítimas, garantindo que suas práticas sejam fundamentadas em princípios de acolhimento, respeito e não-revitimização. Da mesma forma, é urgente ampliar e estruturar as instituições responsáveis pelo atendimento, garantindo que todas as mulheres, independentemente de sua localização ou condição social, tenham acesso a serviços especializados que promovem acolhimento humanizado, proteção integral e transporte contínuo. Isso inclui a criação e manutenção de delegacias especializadas, casas-abrigo, centros de referência e serviços de saúde mental, além de garantir uma integração eficiente entre essas redes para evitar lacunas no atendimento.

Categoria D - A compreensão de fenômenos singulares no que toca a violência contra a mulher, esta categoria representa como a violência contra a mulher é um complexo social, profundamente enraizado em estruturas históricas, culturais e políticas que perpetuam desigualdades de gênero e opressão. Apesar de sua dimensão estrutural, essa violência se manifesta de forma singular em cada caso, tornando essencial uma abordagem que reconheça as especificidades de cada mulher, suas experiências, suas necessidades e as barreiras que enfrentam. A singularidade também se revela nos desafios institucionais enfrentados no atendimento dessas mulheres. Muitas vezes, os serviços que compõem a rede de apoio não possuem capacidade de lidar com a diversidade de situações específicas. Mulheres indígenas, negras, idosas, portadoras de deficiência ou LGBTQIA + frequentemente enfrentam barreiras adicionais ao buscar ajuda, seja pelo desconhecimento dos profissionais sobre suas realidades ou pela ausência de políticas públicas específicas.

Tais categorias encontram-se dispostas no Quadro 2 com suas respectivas Unidades de Registro

Quadro 2. Categorias e suas unidades de registro

Código do Artigo	Categoria A - O papel do preparo dos profissionais no que tange a articulação das redes de assistência, saúde e segurança, para os encaminhamentos aos serviços necessários	Categoria B - Atuação que considere a contradição entre o preparo do profissional e os obstáculos institucionais em que este encontra-se lotado	Categoria C - Obstáculos pós-encaminhamentos no que tange a falta de formação de profissionais, instituições e condições de acesso pela vítima	Categoria D - A compreensão de fenômenos singulares no que toca a violência contra a mulher e de habilidade para a escuta acolhedora.
T01	“Formação continua da equipe” (T01A1) “Rede de assistência, ou seja, conjunto de ações e serviços de vários setores” (T01A2) “Defesa dos direitos das mulheres” (T01A3) “O acolhimento, a identificação e o encaminhamento dessas mulheres” (T01A4)	“Atendimento em rede ainda não se encontra consolidada” (T01B1) “A insatisfação em relação ao trabalho em rede”(T01B2) “Ao se depararem com as limitações do serviço, tendem a resignar-se e justificam sua impotência atribuindo poder a um sistema que impede mudanças”(T01B3) “Encontrar meios para que essas profissionais consigam sentir-se protagonistas das ações institucionais” (T01B4)	“Encaminhamentos monitorados para a rede socioassistencial” (T01C1) “Falta de sensibilidade desses profissionais” (T01C2) “Vitimizar novamente as mulheres,” (T01C3) “Exige que os profissionais tenham clareza a respeito das próprias crenças, valores morais e atitudes de forma que pré julgamentos e preconceitos não interfiram na atuação ” (T01C4)	“Fenomenológica” (T01D1) “refere-se à abstenção de julgamentos, juízos de realidade ou de valor impostos ao mundo de forma natural e espontânea” (T01D2) “Escuta qualificada” (T01D3) “Profissionais atentas e acolhedoras” (T01D4)
T02	“Escuta sensível” (T02 A1) “Servidores públicos envolvidos” (T02 A2) “Atuação do assistente social” (T02 A3) “Proteção do direito” (T02 A4)	“Despreparo de muitos setores” (T02 B1) “Proporcionar as condições adequadas” (T02 B2) “Atuação do assistente social” (T02 B3) “Adequada atuação” (T02 B4)	“Falta de preparo de muitos profissionais” (T02 C1) “Muitas mulheres não são capazes de reconhecer que foram violentadas” (T02 C2) “Encaminhamentos aos serviços assistenciais” (T02 C3) “Acompanhamento de todas as vítimas” (T02 C4)	“O protagonismo do assistente social” (T02 D1) “Escuta e orientação” (T02 D2) “Violência doméstica e familiar contra mulher” (T02 D3) “Relações domésticas, essencialmente por seus parceiros” (T02 D4)

T03	“Inserção em atividades de geração” (T03 A1) “Atuação da assistente social” (T03 A2) “Encaminhamentos para serviços de referência” (T03 A3) “Valorização do contexto familiar” (T03 A4)	“Limitações da assistente social” (T03 B1) “Número de assistente social disponível é insuficiente” (T03 B2) “O preparo da assistente social” (T03 B3) “Situações ou acontecimentos que facilitam, dificultam ou restringem as estratégias de ação/interação” (T03 B4)	“Articulação entre ESF e CRAS ” (T03 C1) “Para onde é que eu mando?” (T03 C2) “Demanda muito grande” (T03 C3) “Maior disponibilidade de assistente social nas unidades” (T03 C4)	“Apoio social” (T03 D1) “Enfrentamento do fenômeno” (T03 D2) “Violência conjugal” (T03 D3) “Dependência econômica” (T03 D4)
T04	“Preparo de enfermeiros e médicos para o cuidado à mulher em situação de violência conjugal ” (T04 A1) “Atendimento humanizado” (T04 A2) “Identificação e o tratamento” (T04 A3) “Capacitação sobre a temática” (T04 A4)	“Ausência de capacitação profissional” (T04 B1) “Ausência de suporte ao profissional” (T04 B2) “Obstáculos” (T04 B3) “Cultura institucional” (T04 B4)	“Atenção qualificada” (T04 C1) “Profissionais da saúde” (T04 C2) “Interesse pelo tema” (T04 C3) “prática dos profissionais rumo a abordagens mais sensíveis e menos preconceituosas” (T04 C4)	“Atender a mulher em situação de violência pressupõe escuta qualificada e construção de vínculo” (T04 D1) “Violências conjugal, sexual, obstétrica e física.” (T04 D2) “Gênero” (T04 D3) “Raça/etnia” (T04 D4)
T05	“Encaminhamentos” (T05 A1) “Articulações em rede” (T05 A2) “Dispositivos da assistência, da saúde e da segurança” (T05 A3) “Casa da mulher” (T05 A4)	“Conhecimento sobre políticas públicas” (T05 B1) “Desafios” (T05 B2) “Autonomia” (T05 B3) “Funcionamento dos serviços, os quais estão sucateados” (T05 B4)	“Profissionais podem banalizar a ocorrência” (T05 C1) “Camuflando a complexa questão social” (T05 C2) “Formas de abordar o problema” (T05 C3) “Responsabilização” (T05 C4)	“Desigualdade nas relações entre gênero” (T05 D1) “Questões econômicas, políticas, culturais e sociais” (T05 D2) “Medos e constrangimentos sociais” (T05 D3) “Violência de gênero” (T05 D4)
T06	“Escuta qualificada” (T06 A1) “Empoderamento das mulheres” (T06 A2) “Comunicação” (T06 A3) “Humanização do cuidado” (T06 A4)	“Ambiente protegido de escuta,” (T06 B1) “O excesso de demanda de atendimentos” (T06 B2) “Limites” (T06 B3)	“A ausência de empatia por parte dos profissionais ao acolher a mulher em situação de violência” (T06 C1) “Na escuta o problema é o	“Negação da situação” (T06 D1) “Ouvir” (T06 D2) “Garantir proteção , sigilo e segurança” (T06 D3) “Concepções dos profissionais quanto à escuta às mulheres em

		“Ambiente privado, sigiloso e protegido” (T06 B4)	despreparo dos profissionais” (T06 C2) “A vigilância contínua do marido/agressor tanto em casa quanto nas consultas na unidade de ESF” (T06 C3) “Toda a rede que acolhe a mulher” (T06 C4)	situação de violência” (T06 D4)
T07	“A equipe multiprofissional de saúde, tem papel de destaque como fomentadora de debates e de intervenções na realidade” (T07 A1) “Desenvolvimento de ações de prevenção e combate aos agravos causados” (T07 A2) “Redes de apoio” (T07 A3) “Notificação compulsória” (T07 A4)	“Áreas de Atuação” (T07 B1) “Estrutura e Rotinas do Serviço e Áreas de Atuação” (T07 B2) “Saberes e poderes” (T07 B3) “Preparo” (T07 B4)	“Obstáculos para o acolhimento efetivo” (T07 C1) “Falta de estrutura das unidades” (T07 C2) “Deficiências de formação dos profissionais” (T07 C3) “Limitação de acesso” (T07 C4)	“Apresenta de forma velada e que ocorre em vários espaços” (T07 D1) “Frequência nos serviços de saúde com queixas variadas e dispersas” (T07 D2) “A necessidade de qualificar a assistência prestada” (T07 D3) “Escuta, sigilo, respeito às diferenças, credibilidade, sem julgamentos, educação, compaixão e empatia” (T07 D4)

Fonte: acervo dos autores, 2025.

No que tange a Categoria A - **O papel do preparo dos profissionais no que tange a articulação das redes de assistência, saúde e segurança, para os encaminhamentos aos serviços necessários.** Essa categoria representa a importância do preparo técnico, ético e político dos assistentes sociais para articular as diversas redes de apoio que atendem mulheres em situação de violência. A atuação bem estruturada promove encaminhamentos adequados, facilitando o acesso a serviços essenciais. São Unidades de registro representativas desta categoria:

- “Formação contínua da equipe” (T01A1).
- “Rede de assistência, ou seja, conjunto de ações e serviços de vários setores” (T01A2).
- “Encaminhamentos monitorados para a rede socioassistencial” (T01C1).
- “Articulações em rede” (T05A2).

A análise revela que o preparo dos profissionais é indispensável para garantir a integração eficaz entre os serviços. Essa capacitação deve contemplar o conhecimento das políticas públicas e das especificidades dos serviços, como delegacias especializadas, CRAS/CREAS e abrigos de proteção. Além disso, é essencial promover a formação contínua da equipe para lidar com casos complexos, considerando a singularidade de cada mulher e a urgência de respostas adequadas.

As articulações em rede, quando bem planejadas, garantem um fluxo de atendimento mais ágil e eficaz, evitando lacunas nos processos de acolhimento e proteção. Contudo, o despreparo técnico ou a falta de estrutura organizacional pode comprometer a resposta às demandas apresentadas, agravando ainda mais a vulnerabilidade das mulheres em situação de violência.

Evidencia-se, neste sentido, que a atuação do assistente social frente a intervenção e prevenção da violência encontra-se interligado a três montantes: i) a formação dos indivíduos que atuam no processo, compreendendo o funcionamento das redes e saberes, fazeres e técnicas para mediar as ocorrências com as quais tem contato, bem como a formação dos outros indivíduos que fazem parte da rede de atuação de prevenção de violência; ii) a articulação e preparação de protocolos inter e intrainstitucionais, visando ação conjunta, em rede, visando a eficiência do processo operativo; iii) a compreensão do cenário estrutural no qual as violências emergem e se dão, visto que possuem uma característica sociocultural, de modo que tal compreensão permite as atuações individuais e institucionais na prevenção da violência (Schiraiber et al., 2012).

É imprescindível que se considere que a articulação entre os setores que compõem a rede ao combate a violência são de suma importância para garantia de uma operação alinhada, desde o acolhimento aos encaminhamentos e tomadas de decisão, visando a não revitimização, compartilhamento de informações e atuação conjunta do estado (Santos, 2015).

Além disso, sua formação técnico-política permite avaliar as necessidades de cada caso, promovendo o fortalecimento da rede de proteção e contribuindo para a efetivação dos direitos das vítimas. Tal aspecto leva-nos a recorrer a percepção de que tal categoria representa, também, que os presentes elementos tocam o peso de um projeto ético e político, para além das demandas burocráticas e de um desenho institucionalizado de rede, faz-se ressaltar a importância de ações políticas que tocam a defesa intransigente dos direitos humanos na ação dos assistentes sociais. Neste aspecto, reúnem-se a necessidade do fortalecimento das redes, bem como no desenho de normativas e na atuação profissional – desde sua formação – a considerar a ação de aspecto ético e altero em relação para com os Outros (Paiva, 1996).

Deste modo, somos convidados com tal categoria a pensar que o fortalecimento de um projeto ético-político da atuação profissional, deve atravessar: i) o fortalecimento e construção de tal projeto em sua intersetorialidade, ao passo que é necessário a articulação nas linguagens, sistemas e conectividade entre as diferentes instituições que operam o encaminhamento, recebimento, operacionalização e monitoramento dos fazeres ligados a assistência social; ii) pensar agentes de mediação que permitam as articulações de linguagens e operações entre as instituições; e iii) pensar movimentos formativos que tocam a formação em trabalho (e inicial) com enfoque em atuação ética.

No que tange a Categoria B - **Atuação que considere a contradição entre o preparo do profissional e os obstáculos institucionais em que este encontra-se lotado**. Essa categoria reflete os desafios enfrentados pelos assistentes sociais devido às contradições entre sua formação e as limitações institucionais. Esses obstáculos incluem a escassez de recursos, a sobrecarga de trabalho e a precarização das condições de atuação. São Unidades de registro representativas desta categoria:

“Atendimento em rede ainda não se encontra consolidado” (T01B1).
“Número de assistentes sociais disponível é insuficiente” (T03B2).
“Funcionamento dos serviços, os quais estão sucateados” (T05B4).
“Limites” (T06B3).

Os profissionais frequentemente enfrentam desafios estruturais que impactam diretamente a qualidade do atendimento. Por mais qualificados que estejam, a falta de recursos materiais e humanos, aliada a uma cultura institucional que nem sempre valoriza o trabalho em rede, restringe suas possibilidades de atuação. Isso leva a um descompasso entre o potencial de intervenção e a realidade prática.

Para superar esses entraves, é essencial investir em políticas públicas que fortaleçam as instituições e promovam a ampliação das equipes. O apoio governamental é crucial para a criação de ambientes favoráveis ao acolhimento e à escuta, com recursos suficientes para atender às demandas crescentes.

Vê-se, também, que o funcionamento das redes prescinde a manutenção dos mecanismos de operação das políticas públicas, o que envolve infraestrutura, disponibilidade de recurso humano e consolidação das políticas públicas no campo da execução prática (Santos, 2015), sendo que tais elementos tem se mostrado limites para consolidação de um cenário de prevenção de violências.

É importante ressaltar que há um elemento dialético a ser considerado, de modo que é preciso ter profissionais formados e ao mesmo tempo infraestrutura para atuação dos mesmos. A presença de um destes elementos, caso o segundo esteja ausente, obstaculiza os potenciais de

atuação do Assistente social e no combate a violência. Schiraiber e colaboradores (2012), analisam tal aspecto no que remete a prevenção de violências de gênero, e identificam que há localidades com infraestrutura sem profissionais devidamente qualificados, e há profissionais qualificados sem estrutura de atuação, sendo estas limitações a serem superadas para efetivação de uma política de prevenção de violência e de cuidado e saúde integral.

Diante das contradições entre sua formação e os desafios institucionais, o assistente social assume um papel estratégico na busca por condições de trabalho que possibilitem um atendimento eficaz e humanizado. Há de se considerar, neste sentido, que tal categoria convida-nos a pensar, também, que o trabalho da assistência social envolve um impacto no trabalhador, visto que os limites e sucateamentos institucionais levam-os a conflitos éticos e sofrimento psíquico no que toca as relações entre o que deve ser feito, o que se pode fazer e quais instrumentos dão condições para tal fazer (Iamamoto, 2008).

É preciso pontuar, que em tal aspecto, há estratégias de resistência que são desenvolvidas na atuação dos assistentes sociais, demarcando-se: a criação de fluxos informais e internos, a parceria entre as redes quando os fluxos formais falham, a insubordinação criativa, o trabalho de base e o fortalecimento de conselhos de direitos (Duarte, 2019). São visíveis também as práticas de alteridade e o estabelecimento de parceria com as Instituições de Ensino Superior e Instituições de Ciências e Tecnologias na tentativa de superação de tais obstáculos e do mitigar os impactos sociais e sofrimento psíquico.

No que tange a Categoria C - **Obstáculos pós-encaminhamentos no que tange a falta de formação de profissionais, instituições e condições de acesso pela vítima**. Essa categoria aborda os desafios enfrentados após os encaminhamentos iniciais, como a falta de preparo dos profissionais das redes de apoio, dificuldades de acesso e deficiências institucionais. Compõem esta categoria as Unidades de registro representativas:

“Falta de sensibilidade desses profissionais” (T01C2).

“Ausência de empatia por parte dos profissionais ao acolher a mulher em situação de violência” (T06C1).

“Camuflando a complexa questão social” (T05C2).

“Toda a rede que acolhe a mulher” (T06C4).

Embora os encaminhamentos sejam um passo essencial no atendimento às mulheres em situação de violência, muitos serviços carecem de profissionais capacitados para realizar atendimentos humanizados. Essa falta de preparo pode resultar em revitimização, tornando o processo de acolhimento mais doloroso e ineficaz.

Para mitigar essas falhas, é necessário promover capacitações regulares e específicas para todos os profissionais da rede de apoio. Além disso, a integração entre os serviços deve ser

fortalecida para garantir que as mulheres tenham acesso contínuo e integral às medidas de proteção e suporte psicológico, jurídico e social.

O assistente social é responsável por criar um ambiente seguro e acolhedor, onde a mulher se sinta confortável para falar sobre sua situação. O acolhimento humanizado é essencial para que a mulher perceba que está sendo ouvida e analisada sem julgamentos. Esse acolhimento inclui uma escuta ativa e empática, valorizando a narrativa da mulher e com respeito.

Há, nesta categoria a compreensão de que a formação do Assistente Social deve atravessar uma dimensão ética, no que toca a atuação profissional e acolhimento em casos de violência, ao passo de que a escuta, compreensão contingencial da situação e encaminhamento adequado prescindem um elemento qualitativo que encontra-se para além dos protocolos, que se dão na dimensão da atuação técnica e qualitativa do profissional (Sarmiento, 2005).

Esta formação ética deve levar em consideração as políticas das diferenças, que encontram-se imbricadas na possibilidade de vir a sofrer violência e nos efeitos destas. Vê-se, em tal aspecto que as violências encontram aspectos identitários que encontram-se ligadas a estar vulnerável a passar pela situação violenta, como as categorias de gênero, etnia, racialidade, classe, sexualidade, regionalidade, entre outras. É na compreensão das diferenças que se dá a possibilidade de articulação entre o *socius* e a singularidade da violência vivida pela pessoa que demanda a assistência - bem como o cuidado, encaminhamento, intervenção e prevenção de novas violências (Cortina, 2005).

O assistente social tem um papel fundamental não apenas no encaminhamento das vítimas, mas também no acompanhamento e monitoramento do acesso aos serviços necessários. Diante da falta de formação de profissionais nas redes de apoio e das barreiras institucionais, sua atuação crítica e articuladora é essencial para garantir que os direitos das vítimas sejam efetivamente assegurados. Além disso, o assistente social pode atuar na sensibilização e qualificação das equipes multiprofissionais, contribuindo para a construção de práticas mais eficazes e inclusivas, minimizando os impactos das falhas institucionais no atendimento pós-encaminhamento.

No que toca os atravessamentos das “falhas institucionais”, vê-se que é necessário adequar e calibrar os fluxos para que não se repita um ciclo de violência institucional. Compreende-se, em tal caso, que quando a vítima busca atendimento, acolhimento e encaminhamento a partir do caso de violência sofrida, ao se deparar com a "Negação da situação" (T06D1), a mesma – pela ausência de uma escuta qualificada – passa a precisar

reiterar a violência vivida e até mesmo justificar porque tal situação a coloca na condição de vítima, o que caracteriza uma violência institucional (Oliveira, 2015).

Neste sentido, torna-se necessário que haja um processo de escuta qualificada, bem como que o sujeito a assistência social implique-se no projeto. Diz-se, com isso, que o profissional de assistência social deve fazer o monitoramento e acompanhamento do caso, a visar se houve garantia da mulher no acesso ao serviço de forma qualificada, bem como na efetividade da proteção solicitada (Dourado, 2011).

No que tange a Categoria D - **A compreensão de fenômenos singulares no que toca a violência contra a mulher e de habilidade para a escuta acolhedora**. Essa categoria representa a importância de reconhecer que a violência contra a mulher é um fenômeno complexo e multifacetado, influenciado por fatores sociais, culturais, econômicos e políticos. A abordagem dos assistentes sociais deve considerar as especificidades de cada caso, promovendo uma escuta sensível e ações que respeitem as particularidades de cada mulher. São Unidades de registro representativas desta categoria:

“Escuta qualificada” (T01D3).

“Atender a mulher em situação de violência pressupõe escuta qualificada e construção de vínculo” (T04D1).

“Negação da situação” (T06D1).

“A necessidade de qualificar a assistência prestada” (T07D3).

A violência contra a mulher não é apenas uma questão individual; está profundamente enraizada em estruturas sociais que perpetuam desigualdades e opressões. Reconhecer isso é essencial para compreender as dinâmicas que cercam o fenômeno. Minayo (2006) relata que as manifestações de violência refletem desigualdades estruturais, mas também apresentam nuances singulares em cada caso, exigindo abordagens contextualizadas e empáticas.

A escuta qualificada desempenha um papel central nesse contexto, permitindo que o assistente social entenda não apenas os relatos explícitos das mulheres, mas também as entrelinhas de suas vivências e necessidades. Fleury-Teixeira e Meneghel (2015) afirmam que a escuta qualificada requer do profissional não apenas a atenção aos relatos explícitos, mas também a capacidade de compreender as narrativas subjacentes, repletas de significados e emoções. Maynard et al. (2014) seguem dizendo a prática da escuta ativa é essencial no acolhimento de mulheres em situação de violência, pois promove um vínculo que valoriza a subjetividade da usuária e fortalece sua autonomia.

O processo de acolhimento deve ser estruturado de maneira a respeitar as especificidades de cada caso. Mulheres de diferentes contextos, como aquelas pertencentes a comunidades indígenas, negras, LGBTQIA+ ou com deficiência, enfrentam desafios adicionais

no acesso a redes de apoio. Essas particularidades exigem dos profissionais uma abordagem que vá além de intervenções padronizadas, promovendo ações que contemplem equidade e justiça social.

Outro aspecto crucial é a construção de vínculos de confiança, que fortaleçam a autonomia das mulheres e possibilitem a superação do ciclo de violência. Para isso, os assistentes sociais devem estar preparados para enfrentar situações delicadas, como a negação da situação pela vítima ou a presença de constrangimentos sociais que dificultam a busca por ajuda.

Além disso, a qualificação contínua da assistência é indispensável para que os profissionais desenvolvam habilidades que combinem conhecimento técnico com empatia e respeito. Essa formação permite não apenas o enfrentamento das situações de violência, mas também a promoção de uma cultura de acolhimento e suporte.

Por fim, é essencial que as instituições responsáveis pela rede de apoio estejam preparadas para oferecer serviços humanizados e inclusivos. Isso inclui espaços de escuta protegidos, atendimento intersetorial e ações que visem à transformação social e à prevenção de novas ocorrências de violência.

Em tal sentido, é preciso que no processo de acolhimento e encaminhamento, também considere outros atravessadores identitários que podem ampliar o grau de vulnerabilidade e de dificuldade de acesso, escuta qualificada e efetivo acesso a serviços de proteção a considerar a operação interseccional³ de tais características em relação as situações de violência. Considera-se que é preciso que tal olhar seja considerado desde a formação do assistente social, até seu potencial de diagnose em relação a interseccionalidade-violência (Machado, 2022).

O assistente social desempenha um papel na compreensão da violência contra a mulher como um específico complexo, que exige abordagens individualizadas e sensíveis. Sua atuação vai além do acolhimento inicial, envolvendo a escuta entregue, sem julgamentos, e a construção de vínculos de confiança que possibilitem um atendimento humanizado. Além disso, ao considerar os múltiplos fatores que permeiam cada situação, o assistente social contribui para a formulação de estratégias de intervenção essencial que respeitem a singularidade de cada vítima, fortalecendo sua autonomia e acesso a direito.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

³ Considera-se com tal conceito que os marcadores de identidade social não existem de forma isolada, de modo que estes se sobrepõem, combinam e interseccionam, sendo está uma categoria de análise a ser considerada nas análises sociais que versam sobre desigualdades, violências e buscar por equidade (Collins; Bilge, 2021).

O presente trabalho proporcionou uma análise aprofundada sobre os papéis do assistente social no acolhimento e na escuta de mulheres em situação de violência. A partir da revisão da literatura e do estudo de casos, evidenciou-se a relevância de práticas profissionais baseadas na empatia, no respeito e na construção de vínculos de confiança. O acolhimento humanizado e a escuta qualificada emergiram como ferramentas indispensáveis para promover o fortalecimento da autonomia dessas mulheres, rompendo o ciclo de violência e assegurando o acesso aos direitos fundamentais.

Apesar dos avanços observados nas práticas e políticas públicas voltadas para o enfrentamento da violência de gênero, ainda persistem desafios significativos, como a falta de recursos, o despreparo de alguns profissionais e as limitações institucionais. Esses obstáculos ressaltam a necessidade de maior investimento em capacitação contínua e na ampliação das redes de apoio intersetoriais, fortalecendo a atuação integrada entre os setores de saúde, segurança e assistência social.

Como perspectivas futuras, destaca-se a importância de aprofundar os estudos sobre estratégias inovadoras no atendimento às mulheres em situação de violência, incluindo o uso de tecnologias digitais e abordagens interculturais. Além disso, é fundamental promover pesquisas que contemplem as especificidades de grupos historicamente marginalizados, como mulheres negras, indígenas e LGBTQIA+, garantindo a equidade no acesso aos serviços e a efetividade das ações.

Em suma, o trabalho reafirma o papel essencial do assistente social na promoção da justiça social e da dignidade humana, contribuindo para a construção de uma sociedade mais inclusiva e igualitária. Que os avanços aqui discutidos inspirem novas práticas e políticas que efetivamente transformem a realidade dessas mulheres.

5 AGRADECIMENTO

Agradecemos a Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação do Espírito Santo (FAPES) pelo fomento investido nesta investigação.

REFERÊNCIAS

ABEPSS. **Lei de Diretrizes Curriculares** - Diretrizes gerais para o curso de Serviço Social. Com base no Currículo Mínimo aprovado em Assembleia Geral Extraordinária de 8 de novembro de 1996. Rio de Janeiro, novembro de 1996.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011

Conselho Federal de Serviço Social - CFESS. **Parâmetros para atuação de Assistentes Sociais na Política de Assistência Social**. Série: Trabalho e Projeto Profissional nas Políticas Sociais. Brasília (DF) - 2011.

COLLINS, P. H.; BILGE. S. **Interseccionalidade**. São Paulo: Boitempo, 2021

CORTINA, A. **Cidadãos do mundo**: para uma teoria da cidadania. São Paulo: Loyola, 2005.

DOURADO, Ana Lúcia. **Atuação de rede intersetorial de políticas públicas para a escuta especializada de crianças e adolescentes vítimas de violência sexual**: um estudo sobre as alternativas construídas pela Rede/Cascavel e pela Rips/Toledo. 2021. 211 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) — Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE), campus de Toledo, Toledo, 2011.

DUARTE, Janaina Lopes do N. Resistência e formação no Serviço Social: ação política das entidades organizativas. **Serv. Soc. Soc.**, São Paulo, n. 134, p. 161-178, jan./abr. 2019

IAMAMOTO, Marilda Villela. **Serviço Social em tempo de capital fetiche**. São Paulo: Cortez, 2008

LAKATOS, E. M. ; MARCONI, M. de A. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2003.

MACHADO, Daniela. INTERSECCIONALIDADE E SERVIÇO SOCIAL: UM DIÁLOGO NECESSÁRIO. **Anais do XVII Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social**, Universidade Estadual do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro-RJ, 2022, p. 1-16

MAYNART, W. H. da C. ; D' ALBUQUERQUE, M. C. dos S. ; BRÊDA, Mércia Zeviani; JORGE, Jorgina Sales. A escuta transmitida e o acolhimento na atenção psicossocial. **Acta Paulista de Enfermagem**, v.27, n.4, p. 300-304, 2014.

MINAYO, M. C.de S. Violência social sob a perspectiva da saúde pública. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 22, n. 6, p. 127-136, 2006.

FLEURY-TEIXEIRA, Everson; MENEGHEL, Stela Nazareth. Vulnerabilidade de gênero e violência contra a mulher. **Revista Brasileira de Enfermagem**, Brasília, v. 68, n. 4, p. 396-400, 2015.

MAYNART, W. H. da C. ; ALBUQUERQUE, M. C. dos S. ; BRÊDA, M. Z. ; JORGE, J. S. A escuta transmitida e o acolhimento na atenção psicossocial. **Acta Paulista de Enfermagem**, São Paulo, v. 27, n. 2, p. 112-117, 2014.

OLIVEIRA, M. R. Violência institucional no sistema socioeducativo: quem se importa? *In*: FÓRUM PERMANENTE DO SISTEMA SOCIOEDUCATIVO DE BELO HORIZONTE (org). **Desafios da socioeducação**: responsabilização e integração social de adolescentes autores de atos infracionais. Belo Horizonte: CEAf, 2015. p. 27-49.

PAIVA, Beatriz A. SALES, Mione A . A nova ética profissional: práxis e princípios. *In*: BONETTI, Dilséa. SILVA, Marlise. SALES, Mione. GONELLI, Valéria. (orgs). **Serviço Social e ética – convite a uma nova práxis**. São Paulo: Cortez, 1996. (p.174-208)

SARMENTO, H. B. de M. **Bioética, Direitos Sociais e Serviço Social**. Belém: Unama, 2005.

SANTOS, C, M. Curto-circuito, falta de linha ou na linha? Redes de enfrentamento à violência contra mulheres em São Paulo. **Estudos feministas**, v. 23, n. 2, mai-ago, 2015.

SCHRAIBER, L. B; D' OLIVEIRA, A, F, P, L; HANADA, H; KISS, L. Assistência a mulheres em situação de violência – da trama de serviços à rede intersetorial. **Athenea Digital**, v. 12, n. 3, p. 237-254, 2012.