



Memórias de uma assistente social na Delegacia da Mulher durante a pandemia: o serviço essencial e a dor invisível

 Janille de Jesus Cruz

Especialista em Cidadania e Políticas Públicas (UESPI)

Assistente Social na SSP/PI

janille.jesus@pc.pi.gov.br

Resumo: Este relato de experiência apresenta reflexões sobre os impactos da pandemia da COVID-19 (2020–2022) na vida de mulheres em situação de violência doméstica, articuladas à vivência profissional de uma assistente social no período de 2020 a 2022 em uma Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher (DEAM) em Teresina Piauí. Durante o período de isolamento social, os serviços considerados essenciais, como as delegacias especializadas, mantiveram suas atividades, exigindo a reorganização dos processos de trabalho e da articulação interinstitucional, o que impactou diretamente a prática profissional, a escuta qualificada e os fluxos de encaminhamento na rede de atendimento às mulheres. O relato adota uma perspectiva interseccional, considerando os atravessamentos de gênero, raça, classe e condição social que incidem sobre as mulheres em situação de violência, conforme proposto por Crenshaw (2002). Evidenciam-se, ainda, os desafios vivenciados pelos profissionais da linha de frente, como sobrecarga de trabalho, reorganização das rotinas institucionais e exposição a riscos sanitários, especialmente no contexto inicial da pandemia e no processo de vacinação. O texto também destaca aspectos da experiência profissional que não são captados por dados estatísticos, como o medo, a sobrecarga emocional e as estratégias cotidianas de resistência institucional. Por fim, contribui para a reflexão crítica sobre os limites e fragilidades das políticas públicas e da rede de atendimento em contexto de crise sanitária, apontando a necessidade de respostas estatais mais integradas e sensíveis às desigualdades estruturais.

Palavras-chave: Violência doméstica; Pandemia de COVID-19; Serviço Social; Políticas públicas; Interseccionalidade.



Memories of a social worker at the Women's Police Station during the pandemic: essential service and invisible pain

Abstract: This experience report analyzes the impacts of the COVID-19 pandemic (2020–2022) on the lives of women experiencing domestic violence, based on the professional practice of a social worker working at a Specialized Police Station for Assistance to Women (DEAM) in Teresina, Piauí, Brazil. During the period of social isolation, essential public services, including specialized police units, remained operational. This context required the reorganization of work processes and interinstitutional coordination, directly affecting professional practice, qualified listening, and referral procedures within the women's protection network. The analysis is grounded in an intersectional perspective, considering how gender, race, class, and social conditions intersect to shape the experiences of women subjected to violence, in line with Crenshaw's framework. The report also discusses the challenges faced by frontline professionals, such as increased workload, institutional restructuring, and exposure to health risks, particularly during the early stages of the pandemic and the vaccination process. Furthermore, the study highlights dimensions of professional experience that are not fully captured by statistical data, including fear, emotional burden, and everyday strategies of institutional resilience. Finally, it contributes to a critical reflection on the limitations of public policies and support networks in times of health crisis, emphasizing the need for more integrated and equity-oriented state responses.

Keywords: Domestic violence; COVID-19 pandemic; Social Work; Public policies; Intersectionality.



Memorias de una trabajadora social en la Comisaría de la Mujer durante la pandemia: servicio esencial y dolor invisible

Resumen: Este relato de experiencia presenta reflexiones sobre los impactos de la pandemia de la COVID-19 (2020–2022) en la vida de mujeres en situación de violencia doméstica, articuladas a la experiencia profesional de una trabajadora social durante el período 2020–2022 en una Delegación Especializada de Atención a la Mujer (DEAM) en Teresina, Piauí, Brasil. Durante el período de aislamiento social, los servicios considerados esenciales, como las delegaciones especializadas, mantuvieron sus actividades, lo que exigió la reorganización de los procesos de trabajo y de la articulación interinstitucional, impactando directamente la práctica profesional, la escucha cualificada y los flujos de derivación dentro de la red de atención a las mujeres. El relato adopta una perspectiva interseccional, considerando las intersecciones de género, raza, clase y condición social que inciden sobre las mujeres en situación de violencia, conforme a lo propuesto por Crenshaw (2002). Asimismo, se evidencian los desafíos enfrentados por los profesionales de primera línea, tales como la sobrecarga laboral, la reorganización de las rutinas institucionales y la exposición a riesgos sanitarios, especialmente en el contexto inicial de la pandemia y durante el proceso de vacunación. El texto también destaca aspectos de la experiencia profesional que no son captados por datos estadísticos, como el miedo, la sobrecarga emocional y las estrategias cotidianas de resistencia institucional. Finalmente, contribuye a la reflexión crítica sobre los límites y fragilidades de las políticas públicas y de la red de atención en un contexto de crisis sanitaria, señalando la necesidad de respuestas estatales más integradas y sensibles a las desigualdades estructurales.

Palabras clave: Violencia doméstica; Pandemia de COVID-19; Trabajo Social; Políticas públicas; Interseccionalidad.

Introdução

A pandemia e o serviço social na linha de frente

A pandemia de Covid-19, iniciada em março de 2020, provocou mudanças significativas na rotina institucional e no cotidiano profissional. Para mulheres em situação de violência doméstica, o isolamento social transformou o espaço doméstico, socialmente idealizado como lugar de proteção, em um cenário de intensificação de conflitos e riscos. Nas delegacias especializadas, não foi possível interromper os atendimentos, e o serviço permaneceu em funcionamento por ser considerado essencial. À época, a unidade contava com duas assistentes sociais em turnos alternados. Com o início da pandemia, em 2020, a profissional do contraturno precisou afastar-se por integrar grupo etário de risco, o que resultou na permanência de apenas uma assistente social na unidade durante parte significativa do período pandêmico. Esse contexto evidenciou a sobrecarga de trabalho e a intensificação das responsabilidades profissionais.

Cabe destacar que em tantos anos de existência da Deam no âmbito da segurança, houve apenas um concurso público para o cargo de assistente social, o que revela a histórica fragilidade na incorporação desses profissionais na política de segurança pública no Estado do Piauí. No contexto da pandemia, essa realidade contribuiu para a ampliação da carga de trabalho e para a exposição de profissionais que permaneceram na linha de frente, lidando cotidianamente com o medo, a responsabilidade institucional e a percepção de invisibilidade profissional.

Desigualdades, silêncios e limites das políticas públicas

O isolamento social transformou o cotidiano de muitas mulheres em uma experiência marcada por silenciamentos e intensificação da violência doméstica. Observou-se, no início de 2020 uma redução nos registros formais de denúncias, o que não indicava diminuição da violência, mas dificuldades de acesso aos serviços de proteção. No cotidiano da DEAM, as desigualdades se materializavam em atendimentos marcados por urgências extremas de mulheres que só conseguiram registrar ocorrência após episódios de violência grave, muitas vezes após agressões físicas intensificadas pelo confinamento. Algumas relataram que não conseguiam buscar ajuda por estarem permanentemente vigiadas pelos companheiros, enquanto outras enfrentavam barreiras materiais, como ausência de transporte, internet ou recursos financeiros para deslocamento até a delegacia. Esses relatos evidenciavam que a diminuição dos registros formais não correspondia à redução da violência, mas ao aprofundamento do silêncio imposto pelas condições estruturais e pelo controle dos agressores. Nesse cenário, o espaço doméstico,

que deveria representar proteção, tornou-se para muitas mulheres o principal lugar de risco, especialmente diante do confinamento prolongado e da convivência contínua com o agressor. Conforme discutem Gomes e Carvalho (2021), a permanência forçada no ambiente domiciliar durante a pandemia favoreceu o aumento de tensões e conflitos associados às rotinas domésticas, à precarização do trabalho e às dificuldades econômicas, sendo necessário compreender esse contexto também a partir de estruturas históricas de opressão, como racismo, patriarcado e capitalismo, que atravessam de forma desigual a vida das mulheres e intensificam sua vulnerabilidade.

Além dessas dimensões, dados do Fórum Brasileiro de Segurança Pública (2020) corroboram essa percepção ao evidenciarem que a pandemia impactou significativamente os registros oficiais e a dinâmica de notificação dos casos de violência contra mulheres. O relatório aponta que, embora tenha ocorrido redução em determinados registros formais no período inicial do isolamento, isso não pode ser interpretado como diminuição da violência, mas como resultado de barreiras institucionais e sociais que dificultaram o acesso das vítimas aos serviços de proteção. Paralelamente, o documento destaca o agravamento de indicadores relacionados à letalidade da violência de gênero, especialmente o feminicídio, evidenciando que o confinamento intensificou riscos para mulheres já expostas a contextos de violência doméstica.

Nesse sentido, a pandemia evidenciou e aprofundou desigualdades estruturais já existentes, reafirmando que a violência doméstica não pode ser compreendida apenas como um fenômeno individual ou restrito ao âmbito familiar, mas como expressão de relações sociais historicamente desiguais. Para além da dimensão imediata do isolamento social, torna-se necessário interpretar esse cenário à luz de perspectivas críticas que evidenciam a articulação entre opressões estruturais. Davis (2016) contribui para essa reflexão ao discutir que períodos de crise social tendem a acentuar hierarquias de gênero, raça e classe, ampliando vulnerabilidades preexistentes e aprofundando mecanismos de controle e opressão sobre grupos historicamente marginalizados. A autora evidencia que tais opressões não se manifestam de forma isolada, mas interligadas a estruturas históricas de exploração racial e econômica que organizam a vida social e condicionam o acesso desigual à proteção institucional. Assim, mulheres negras e periféricas enfrentaram de maneira mais intensa os efeitos do isolamento, não apenas pela exposição à violência, mas também pelas barreiras materiais e institucionais para acessar políticas públicas, evidenciando limites estruturais na efetivação da proteção social e do direito à segurança.

No contexto institucional, a crise sanitária implicou redução do quadro de profissionais da DEAM, em razão do afastamento preventivo de servidores pertencentes a grupos

de risco, sobretudo em 2020 e 2021. Em uma equipe já reduzida, essa situação resultou em sobrecarga de trabalho e insegurança quanto à exposição ao vírus. Entre os profissionais remanescentes, havia receio diante dos atendimentos presenciais, especialmente entre aqueles com comorbidades que configuravam grupo de risco. Outro aspecto relevante refere-se ao processo de vacinação, iniciado em 2021, que inicialmente contemplou apenas profissionais da categoria policial. O quadro administrativo permaneceu aguardando a liberação de doses, apesar de também realizar atendimentos diretos ao público. Essa situação evidenciou limites institucionais na organização da resposta estatal e na proteção equitativa dos trabalhadores, refletindo fragilidades na implementação das políticas públicas de saúde ocupacional no contexto da pandemia.

Este relato busca, portanto, registrar experiências profissionais e institucionais em um contexto marcado por limites na adaptação das políticas públicas e na organização dos serviços, tanto no atendimento às mulheres em situação de violência quanto na proteção dos trabalhadores da linha de frente. Observou-se, nesse período, insuficiência de equipamentos de proteção individual, protocolos institucionais pouco sistematizados, fragilidade na articulação da rede de atendimento e ausência de estratégias de cuidado psicossocial para os profissionais.

Essas lacunas impactaram diretamente a prática profissional, houve necessidade de reorganização dos atendimentos, sobretudo no número de pessoas por vez, adaptação dos fluxos institucionais e maior articulação com serviços da rede socioassistencial e de saúde (via telefone/e-mail), muitas vezes com funcionamento reduzido ou intermitente. As dificuldades de referência e contrarreferência com outros serviços, como CRAS, CREAS e unidades de saúde, limitaram o acompanhamento continuado das mulheres atendidas. Ainda assim, a manutenção da escuta qualificada, do acolhimento e da articulação interinstitucional constituiu um esforço cotidiano, orientado pelo compromisso ético-político do Serviço Social (Iamamoto, 2009).

A prática profissional e seus efeitos junto às mulheres atendidas

No âmbito do atendimento social, já em meados de 2021, foi possível articular encaminhamentos para a rede de proteção, como serviços de saúde, assistência social e medidas protetivas. Em alguns casos, o acompanhamento possibilitou que mulheres acessassem abrigo institucional ou benefícios socioassistenciais, contribuindo para a interrupção temporária do ciclo de violência. Entretanto, os limites estruturais da rede e a sobrecarga dos serviços restringiram a efetividade das intervenções, revelando a distância entre a normativa das políticas públicas e sua operacionalização concreta em contextos de crise.

Os dados estatísticos não capturam dimensões subjetivas fundamentais observadas na prática, como o medo constante de denunciar, as estratégias de silêncio para evitar represálias, ou a ambivalência entre denunciar e manter o vínculo por dependência econômica e emocional. Também não evidenciam o impacto psíquico do confinamento forçado com o agressor, nem a sensação de abandono institucional relatada por muitas mulheres, aspectos que emergiram de forma recorrente nos atendimentos.

Memórias de um tempo que ainda não passou... Uma reflexão pessoal

Fragmentos dessas vivências permanecem vívidos na memória, revelando o quanto a pandemia marcou de forma duradoura tanto as mulheres atendidas na delegacia quanto os profissionais que permaneceram na linha de frente. Registrar essas experiências constitui uma forma de resistir ao apagamento institucional, contribuir para a memória social e reforçar a necessidade de políticas públicas interseccionais eficazes, tanto para o público atendido quanto para os trabalhadores dos serviços essenciais.

As lembranças desse período não podem ser dissolvidas, nem mesmo após o chamado “retorno à normalidade,” pós 2022, pois não houve normalidade para as mulheres que sofreram em silêncio, confinadas com seus agressores, nem para os profissionais que permaneceram nas trincheiras da escuta, do acolhimento e da intervenção institucional. Nesse sentido, preservar essas memórias configura-se como um ato político e como base para ações futuras, na perspectiva de construção de respostas estatais mais sensíveis às desigualdades estruturais.

Assim, este relato busca contribuir para a reflexão crítica sobre a organização dos serviços de atendimento às mulheres em situação de violência em contextos de crise sanitária, bem como sobre as condições de trabalho dos profissionais que sustentam tais serviços. Que as experiências aqui registradas possam colaborar para a construção de um futuro em que nenhuma mulher precise escolher entre o risco do vírus ou da violência doméstica, e em que nenhum trabalhador seja exposto de forma contínua a riscos, sem condições adequadas de trabalho, reconhecimento institucional, valorização profissional ou vivendo um cotidiano de invisibilidade enquanto sustenta estruturas que historicamente negligenciam sua presença.

Referências

Crenshaw, Kimberlé. 2002. "Documento para o encontro de especialistas em aspectos da discriminação racial relativos ao gênero". **Revista Estudos Feministas**. Nº1, vol. 10, p 171–188.

Davis, Angela. **Mulheres, raça e classe**. 1ª edição. São Paulo: Boitempo. 2016.

Fórum Brasileiro de Segurança Pública. **Violência doméstica durante a pandemia de Covid-19**. São Paulo: FBSP. 2020.

Gomes, Maria Carmen Aires; Carvalho, Alexandra Bittencourt de. 2021. "Pandemia de COVID-19 e violência doméstica na conjuntura sociopolítica brasileira". **Revista Estudos Feministas**, Florianópolis, Nº3, vol. 29, p 1-13.

Iamamoto, Marilda Villela. **O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 18ª edição. São Paulo: Cortez. 2009.