

VIOÊNCIA CONTRA CRIANÇA E ADOLESCENTE: ATENDIMENTO E ACOLHIMENTO EM UMA DELEGACIA DO RIO GRANDE DO SUL¹

*VIOLENCE AGAINST CHILDREN AND ADOLESCENTS:
ATTENTION AND LISTENING IN A POLICE STATION IN
RIO GRANDE DO SUL*

**Daniele Krueel Goebel²
Greice Pedroso Zanini²
Roberta Fin Motta²
Fernanda Pires Jaeger³**

RESUMO

A violência é um fenômeno presente em nossa realidade, em especial, a violência contra criança e adolescente. Nesta pesquisa, objetivou-se caracterizar o fenômeno da violência contra a criança e o adolescente a partir da visão de pessoas que trabalham esse atendimento, em uma delegacia da criança e do adolescente do Rio Grande do Sul. Além disso, buscou-se identificar como ocorre esse atendimento; quais os sentidos que esses trabalhadores atribuem à violência contra a criança e o adolescente; e os sentimentos despertados durante o atendimento. Para que os objetivos fossem atingidos, foi desenvolvida uma pesquisa qualitativa em que foram utilizadas entrevistas semi-estruturadas com os trabalhadores. A partir da análise das entrevistas, pode-se constatar que o público atendido pela instituição, segundo os profissionais que realizam os atendimentos são crianças e adolescentes vítimas e/ou que cometeram ato infracional, pais e/ou responsáveis, vizinhos, professores. Esses, por sua vez, chegam à delegacia muito assustados e apreensivos, com muito medo de exporem as suas vivências. Ao mesmo tempo, ao receberem uma criança ou adolescente, vítimas de violência, os profissionais sentem-se muito preocupados e mobilizados com as situações de sofrimento relatadas por elas e isso os leva a uma intensa sensação de impotência. Com isso, constatou-se que é fundamental uma preparação emocional desses profissionais para que possam lidar melhor com o sofrimento inerente a sua prática profissional bem como ter melhores condições de acolher as crianças vítimas de violência.

Palavras-chave: violência contra a criança e adolescente, violência doméstica, acolhimento

¹ Trabalho de Iniciação Científica - PROBIC.

² Acadêmicas do Curso de Psicologia - UNIFRA.

³ Orientadora - UNIFRA.

ABSTRACT

Violence is a phenomenon present in our reality, in special, violence against children and adolescents. In this research, the goals was to characterize the phenomenon of violence against children and adolescents from the point of view of the people to help these people at the police station in Rio Grande do Sul. Besides that, it was intended to identify how this helping occurs; which meaning these workers attribute to this violence against children and adolescents; and the feelings provoked during the talks. So that the goals could be achieved, it was developed a qualitative research in which semi-structured interviews were used with the police. From the analyses of the interviews, it is possible to note that the people helped at the police station are children and adolescents, parents or caretakers, neighbors and teachers. These usually got to the station very scared and apprehensive, fearing the condition of reporting their experiences. At the same time, when the officers receive children or adolescents, victims of violence, they feel really worried and touched with the reported situations of suffering, and that takes them to an intense feeling of powerlessness. So, it was realized that it is fundamental an emotional preparation for these professionals so that they may deal better with suffering always present in their job as well as, to have better conditions to help the victims of violence.

Keywords: violence against children and adolescents, domestic violence, helping

INTRODUÇÃO

A sociedade contemporânea apresenta diversas faces de violência. Essa ocorre nas ruas (agressões físicas, morais, roubos, etc), nas escolas, nas diferentes instituições e relações interpessoais, nas famílias, ou seja, a violência está inserida em diversos contextos, mesmo que seja de maneira implícita. Diferentes estudos, porém têm demonstrado que as mulheres e crianças são as principais vítimas de violência, como nos mostram Azambuja (2004) e Guerra (2001).

A violência contra a criança consiste num grave problema de saúde pública, embora não possa ser reduzido somente a uma questão da saúde. Trata-se de um fenômeno complexo em que estão envolvidos, no seu surgimento e desenvolvimento, aspectos sociais, econômicos, psicológicos dentre outros. Conforme Jaeger (2004), a violência contra crianças e adolescentes mostra-se tão antiga, quanto a própria história da humanidade. É uma construção cultural, social e política que, em diferentes momentos históricos, foi concebida de maneira distinta.

Mesmo após a luta incansável de muitas pessoas para garantir os direitos das crianças e adolescentes, principalmente, a partir da Declaração Universal dos Direitos das Crianças e dos Adolescentes, em 1959, e do Estatuto da Criança e do Adolescente, em 1990, ainda hoje, a violência contra a criança ocorre de maneira intensa. Além disso, o fator que mais chama a atenção é a própria família que deveria ser a principal instância responsável pela proteção integral de suas crianças, mas se constitui o maior fator de risco à vida delas, ou seja, em muitos casos, o lar é a principal fonte de violência para elas.

A violência doméstica consiste na principal forma de violência cometida contra crianças e adolescentes. Para Azevedo & Guerra (1995), ela é caracterizada como todo ato ou omissão praticados por familiares ou responsáveis contra crianças e/ou adolescentes. Esses atos ou omissões são capazes de causar algum tipo de prejuízo físico, sexual e psicológico à vítima. Da mesma forma que implicam numa coisificação da infância, isto é, a criança que vivencia uma situação de violência tem violado o seu direito de ser tratada como uma pessoa em condição peculiar de desenvolvimento.

Apesar dos intensos esforços de diversos setores da sociedade em dar maior visibilidade à violência contra crianças e adolescentes nos últimos anos sabe-se que muitos casos ainda são silenciados ou até mesmo ignorados. A falta de informações, até mesmo, de condições emocionais das pessoas que lidam, diretamente, com essas situações, a fim de conduzi-las da maneira mais adequada podem permitir que muitas crianças permaneçam sofrendo diferentes tipos de violência, sem que se tenha um adequado entendimento, ou encaminhamento de tais situações para romper essa uma lógica violenta. Além disso, o acolhimento inadequado pode intensificar ainda mais a dor de uma pessoa que sofre violência.

Um estudo realizado por Strey *et al.* (2004), em uma delegacia especializada da mulher, demonstrou que as mulheres que buscam a delegacia, muitas vezes, não são recebidas em um ambiente acolhedor e humanizado. Embora o momento da denúncia seja um importante espaço de escuta e orientação que pode ajudar na superação da situação vivenciada, a falta de preparo dos profissionais que atuam nessas instituições, muitas vezes, não contribuem para uma solução mais satisfatória da situação de violência.

Dessa maneira, este artigo pretende discutir e apresentar os resultados de uma pesquisa que tem como objetivo caracterizar como ocorre o acolhimento e atendimento de crianças e adolescentes, vítimas de violência, numa delegacia da criança e do adolescente do Rio Grande do Sul. De modo específico, a pesquisa teve, como intuito, a compreensão do sentido que os profissionais que atuam, diretamente, com essa realidade dão à problemática

da violência contra a criança e adolescente. Além disso, serão identificados quais os sentimentos que o atendimento a essas pessoas desperta.

MÉTODO

Trata-se de uma pesquisa qualitativa, de caráter exploratório que foi realizada em uma delegacia especializada no atendimento a crianças e adolescentes, do Estado do Rio Grande do Sul. A pesquisa contou com seis participantes que trabalhavam na delegacia e atuavam como policiais no atendimento a crianças e adolescentes.

Como procedimentos metodológicos, num primeiro momento, foi realizado um contato com a instituição para expor os objetivos e a importância do desenvolvimento desta pesquisa. Após a autorização, os profissionais foram convidados a participar de uma entrevista individual semi - estruturada, na qual foi apresentado o Consentimento Informado. Após a leitura desse documento, foi solicitado que o entrevistado o assinasse, entregando uma cópia para as pesquisadoras e, ficasse com uma outra cópia. Em seguida, foi realizada a entrevista que teve duração média de uma hora, iniciada com o *rapport*.

A entrevista foi gravada e as informações foram analisadas, conforme a análise do conteúdo de Bardin (1977). A análise de conteúdo consiste num conjunto de análise que faz a descrição, a síntese e a sistematização das informações.

ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Com base nas entrevistas realizadas com os profissionais que atuam no atendimento a crianças e adolescentes que são vítimas de violência, as informações foram sistematizadas de forma a possibilitarem uma discussão em torno dos objetivos da pesquisa. Dessa maneira, num primeiro momento, serão apresentadas as informações referentes ao público que procura o atendimento na delegacia, quais são as principais queixas e ocorrências. Em seguida, será abordada a concepção de violência contra a criança e o adolescente que os policiais têm. Logo depois, como as crianças e adolescentes, vítimas de violência, chegam à delegacia e quais os sentimentos dos policiais em relação a essa população.

Para compreender as pessoas que procuram a Delegacia e saber como são recebidas, questionou-se os participantes a esse respeito. Os entrevistados, as pessoas que utilizam os serviços da Delegacia da Criança e do Adolescente são, em geral, crianças e adolescentes, pais, responsáveis e professores. São significativas as seguintes falas:

Crianças e adolescentes tanto quanto diz respeito a adolescente vítima e ao adolescente infrator. (A)

[...] umas são vítimas de violência sexual, são abandono material, são os infratores[...] Cometem um delito de furto, roubo, né. (B)

[...] A criança pode ser tanto vítima quanto a autora, tem criança e adolescente praticando muitos delitos[...] São as vítimas quem sofre as agressões e os responsáveis das vítimas, os pais, professores. (C)

[...] As vítimas, mas aí vem através dos pais, do conselho ou duma vizinha que denuncia. (E)

[...] São os pais e os adolescentes.(D)

O Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA (BRASIL, 1998, art.5º) prevê a proteção integral de crianças e adolescentes, preconizando que esses não devem ser objeto de qualquer forma de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão. Com base nessa lei, considerada uma das mais avançadas do mundo, foram criados mecanismos sociais de proteção para aqueles que experienciam violência em seu ambiente doméstico, seja como vítimas seja como testemunhas. A Delegacia da Criança e do Adolescente é uma instituição criada em decorrência da compreensão que a criança e o adolescente que sofrem esse tipo de violência precisam de uma atenção especializada, que considere sua situação peculiar de desenvolvimento.

Como se pode observar, os entrevistados abrangem um público bastante diverso que procura a instituição. Esse vai desde crianças e adolescentes vítimas, ou que cometeram ato infracional, até familiares ou responsáveis que buscam a entidade para denunciar, pronunciar-se e, até mesmo, para acompanhar a criança ou adolescente.

Embora a pesquisa tenha como foco a violência contra a criança e adolescente, foi possível perceber uma freqüente referência a esses atores como sendo responsáveis por infrações. Os policiais enunciavam um papel diferenciado a essas figuras que passaram a ser representadas também como ocupantes de um lugar de transgressão, passando de vítima a infrator. Essa referência aconteceu, em diferentes momentos das entrevistas, apontando-nos para a necessidade de nos questionarmos sobre o significado da grande visibilidade dos delitos cometidos por eles. Será que, realmente, esses delitos são mais expressivos do que as agressões cometidas contra as crianças ou somos nós que temos mais facilidade para enxergá-los?

As subnotificações⁴ de casos de violência contra ambos têm sido uma realidade muito presente nas delegacias da criança e do adolescente contribuindo de maneira significativa, para uma maior invisibilidade desse tipo de violência, como nos revelam Azevedo & Guerra (1995), configurando-se em mais uma forma de violência que opera em nível estrutural.

Dessa forma, a delegacia da criança e do adolescente apresenta um caráter dual na medida em que, ao mesmo tempo, tem a função de continência e repreensão. Assim é preciso que receba a vítima de violência da forma mais acolhedora possível para impedir que ela, ao relatar a situação vivenciada, tenha um sofrimento maior ainda. Da mesma forma que precisa oferecer um espaço de escuta, de proteção e repreensão para uma criança ou um adolescente que tenha cometido algum ato ilícito. Na grande maioria das vezes, a delegacia consiste numa porta de entrada para a solução de conflitos dessas pessoas que, ao procurá-la, buscam um auxílio, uma proteção ou uma orientação, ou em última instância, é o lugar em que serão capazes de ajudá-las a resolver as situações conflitantes. Grande parte dos profissionais que atuam nessa realidade não tem conhecimento ou não percebem essa dimensão de sua tarefa.

Essa dimensão relacional em que o policial poderia ocupar o papel mais ativo na solução do problema dessas pessoas nem sempre é cogitada, e muitas vezes é negada. Entretanto, isso exigiria um maior envolvimento e responsabilidade dos policiais ao lidarem com pessoas que têm os seus direitos violados ou com os transgressores.

Essa responsabilização, porém, implica numa condição paradoxal tendo em vista que, se por um lado, o atendimento torna-se mais humanizado, por outro, implica num maior desgaste por parte dos trabalhadores. Lidar, constantemente, com o sofrimento humano pode levar a um desgaste emocional muito grande por parte desses profissionais, com importantes reflexos no cotidiano de seu trabalho. Diferentes reações e sentimentos surgem diante das situações com as quais se deparam. Por outro lado, quando conseguem proceder a investigação de maneira mais humanizada acabam por contribuir, significativamente, para o esclarecimento da situação que trouxe a criança ou adolescente até a delegacia e, conseqüentemente, para a solução do conflito.

Como se pode observar nas seguintes falas, as lesões corporais, furtos e maus-tratos foram mencionados como as principais causas para trazer as crianças e adolescentes à instituição policial.

⁴ Subnotificação significa notificação insuficiente, ou seja, grande parte dos casos de violência contra criança e adolescência não são notificados às instituições de proteção à criança e ao adolescente.

[...] a questão da lesão corporal e das brigas...,
essas brigas que resultam em lesões corporais [...]
envolvimento de adolescentes no furto.(A)

[...]o nosso problema maior é o social, a pobreza.”é
mais lesão. O que vem geralmente é maus- tratos em
família[...]os estupros, sedução.(C)

[...]tem bastante caso de violência com a criança,
infelizmente tem bastante. [...] está aparecendo a
violência entre adolescentes, principalmente com
meninas...os meninos tem bastante furto e bastante
furto em lojas por meninas.(D)

[...] desde pequenos furtos até roubo.(E)

Diante desse cenário, consideramos relevante ressaltar que é fundamental uma visão crítica sobre essa situação. Para tanto, Guerra (2001) e Azambuja (2004) nos alertam que a realidade das crianças e dos jovens de todo o mundo está longe do que pregam o Estatuto da Criança e do Adolescente e a Declaração Universal dos Direitos da Criança. Um agravante dessa situação é o desconhecimento de sua prevalência, uma vez que os dados existentes são dispersos e representam apenas os casos notificados, permanecendo de fora um imenso contingente sem registro. Muitos casos de violência cometidos contra crianças e adolescentes não são notificados às instâncias devidas, ficando restritos ao âmbito familiar ou doméstico. Essa situação está muito relacionada ao que Rosário (2000) diz, quando refere que há a concepção de que as situações ocorridas no ambiente privado dizem respeito somente às pessoas que dele fazem parte.

É possível observar ainda uma alusão sobre a violência como sendo resultado de um processo social que se manifesta nas relações familiares. É nesse sentido que compartilhamos das idéias de Guerra (2001), Strey (2001) que consideram a violência como sendo um processo mais abrangente, sem reduzi-la a um problema do indivíduo, mas como resultante de um conjunto de elementos que inclui o contexto social, econômico e cultural em que o sujeito encontra-se inserido, além dos fenômenos psíquicos.

Além de conhecer quem e como são as pessoas que procuram a instituição, buscou-se também conhecer o entendimento que os profissionais têm a respeito da violência contra a criança e adolescente. As seguintes falas permitem uma melhor compreensão desses elementos:

[...]a violência familiar, a violência física... Nas
famílias as crianças são vítimas de violência física e
abuso sexual. (A)

[...]é difícil, é muito difícil. É o que todo mundo

se questiona, né [...] aquelas pessoas que estão violentando, quem sabe elas não foram violentadas, o que aconteceu com elas, né! (B)

[...] eu acho que toda a violência está um pouco intrínseca ao ser humano[...]o nosso problema maior é o social, a pobreza. (C)

[...]ela pode ser se espelhada não só na agressão física, ela tá presente também naquele abandono.(D)

Toda a agressão que ele sofre física e psicológica[...]. (F)

Os aspectos pontuados pelos participantes em relação à compreensão que têm sobre o fenômeno da violência contra a criança e adolescente parecem estar muito associados à sua vivência no desenvolvimento da atividade profissional. Dessa forma, os policiais demonstram ter muita clareza quanto às modalidades de violência cometidas contra crianças e adolescentes. Por outro lado, mostram-se confusos e ambíguos quando tentam compreender e explicar a origem de tais atos, tentando, por vezes, atribuir o seu surgimento a causas inatas, em outros momentos, colocando-a como produto de nossa sociedade.

A violência contra crianças e adolescentes, em especial, a cometida contra crianças ocorre no âmbito familiar ou doméstico envolvendo pessoas que tenham laços consangüíneos ou estabeleçam algum tipo de relação afetiva de proximidade, por isso é denominada, na maioria das vezes, de violência doméstica. Para Azevedo & Guerra (1995), ela consiste em todo ato violento cometido contra ambos que envolva numa transgressão das relações de poder do adulto, levando a uma coisificação desses sujeitos. Nessa perspectiva, há uma negação do direito que crianças e adolescentes têm de ser tratados como pessoas em condição peculiar de desenvolvimento. Essa perspectiva não foi abordada pelos participantes

Eles mencionaram a violência física, psicológica e a negligência sem fazer nenhuma referência especial à violência sexual. Alguns autores, como Pires (2000), Azevedo & Guerra (1995), Guerra (2001), Farinatti *et al.* (1993), estabelecem uma sistematização dos tipos mais frequentes de violência contra crianças e adolescentes. De acordo com eles, as principais formas de violência são a violência física; a violência sexual; a violência psicológica; e o fenômeno da negligência.

A violência física é a mais comum e mais fácil de diagnosticar, pois está geralmente associada a uma forma de punição ou disciplina e, com frequência, encontra-se a marca do instrumento utilizado na agressão, tais como: cintos, fivelas, cordas, correntes, dedos e dentes. As lesões

mais freqüentes são equimoses e hematomas encontradas na região facial, tronco, nádegas e coxas, lesões de queimaduras, traumatismos na cabeça e abdômem. A violência sexual é definida, como qualquer interação, contato ou envolvimento da criança ou do adolescente em atividades sexuais que ela não compreende, não consente. Esses envoltimentos podem ser voyeurismo, estupro, incesto e prostituição infantil. A violência psicológica está presente em todas as formas de violência. É muito difícil ser diagnosticada porque não deixa nenhum sinal visível. Já a negligência é uma falha dos pais ou responsáveis na assistência e no provimento das necessidades básicas da criança: saúde, alimentação, respeito, afeto educação. As principais situações de negligência são responsáveis pela maioria das notificações - mais de 50 %, conforme Pires (2000). Nesse aspecto, é fundamental ressaltar que, muitas vezes, a negligência pode ocorrer devido às precárias condições socioeconômicas às quais as famílias são submetidas.

Todas essas formas de violência estão muito presentes na realidade de muitas crianças e, na tentativa de tentarmos explicar, acabamos concebendo-a como um fenômeno simples, com origem unicausal, geralmente centrado-o como sendo um problema do indivíduo. Ao nos aproximarmos mais desse fenômeno, percebemos o quanto é complexo e que diferentes aspectos podem estar na sua formação e perpetuação sejam esses sociais, culturais, econômicos, históricos, individuais entre outros.

Essa idéia está de acordo com a sistematização proposta por Azambuja (2004) a qual refere que o fenômeno da violência pode ser compreendido a partir de diferentes prismas. Uma primeira dimensão seria a social que colocaria a violência como possuidora de um caráter revelador das estruturas de dominação da sociedade. Desse modo, o ato violento seria uma forma de expressão das contradições existentes entre os que desejam manter privilégios e os que não aceitam a opressão. Outras explicações à violência doméstica também são mencionadas: a reprodução da própria infância ou das vivências de violência sofridas na infância; um produto da personalidade do agressor (a violência está associada a dificuldades emocionais do agressor); a biológica e a comportamental (a agressão é vista como pertencente à natureza humana).

Pelos relatos dos entrevistados, as pessoas chegam à delegacia procurando uma solução para o seu problema, bem como tem dificuldade para falar da violência sofrida e suas reações emocionais dependem do motivo pelo qual se deu a procura. Algumas falas podem elucidar essa afirmação:

[...]é que depende muito do caso, tu entendeu! Depende muito do que será tratado[...]porque ela já tá debilitada, ela já é vítima. Então ela vai ter que te fala tudo de

novo, ela viveu aquilo, né? [...] agora mesmo eu vi uma vítima que estava muito fechada, muito receosa de falar, eu vi que tinha alguma coisa a mais, entendeu!

(B)

[...] algumas chegam desesperadas, que aqui é a solução dos problemas dela, e talvez para ela, seja a única solução para o caso. Algumas chegam desesperadas, que aqui é a solução dos problemas dela, e talvez para ela seja a única solução para o caso. (E)

Como se pode perceber existe uma percepção de que o relato da situação de violência desperta diferentes sentimentos nas pessoas que procuram a delegacia. É comum as vítimas se mostrarem desesperadas e receosas em contar a situação vivida aos policiais. Isso pode, além de prejudicar a investigação, despertar inúmeros sentimentos nesses profissionais. Podemos identificar isso nas seguintes falas:

[...] muitas vezes a gente se vê e se sente impotente para resolver muitas questões. (A)

[...] mexe com a gente, eu acho que eu já consegui, dentro desse período separar um pouco, o profissional do sentimental. (C)

[...] no meu íntimo eu sei que eu não vou resolver o problema daquela pessoa. [...] a gente fica com um sentimento de impotência diante daquele problema. (D)

Isso mexe bastante com a gente, pensa assim que o mundo que a gente vive, só que depois começa a trabalhar isso como tudo a gente acostuma, não deveria, mas acostuma. (E)

É possível evidenciar que os policiais da delegacia da criança e do adolescente interagem, constantemente, com o sofrimento humano. E, ao entrarem em contato com o relato das vítimas de violência, são tomados por diferentes sentimentos, em especial, o de impotência. Sentem-se impotentes porque, muitas vezes, lidam com o sofrimento das pessoas que procuram a delegacia como uma forma de solucionar o problema vivido, mas não têm condições de solucionar essas situações, pois o seu papel é apenas escutar e registrar, sem nenhuma possibilidade de resolução mais efetiva sobre o problema do sujeito.

Nesse sentido, é interessante ressaltar os estudos sobre trabalho e saúde mental que apontam vários fatores que podem desencadear sofrimento e ter, como consequência, quadros mais agravados de sofrimento psíquico.

A excessiva mobilização de energia psíquica associada à percepção de um ambiente de trabalho, com muita pressão, podem levar, por exemplo, a um quadro de estresse ocupacional, como nos mostram Fernandes *et al.*

A fragmentação de tarefas, por si só, consiste numa fonte potencial de estresse que pode ser agravada pela natureza da tarefa realizada e características de personalidade da pessoa. Dessa forma, o apoio social é indicado por esses autores como uma importante alternativa de proteção ao profissional que atua, diretamente, com realidades como a dos policiais da pesquisa realizada.

Um outro fator importante a ser ressaltado refere-se ao “acostumar-se” com o sofrimento da pessoa que busca ajuda. O contato sistemático, com situações de violência no trabalho, pode levar à pessoa a desenvolver mecanismos defensivos como forma de proteção ao sofrimento psíquico. Como consequência disso, deparamo-nos com um processo de banalização da violência por esses profissionais que passam a encarar a violência como algo corriqueiro e sem importância. Como resultado disso, podemos encontrar atendimentos menos humanizados em que esses profissionais podem tornar-se pouco empáticos em relação à vítima. Esta, por sua vez, ao invés de encontrar um espaço acolhedor e humanizado poderá se deparar com um contexto que funciona com uma lógica bastante diferente que, ao invés de ajudá-la e tranquilizá-la, poderá lhe despertar insegurança, medo e confusão trazendo mais sofrimento ainda.

Considerando tudo que foi exposto e a importância de se considerar o encontro entre uma pessoa que sofre ou que sofreu algum tipo de violência e o policial, como um espaço de acolhimento, esclarecimento e encaminhamento, é fundamental que se pense em estratégias que possibilitem uma preparação maior desse profissional. Essa preparação não significa somente uma maior aquisição de conhecimentos técnicos sobre a temática da violência contra a criança e adolescente, mas sobretudo, uma preparação emocional que possibilite melhores condições de atendimento às vítimas. A inserção de equipe técnica especializada, nas delegacias de atendimento à criança e adolescente, entre esses técnicos, psicólogos e assistentes sociais também pode ser uma estratégia para facilitar esse processo de escuta e acolhimento.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Abordar a temática da violência contra a criança e adolescente, é adentrar num contexto permeado por questões muito complexas e historicamente construídas. Os fatores sociais, econômicos, psicológicos e culturais se inter-relacionam e influem, diretamente, no surgimento, desenvolvimento e entendimento que se tem das situações de violência bem como interferem nas estratégias de intervenção que a sociedade cria para dar atendimento, combater e prevenir esta problemática.

Ao fazermos uma análise da atuação dos profissionais de uma delegacia do Rio Grande do Sul e, realizando um recorte em relação ao atendimento e acolhimento das crianças e adolescentes que sofrem violência, constatamos um conjunto de dificuldades que contribuem para um enfraquecimento das redes de proteção à criança e adolescente e um agravamento das situações de violência. Dificuldades que precisam ser compreendidas a partir de uma perspectiva psicossocial e não sob o ponto de vista individualizante que reduz o problema a um “problema do indivíduo”. Com isso, deseja-se afirmar que os problemas não são provenientes, exclusivamente da atuação de um indivíduo isolado, mas resultantes de uma lógica construída social e historicamente e, sobretudo, atravessada por diferentes instituições da nossa sociedade.

Ficou evidente que existem algumas restrições em relação à preparação dos policiais para o exercício de um atendimento e acolhimento mais adequado e essas são baseadas tanto na falta de conhecimentos técnicos quanto na falta de condições emocionais apropriadas para o atendimento a vítimas de violência. Essa preparação interfere, significativamente, no seu processo de trabalho, podendo levar, por um lado, à constituição de um quadro de sofrimento psíquico ao policial e, por outro, num ineficaz sistema de proteção à vítima de violência que, muitas vezes, é atendida em condições precárias.

O momento da denúncia, ou de relato da situação vivida ao policial é o instante de maior fragilização em que a pessoa mais necessita de uma escuta especializada. Embora os policiais tenham feito muitos esforços, muitas vezes, além do seus limites, para suprirem e atenderem a essas necessidades das pessoas que são vítimas da violência, tornam-se necessárias mudanças importantes na estrutura e organização da delegacia da criança e do adolescente. Uma importante mudança seria a inclusão de uma equipe multiprofissional (psicólogos, assistentes sociais, sociólogos, entre outros) que pudesse trabalhar de maneira integrada com os policiais a fim de qualificar ainda mais o atendimento bem como propiciar às vítimas resolutividade para protegê-las da situação de violência.

A psicologia possui conhecimento técnico e científico capaz de contribuir para um atendimento mais humanizado das crianças e adolescentes que sofrem esse tipo de violência, porém, essa responsabilidade não é somente dos psicólogos. É um compromisso de todos, perpassa a prática tanto dos profissionais envolvidos com a questão quanto o poder público e a sociedade de maneira geral, incluindo o importante papel da família. A atuação de todos e de cada um é fundamental no combate e prevenção à violência, assim como na implementação de políticas públicas que resguardem o bem-estar biopsicossocial de crianças e adolescentes.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AZAMBUJA, M.P.R de. Violência doméstica contra a criança: uma questão de gênero? In: STREY, M.N.; AZAMBUJA, M.P.R; JAEGER, F.P. (Org.) **Violência, gênero e políticas públicas**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2004.

AZEVEDO, M. A.; GUERRA, V. N. de A. **A violência doméstica na infância e na adolescência**. 2. ed. São Paulo: Robe Editorial, 1995.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BRASIL. **Estatuto da Criança e do Adolescente**. São Paulo, SP: Saraiva, 1998.

FARINATTI, F.; BIAZUS, D.B.; LEITE, M. B. **Pediatria social: a criança maltratada**. Rio de Janeiro: MEDSI, 1993.

FERNANDES, S.R.P.; PACE, D.M.T. D. e PASSOS, M.F.D. Organização e condições de trabalho em telemarketing: repercussões na saúde psíquica dos trabalhadores In: JACQUES, M.D.G.e CODO, W. (Org.) **Saúde mental & trabalho: leituras**. Petrópolis: Vozes, 2002.

GUERRA, V. N. de A. **Violência de pais contra filhos: a tragédia revisitada**. 4.ed. São Paulo: Cortez, 2001.

JAEGER, F. P. Infância, violência e relações de gênero. In: STREY, M.N.; AZAMBUJA, M.P.R e JAEGER, F.P. (Org.) **Violência, gênero e políticas públicas**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2004.

PIRES, J.M.A. Violência na infância: aspectos clínicos. Em: **Violência doméstica**. Brasília: UNICEF, 2000.

ROSÁRIO, M. do. Políticas públicas voltadas para a proteção de crianças e adolescentes vítimas de violência. Em: **Violência doméstica**. Brasília: UNICEF, 2000.

STREY, M.N.; WERBA, G. C. e NORA, T.C. “Outra vez essa mulher?” Processo de atendimento a mulheres em situação de violência nas delegacias do RS. In: STREY, M.N.; AZAMBUJA, M.P.R e JAEGER, F.P. (Org.) **Violência, gênero e políticas públicas**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2004.

STREY, M.N. Violência e gênero: um casamento que tem tudo para dar certo. In: GROSSI, P.K. e WERBA, G.C. (Org.). **Violências e gênero: coisas que a gente não gostaria de saber**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2001.