O PAPEL DO ASSISTENTE SOCIAL FRENTE A VIOLÊNCIA INFANTIL NO CENTRO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

THE ROLE OF THE SOCIAL WORKER IN THE FACE OF CHILD VIOLENCE IN THE URGENT AND EMERGENCY CENTER

Pollyanna Keyla Gonçalves Motta [1]; Geisel Oliveira Costa[2]; Lauriane Morais Martins[3]; Cristiane Lúcia Barbosa[4]; Walquiria Lima de Morais[5]; Luciene Pereira Silva[6]; Helen Caetano de Melo[7]; Marinez Pavani Posso[8]; Andreia Fernanda Tiné de Souza Andrade[9]; Gheysa Chisper Cunha Resende[10]

RESUMO

As violências infantojuvenis violam direitos fundamentais e frequentemente resultam no encaminhamento das vítimas aos serviços de urgência e emergência, onde são acolhidas por assistentes sociais. Esta revisão integrativa teve como objetivo descrever o papel e os desafios desses profissionais frente a tais situações. Foram analisados quatro artigos da Biblioteca Virtual em Saúde. Os resultados indicam que os assistentes sociais devem assegurar atenção qualificada e integral às vítimas, mas enfrentam limitações como escassez de protocolos e recursos. Conclui-se que investir em formação, estrutura e valorização profissional é essencial para fortalecer a atuação e garantir proteção efetiva.

Palavras-chave: serviço social; violências infantojuvenil; urgência.

ABSTRACT

Child and adolescent violence violates fundamental rights and often results in victims being referred to urgent and emergency services, where they are received by social workers. This integrative review aimed to describe the role and challenges of these professionals in such situations. Four articles from the Virtual Health Library were analyzed. The results indicate that social workers must ensure qualified and comprehensive care for victims, but face limitations such as a lack of protocols and resources. It is concluded that investing in training, structure, and professional development is essential to strengthen performance and ensure effective protection.

Keywords: social work; violence against children and adolescents; emergency.

1 INTRODUÇÃO

A violência contra crianças é uma grave violação dos direitos humanos e um problema persistente nas sociedades. Pode-se apresentar de diferentes maneiras de agressão, incluindo a física, verbal, emocional, sexual, as quais afetam profundamente o desenvolvimento infanto juvenil (UNICEF, 2025).

Os serviços de urgência e emergência são importantes acessos aos serviços de saúde para a identificação da violência infantojuvenil, exigindo preparo técnico e sensibilidade para reconhecer sinais muitas vezes não verbalizados (Boaro *et al.*, 2024).

[1]Especialista em Gestão e Políticas Públicas; pollyksg@yahoo.com.br; [2]Especialista em Saúde do Trabalhador Multidisciplinar; geiseloliveiracosta2025@gmail.com; [3]Graduação Serviço Social; lauriane_morais@hotmail.com; [4]Especialista em Trabalho Social com famílias; crislbg10@hotmail.com; [5]Especialista em Educação e organização do Trabalho; walquirialimademorais@yahoo.com.br; [6]Especialista em Cardiologia e Hemodinâmica; luene84@yahoo.com.br; [7]Especialista em Políticas Públicas; helenudi@gmail.com;[8]Especialista em Saúde Mental; simarapaula@yahoo.com.br; [9]Especialista em odontopediatria; andreiafernandatine@gmail.com; [10]Enfermeira; gheysachispercunha@gmail.com

Nesses contextos, o Assistente Social (AS) atua no acolhimento, escuta qualificada, avaliação de riscos e articulação com órgãos como Conselhos Tutelares e serviços socioassistenciais, assegurando respostas humanizadas e integradas às vítimas e suas famílias (Minas Gerais, 2020).

A atuação do assistente social nos serviços de urgência e emergência está intrinsecamente relacionada aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), especialmente aos ODS 3 (Saúde e Bem-Estar) pois integra ações de saúde física, mental e social, o que amplia a integralidade do cuidado e favorece o bem-estar do usuário, e 10 (Redução das Desigualdades) pois, desempenham um papel essencial na garantia do acesso equitativo e humanizado aos serviços de saúde, acolhendo e orientando usuários em situação de vulnerabilidade (ONU, 2015).

Os dados epidemiológicos da violência infantojuvenil evidenciaram entre 2011 e 2023 962.949 casos de notificações de violência contra crianças e adolescentes, de 0 a 14 anos, no Brasil (Anjos; Góes, 2024).

A motivação para a pesquisa surgiu a partir da vivência profissional dos autores, que, ao atuarem nos serviços de urgência e emergência, identificaram a relevância do serviço social nesse contexto, especialmente nos atendimentos relacionados à violência contra crianças e adolescentes. Essa experiência evidenciou a necessidade de aprofundar o conhecimento científico sobre a temática, dada a complexidade das demandas e os desafios enfrentados por esses profissionais.

A relevância social da pesquisa está na possibilidade de dar visibilidade à atuação do assistente social nos serviços de urgência e emergência, especialmente no enfrentamento à violência contra crianças e adolescentes, o que contribui para o fortalecimento das redes de proteção, a promoção do acesso a direitos e o aprimoramento das políticas públicas de saúde e assistência social.

A justificativa científica da pesquisa reside na contribuição para o aprofundamento do debate acadêmico sobre a atuação do assistente social nos serviços de urgência e emergência, um campo ainda pouco explorado na literatura, especialmente no que se refere ao atendimento de crianças e adolescentes vítimas de violência.

Diante disso, este trabalho tem como objetivo descrever, com base na literatura científica, o papel e os desafios do assistente social na assistência a crianças e adolescentes vítimas de violência atendidos nos serviços de urgência e emergência.

2 MATERIAIS E MÉTODOS

A pesquisa apresentada é de natureza básica, abordagem qualitativa, exploratória e descritiva, de revisão integrativa de literatura. A opção por essa abordagem justifica-se pela necessidade de apreender os sentidos, práticas e desafios do assistente social na assistência a crianças e adolescentes, vítimas de violência e atendidos nos serviços de urgência e emergência (Minayo, 2014).

A pesquisa bibliográfica permite mapear o conhecimento acumulado sobre a temática (Gil, 2019). Dessa forma, o estudo se desenvolveu por meio da elaboração da questão norteadora: o que a literatura científica tem abordado sobre o papel e desafios do assistente social frente ao cuidado das vítimas de violência infanto juvenil nos serviços de urgência e emergência?

A busca ocorreu em julho de 2025, na Biblioteca Virtual de Saúde (BVS), utilizando os Descritores em Ciências da Saúde (DeCs) “urgência” “emergência” “serviço social” “violências” “infantojuvenil”, combinados de diferentes formas. Retornaram 17 pesquisas.

Os manuscritos foram selecionados considerando duplicidade na base de dados, ano de publicação entre 2020 e 2025, similaridade com o tema pelo título, resumo e leitura na íntegra, sendo analisados 3 artigos publicados na íntegra.

A análise dos dados ocorreu utilizando as leituras de reconhecimento, exploratória, interpretativa, crítica e conclusiva (Lima; Mioto, 2007) o que permitiu identifica o papel do profissional e os principais desafios inerentes à temática.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A atuação do AS frente à violência infantil nos serviços de urgência e emergência é uma prática estratégica, essencial e complexa, visto que, esse ambiente é repleto de situações e contextos marcados pela urgência, pela dor e pela violação de direitos. Nesse cenário seu trabalho é desenvolvido em equipes multiprofissionais, identificando indícios de violência e acionando, de forma imediata, os mecanismos de proteção previstos por normativas técnicas e legais (Brasil, 2018).

O AS é acionado desde a chegada da criança ou adolescente com indícios de violência, sendo sua primeira atribuição a escuta qualificada Viana *et al.* (2024). Essa escuta, de caráter não investigativo, deve ocorrer em ambiente seguro e acolhedor, com foco na proteção e na compreensão inicial da violação de direitos (Santos; Gonçalves, 2020).

Com base nessa escuta inicial, o AS aciona o fluxo intersetorial, incluindo a notificação obrigatória ao Conselho Tutelar e, nos casos com indícios de crime, como violência sexual ou lesão corporal aciona-se a Delegacia de Proteção à Criança e ao Adolescente (Brasil, 2006)Simultaneamente, o AS elabora o relatório técnico que subsidia os encaminhamentos e o acionamento da rede de proteção. Em articulação com a equipe multiprofissional, contribui para o plano emergencial de atendimento, visando à integridade física e emocional da vítima (CEFESS, 2012; Viana *et al.*, 2024).

Posteriormente é feita a articulação com a rede socioassistencial, especialmente o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), que ficará responsável pelo acompanhamento do caso (Brasil, 2009).

Esse trâmite, embora envolva diversos atores e instituições, constitui um fluxo essencial de enfrentamento à violência infanto juvenil, cujo êxito depende da atuação coordenada entre setores e níveis de atenção. Nesse contexto, o AS atua não apenas como executor técnico, mas como articulador da rede e defensor de práticas pautadas na ética, na proteção integral e na não reexposição da vítima (Santos; Gonçalves, 2020).

A atuação do AS nos serviços de urgência e emergência enfrenta desafios como a precariedade da estrutura física e técnica dos hospitais, a ausência de espaços adequados para escuta protegida e a escassez de protocolos unificados e formação específica sobre violência infantil (Alves; Oliveira, 2024). Soma-se a isso a sobrecarga de demandas, o número insuficiente de profissionais, a falta de supervisão técnica e as dificuldades de articulação com a rede externa, agravadas pelo desconhecimento, por parte de alguns profissionais da saúde, sobre os fluxos legais de atendimento (Alves; Oliveira, 2024; Viana *et al.*, 2024). Esses fatores fragilizam a intervenção e podem gerar a reexposição da criança ou adolescente à violência, especialmente quando há falhas na ambiência e preparo da equipe (Viana *et al.*, 2024).

Para além dos trâmites técnicos, o trabalho do AS envolve mediação ética, política e relacional, contribuindo para o rompimento de ciclos de violência e a construção de práticas institucionais.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa mostrou que a atuação do AS frente à violência infantil nos serviços de urgência e emergência é estratégica, ética e complexa. O AS ao mesmo tempo em que executa procedimentos normativos, atua como mediador entre os diferentes setores da rede, promove proteção, responsabilização dos agressores e acesso às políticas públicas. Essa atuação contribui diretamente para o alcance do ODS 3 (Saúde e Bem-Estar**)**, ao assegurar atenção qualificada e integral à saúde de crianças e adolescentes em situação de violência.

No entanto, a análise também revelou que essa atuação é permeada por desafios significativos, como a carência de estrutura física adequada para escutas protegidas, a ausência de protocolos padronizados e a sobrecarga de trabalho, fatores que comprometem a qualidade e a efetividade da intervenção. Essas fragilidades refletem e acentuam desigualdades sociais, dificultando o acesso equitativo aos serviços, o que também se relaciona ao ODS 10 (Redução das Desigualdades), que propõe eliminar as barreiras estruturais que afetam populações vulneráveis.

Portanto, fortalecer essa presença por meio de investimentos em formação, estrutura e valorização profissional é uma medida urgente para que o enfrentamento à violência se dê de forma efetiva, ética e comprometida com a proteção integral da infância, alinhando-se aos princípios da Agenda 2030 da ONU.

REFERÊNCIAS

ALVES, L. de B.; OLIVEIRA, A. M. de. Residência multiprofissional em saúde: atuação do(a) assistente social na ênfase de urgência e emergência. **Textos & Contextos**, Porto Alegre, v. 23, n. 1, p. e44680–e44680, 26 nov. 2024. DOI https://doi.org/10.15448/1677-9509.2024.1.44680.

ANJOS, Y. Y. F.; GÓES, M. A. de O. Análise temporal das notificações de violência contra crianças e pré-adolescentes no Brasil. **Revista Eletrônica Acervo Saúde**, São Paulo, v. 24, n. 12, p. e19200, 2 dez. 2024. DOI https://doi.org/10.25248/reas.e19200.2024.

BOARO, L. F. *et al.* Revisão integrativa sobre abuso infantil no contexto da urgência e emergência. **Brazilian Journal of Implantology and Health Sciences**, Macapá, v. 6, n. 10, p. 1274–1282, 9 out. 2024. DOI https://doi.org/10.36557/2674-8169.2024v6n10p1274-1282.

BRASIL. Presidência da República. **Decreto 9.603, de 10 de dezembro de 2018**. Regulamenta a Lei nº 13.431, de 4 de abril de 2017, que estabelece o sistema de garantia de direitos da criança e do adolescente vítima ou testemunha de violência. Brasília: 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/Decreto/D9603.htm. Acesso em: 4 ago. 2024.

BRASIL. **Orientações Técnicas Centro de Referência de Assistência Social - CRAS**. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2009. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/cadernos/orientacoes_Cras.pdf.

BRASIL. **Resolução nº 113 de 19 de abril de 2006**. Brasília: Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, 2006. Disponível em: https://www.gov.br/mdh/pt-br/acesso-a-informacao/participacao-social/conselho-nacional-dos-direitos-da-crianca-e-do-adolescente-conanda/resolucoes/resolucao-no-113-de-19-04-06-parametros-do-sgd.pdf/view. Acesso em: 5 jul. 2025.

CEFESS, C. F. de S. S. **Atribuições privativas do/a assistente social**. 1. ed. ampliada. Brasília: Conselho Federal de Serviço Social, 2012.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019. 248 p.

LIMA, T. C. S. de; MIOTO, R. C. T. Procedimentos metodológicos na construção do conhecimento científico: a pesquisa bibliográfica. **Revista Katálysis**, São Paulo, v. 10, p. 37–45, 2007. DOI: https://doi.org/10.1590/S1414-49802007000300004.

MINAS GERAIS. **Caderno de orientações: atuação socioassistencial em contextos de emergência**. Belo Horizonte, MG: Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social, 2020. Disponível em: https://www.social.mg.gov.br/images/documentos/seds/cadernos/Caderno-de-Orientaes_-Atuao-Socioassistencial-em-Contextos-de-Emerg.pdf. .

MINAYO, M. C. de S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 14. ed. São Paulo: Hucitec, 2014. 416 p.

ONU. **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável**. Brasília: Organização das Nações Unidas, 2015. Disponível em: https://brasil.un.org/pt-br/sdgs. Acesso em: 26 jul. 2024.

SANTOS, B. R. dos; GONÇALVES, I. B. **Escuta protegida de crianças e de adolescentes vítimas ou testemunhas de violências: aspectos teóricos e metodológicos**. Brasília, DF: Universidade Católica de Brasília, 2020. Disponível em: https://ucb.catolica.edu.br.

UNICEF, F. das N. U. para a I. **UNICEF e a proteção de crianças e adolescentes**. Brasília: Unicef Brasil, 2025. Disponível em: https://www.unicef.org/brazil/protecao-de-criancas-e-adolescentes-contra-violencias. Acesso em: 6 jul. 2025.

VIANA, F. de C. *et al.* Assistentes Sociais no Contexto Hospitalar Pediátrico e o Enfrentamento à Violência Sexual: Requisições e Respostas Profissionais. **Revista Interdisciplinar Encontro das Ciências - RIEC**, Porto Alegre, v. 7, n. 1, p. 4–39, 2024. DOI https://doi.org/10.1000/riec.v7i1.361.