



11º Encontro Internacional de Política Social 18º Encontro Nacional de Política Social

Tema: Entre o capital e a vida: questão social,
crise ambiental e resistências

Vitória, ES, Brasil, 18 a 20 de agosto de 2026

Eixo: Direitos humanos, segurança pública e sistema jurídico

Atendimento à criança e adolescente: estágio na DATA Belém-PA

Danielle Silva Nogueira¹

Resumo: O presente relato de experiência tem como objetivo descrever as atividades desenvolvidas durante o estágio na Divisão de Atendimento à Criança e ao Adolescente (DATA), vinculada à Polícia Civil do Estado do Pará. A experiência teve como foco a atuação do Serviço Social na escuta especializada de crianças e adolescentes vítimas ou testemunhas de violência, destacando-se os processos de acolhimento, encaminhamento e elaboração de relatórios sociais. Evidenciam-se desafios institucionais, como a revitimização decorrente da repetição de escutas, bem como a importância da atuação ética e articulada com a rede de proteção.

Palavras-chave: serviço social; escuta especializada; infância; violência; políticas públicas.

Care for children and adolescents: internship at DATA, Belém, PA

Abstract: This experience report aims to describe the activities developed during the internship at the Child and Adolescent Care Division (DATA), linked to the Civil Police of the State of Pará. The experience focused on the role of Social Work in specialized listening to children and adolescents who are victims or witnesses of violence, highlighting reception, referral processes, and social report preparation. Institutional challenges are evidenced, such as revictimization due to repeated interviews, as well as the importance of ethical and articulated action within the protection network.

Keywords: social work; specialized listening; childhood; violence; public policies.

1. Marco teórico de referência

O presente relato de experiência tem como objetivo apresentar e analisar as atividades desenvolvidas durante o estágio em Serviço Social, realizado na Divisão de Atendimento à Criança e ao Adolescente (DATA), vinculada à Polícia Civil do Estado do Pará, no período de junho de 2024 que irá terminar em junho de 2026.

A DATA constitui-se como um importante espaço institucional no campo da segurança pública, voltado ao atendimento de crianças e adolescentes vítimas ou testemunhas de violência, bem como de adolescentes em conflito com a lei. Sua estrutura organizacional é composta por quatro unidades: o Plantão, o Sistema de Localização de Crianças e Adolescentes Desaparecidos (SILCADE), a Delegacia de Proteção à Criança e ao Adolescente (DPCA) e a Delegacia do Adolescente Infrator (DAI), que atuam de forma integrada na apuração de ocorrências e na garantia da proteção desse público.

¹ Graduada em Serviço Social. Universidade Federal do Pará-UFPA. Email: danielle.nogueiraufpa@gmail.com

As atividades desenvolvidas nessas unidades têm como eixo central a proteção integral e a garantia da segurança de crianças e adolescentes, fundamentadas na legislação vigente, especialmente no Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), que assegura direitos fundamentais e estabelece diretrizes para sua efetivação.

A escolha da temática está diretamente relacionada à vivência no campo de estágio, o qual possibilitou a aproximação com a realidade social de crianças e adolescentes em situação de violação de direitos. Trata-se de um campo de atuação que exige do assistente social competências técnicas, éticas e políticas, voltadas à garantia de direitos, à proteção integral e à mediação das expressões da questão social presentes no cotidiano institucional.

Nesse contexto, destaca-se a escuta especializada como instrumento fundamental no atendimento, conforme estabelecido pela Lei nº 13.431/2017, a qual institui diretrizes para a proteção de crianças e adolescentes vítimas ou testemunhas de violência, visando evitar a revitimização decorrente da repetição de relatos sobre a mesma situação.

Dessa forma, o presente estudo busca refletir sobre a atuação do assistente social na escuta especializada, enfatizando a instrumentalidade profissional, os desafios institucionais e a importância da articulação com a rede de proteção, contribuindo para a efetivação dos direitos de crianças e adolescentes.

“ Art. 4º É dever da família, da comunidade, da sociedade em geral e do poder público assegurar, com absoluta prioridade, a efetivação dos direitos referentes à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao esporte, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária. (BRASIL. Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990.)”.

A Divisão de Atendimento à Criança e ao Adolescente (DATA), vinculada à Polícia Civil do Estado do Pará e integrante da Diretoria de Atendimento a Grupos Vulneráveis (DAV), atua nos municípios de Belém, Ananindeua e Marituba, tendo como finalidade a proteção e o atendimento especializado de crianças e adolescentes. A Divisão é composta por serviços e unidades especializadas. Tais serviços têm como objetivo garantir a apuração de ocorrências, a proteção integral e a responsabilização adequada, conforme a legislação vigente.

O público-alvo atendido pela DATA compreende crianças e adolescentes vítimas ou testemunhas de violência, bem como adolescentes em conflito com a lei, assegurando-se, em todos os casos, o respeito aos direitos fundamentais e às diretrizes do ECA.

As unidades atuam de forma integrada, visando assegurar a apuração dos fatos, a responsabilização dos envolvidos e a proteção integral do público atendido. Dessa forma, a atuação da Polícia Civil compreende a investigação policial por meio da instauração de inquérito policial, bem como o atendimento de demandas espontâneas, incluindo aquelas relacionadas à realização de escutas especializadas no âmbito da proteção de crianças e adolescentes. Tais atividades integram o fluxo institucional de apuração e encaminhamento das ocorrências, observando os procedimentos legais e técnicos estabelecidos.

As missões institucionais da Polícia Civil no Brasil encontram-se fundamentadas no Artigo 144 da Constituição Federal, que atribui a esse órgão o exercício da polícia judiciária e a apuração das infrações penais, excetuadas as de natureza militar. Sua atuação caracteriza-se, predominantemente, pelo caráter investigativo, desenvolvendo-se, em regra, após a consumação do delito, com a finalidade de esclarecer a autoria e a materialidade dos fatos. Nesse sentido, a Polícia Civil exerce papel fundamental na garantia da segurança pública e na defesa da ordem social. A missão institucional é garantir a proteção integral e a segurança de crianças e adolescentes em situação de violação de direitos, conforme estabelece o Estatuto da Criança e do Adolescente.

No âmbito dos procedimentos policiais, esse caráter investigativo se concretiza por meio da coleta sistemática de informações, com a finalidade de apurar ocorrências e esclarecer os fatos, sempre respeitando os princípios legais e os direitos fundamentais dos envolvidos. Entre as principais atividades desenvolvidas estão a coleta de informações, a análise de dados, a realização de diligências, bem como a condução de oitivas e procedimentos técnicos, todas pautadas no respeito aos direitos fundamentais.

A instituição organiza-se de forma estratégica por meio de setores especializados, garantindo um atendimento qualificado e integrado, no qual cada unidade desempenha funções específicas que contribuem para o pleno funcionamento do serviço. Sua equipe institucional é composta por delegados de polícia, escrivães e investigadores,

além de profissionais técnicos, como assistentes sociais e psicólogas, que atuam de maneira interdisciplinar.

No que se refere aos serviços desenvolvidos, a instituição realiza diversas ações voltadas à proteção de crianças e adolescentes, destacando-se o registro de boletim de ocorrência, a escuta especializada, os encaminhamentos à políticas intersetoriais, a realização de diligências e o recebimento de denúncias por meio dos canais Disque 100 e 181. Essas ações visam assegurar tanto a responsabilização legal quanto a garantia dos direitos das vítimas.

Quanto à população usuária, o público atendido é composto por crianças de 5 a 11 anos, adolescentes de 12 a 18 anos e suas famílias, especialmente aquelas que se encontram em situação de vulnerabilidade social. Sendo as principais demandas atendidas incluem diferentes formas de violação de direitos, tais como violência física, psicológica, negligência, abandono, exploração infantil, conflitos familiares, desaparecimento de crianças e adolescentes, maus-tratos, violência doméstica e situações de bullying. Essas demandas refletem a complexidade dos casos acompanhados e evidenciam a necessidade de intervenções interdisciplinares e articuladas com a rede de proteção.

2. Resultados, conclusões, importância e comentários críticos

A atuação do assistente social no contexto da escuta especializada fundamenta-se em competências técnico-operativas, ético-políticas e teórico-metodológicas, respaldadas pela Lei nº 8.662/1993, que regulamenta a profissão, e pela Lei nº 13.431/2017, que institui o sistema de garantia de direitos da criança e do adolescente vítima ou testemunha de violência. Nesse âmbito, a escuta especializada configura-se como um instrumento essencial para a proteção integral, exigindo do profissional uma intervenção qualificada, sensível e comprometida com a garantia de direitos.

Conforme destacam Clepak e Marcomim (2019), compete ao assistente social a elaboração, implementação, execução e avaliação de políticas sociais, bem como a coordenação de planos, programas e projetos, além da orientação a indivíduos, grupos e famílias. Tais competências tornam-se fundamentais no contexto da escuta especializada, uma vez que o profissional atua diretamente no acolhimento de crianças e adolescentes em situação de violação de direitos, demandando uma leitura crítica da

realidade social e das múltiplas determinações que envolvem cada caso.

Nessa perspectiva, a instrumentalidade do Serviço Social ultrapassa a dimensão técnico-operativa, constituindo-se como mediação entre as demandas institucionais e as necessidades dos usuários. Como afirma Iamamoto (2009, p. 27), “o assistente social é um trabalhador inserido na divisão social e técnica do trabalho, cuja intervenção se realiza sobre as expressões da questão social”. Assim, a escuta especializada não se limita ao registro de informações, mas implica a compreensão das condições sociais, familiares e econômicas que permeiam as situações de violência.

Ademais, conforme apontam Nunes e Sales (2014), é fundamental que os profissionais saibam como proceder diante de relatos de violência contra crianças e adolescentes, de modo que o acolhimento contribua para a redução dos impactos e das consequências dessas vivências. Entre os sinais mais recorrentes de abuso e violência, destacam-se alterações comportamentais e emocionais, como tristeza, ansiedade, agressividade, dificuldades de socialização e, em casos mais graves, ideação suicida. Tais aspectos exigem uma escuta qualificada, pautada na empatia, no respeito e na proteção do sujeito.

Nesse sentido, a Lei nº 13.431/2017 estabelece diretrizes para a realização da escuta especializada, priorizando o atendimento humanizado, o respeito ao desenvolvimento da criança e do adolescente e, sobretudo, a prevenção da revitimização. A atuação do assistente social, portanto, deve assegurar que o relato seja colhido de forma ética e protegida, evitando a repetição desnecessária da narrativa e garantindo o sigilo das informações.

Corroborando essa análise, Netto (2001) destaca que o Serviço Social está comprometido com um projeto ético-político voltado à defesa dos direitos humanos e à ampliação da cidadania. Dessa forma, a intervenção profissional no âmbito da escuta especializada exige não apenas competência técnica, mas também posicionamento crítico frente às violações de direitos, bem como articulação com a rede de proteção, composta por órgãos como Conselho Tutelar, Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), sistema de justiça e políticas setoriais.

Com isso, ressalta-se que a atuação do assistente social na escuta especializada está intrinsecamente vinculada ao Código de Ética Profissional, o qual orienta a prática com base na defesa da dignidade humana, na justiça social e no respeito à autonomia dos sujeitos. Assim, o profissional desempenha papel fundamental na garantia da proteção integral de crianças e adolescentes, contribuindo para a efetivação de direitos e para o enfrentamento das diversas expressões da violência.

O trabalho desenvolvido pelo assistente social está fundamentado em um conjunto de legislações e normativas que orientam a garantia de direitos de crianças e adolescentes, dentre as quais se destacam o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), a Política Nacional de Assistência Social (PNAS), a Lei nº 13.431/2017 — Lei da Escuta Especializada, o Código de Ética da Assistente Social, a Lei nº 13.010/2014 (Lei Menino Bernardo), que assegura o direito de crianças e adolescentes a serem educados sem o uso de castigos físicos ou tratamento cruel e degradante, e a Lei nº 14.344/2022 (Lei Henry Borel), que estabelece mecanismos para a prevenção e o enfrentamento da violência doméstica e familiar contra crianças e adolescentes. Esses marcos legais orientam a prática profissional e garantem respaldo técnico e jurídico às intervenções realizadas no cotidiano institucional.

No desenvolvimento de suas atividades, o serviço social utiliza diversos instrumentos técnico-operativos que subsidiam a intervenção profissional e a sistematização das informações. Entre os principais, destacam-se as fichas sociais, os encaminhamentos para a rede socioassistencial, os relatórios de escuta especializada, os ofícios institucionais, os dossiês e os boletins de ocorrência, os quais contribuem para a organização do trabalho, o registro das ações realizadas e o acompanhamento dos casos atendidos. Esses instrumentos possibilitam o registro qualificado das informações, a organização dos atendimentos e a articulação com a rede de proteção, contribuindo para a garantia dos direitos dos usuários.

Durante o estágio, foram realizadas diversas atividades que favoreceram o aprendizado prático e o desenvolvimento da instrumentalidade profissional, como a observação e o auxílio na realização da escuta especializada e na elaboração de relatórios sociais, o monitoramento da agenda institucional por meio do google agenda das profissionais do setor psicossocial e a produção de estatísticas semanais dos atendimentos realizados.

Também foram desenvolvidas atividades como a elaboração de encaminhamentos para a rede socioassistencial, a produção de devolutivas em casos de não comparecimento dos usuários, a organização e reprodução de documentos, além da realização de atendimentos iniciais, com preenchimento de ficha social e identificação dos usuários. Essas experiências contribuíram significativamente para a compreensão da prática profissional e para o fortalecimento das competências técnicas no âmbito do Serviço.

A imagem apresentada registra um momento vivenciado durante o estágio, no qual foi possível acompanhar e participar das atividades desenvolvidas no setor.



O estágio proporciona o desenvolvimento da instrumentalidade de observação crítica, especialmente no que se refere à identificação de situações de violência institucional praticadas por outros órgãos da rede de proteção. Nesse contexto, observa-se que, em diversos casos, a criança ou o adolescente já foi previamente escutado por instituições como o Conselho Tutelar, o Ministério Público, o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) e o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS). Em situações que envolvem o ambiente escolar, também é comum que já tenha ocorrido relato ou revelação espontânea junto à equipe técnico-pedagógica ou em outras instituições.

Apesar disso, crianças e adolescentes são novamente encaminhados para a realização de escuta neste órgão, o que contraria os princípios da lei da escuta especializada, que preconiza a não revitimização

A referida legislação estabelece como diretriz fundamental evitar que a vítima seja submetida a novos traumas decorrentes da repetição de seu relato em diferentes atendimentos. Diante dessas situações, torna-se necessário estabelecer contato

com a instituição onde ocorreu o atendimento, a fim de confirmar a realização da escuta. Posteriormente, é elaborado ofício direcionado à autoridade policial competente, solicitando, quando estritamente necessário, a escuta da criança ou do adolescente, respeitando os critérios legais e técnicos.

Nesse contexto, evidenciam-se questões relevantes, como o deslocamento da criança ou do adolescente e de sua família até a divisão, os custos com transporte especialmente para famílias em situação de baixa renda e a exposição desnecessária do público atendido a novos atendimentos que poderiam ser evitados.

Ressalta-se, por fim, a importância da proteção integral dos direitos de crianças e adolescentes, com ênfase na preservação do sigilo das informações e no cuidado ético diante de fatos e acontecimentos que lhes causaram traumas, reafirmando o compromisso profissional com a defesa dos direitos humanos e com os princípios do Serviço Social.

3. Considerações finais

Concluindo, o estágio proporcionou o estabelecimento de metas de estudo e despertou o interesse temático acerca da violação de direitos de crianças e adolescentes, bem como sobre a legislação voltada à sua defesa e proteção. Evidenciou-se a importância de uma sociedade que respeite e assegure os direitos desse público, compreendendo a proteção e o cuidado como responsabilidades coletivas.

Com isso, destaca-se o papel fundamental do Serviço Social, diretamente articulado à defesa e à viabilização desses direitos, especialmente no atendimento a famílias em situação de vulnerabilidade socioeconômica. Contudo, a atuação profissional não se limita a essa condição, exigindo uma compreensão crítica da totalidade social que envolve cada criança, adolescente e suas respectivas famílias.

Dessa forma, o estágio contribuiu para o desenvolvimento de um olhar técnico e ético, possibilitando maior clareza na análise dos casos e no uso da instrumentalidade do Serviço Social, fortalecendo a capacidade de observação, intervenção qualificada e compromisso com a garantia dos direitos humanos de crianças e adolescentes.

Referências

BRASIL. **Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990.** Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 16 jul. 1990.

BRASIL. **Lei nº 8.662, de 7 de junho de 1993.** Dispõe sobre a profissão de Assistente Social e dá outras providências. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 8 jun. 1993.

BRASIL. **Lei nº 13.431, de 4 de abril de 2017.** Estabelece o sistema de garantia de direitos da criança e do adolescente vítima ou testemunha de violência e dispõe sobre a escuta especializada e o depoimento especial. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 4 abr. 2017.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Política Nacional de Assistência Social (PNAS).** Brasília: MDS, 2004.

BRASIL. **Lei nº 13.010, de 26 de junho de 2014.** Lei Menino Bernardo. Altera o Estatuto da Criança e do Adolescente para garantir o direito de crianças e adolescentes de serem educados sem o uso de castigos físicos ou tratamento cruel e degradante. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 27 jun. 2014.

BRASIL. **Lei nº 14.344, de 24 de maio de 2022.** Lei Henry Borel. Cria mecanismos para prevenção e enfrentamento da violência doméstica e familiar contra a criança e o adolescente. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 25 mai. 2022.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS). **Código de Ética Profissional do Assistente Social.** Brasília: CFESS, 2012.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional.** 13. ed. São Paulo: Cortez, 2009.

NETTO, José Paulo. **Transformações societárias e Serviço Social:** notas para uma análise prospectiva da profissão no Brasil. São Paulo: Cortez, 2001.

CLEPAK, Ana Paula; MARCOMIM, Eliane. **A instrumentalidade do Serviço Social e suas dimensões.** 2019.

NUNES, Ana Paula; SALES, Mione Apolinário. **Violência contra crianças e adolescentes: identificação, abordagem e intervenção profissional.** 2014.