



Universidade Federal de Santa Catarina

Centro de Filosofia e Ciências Humanas

Programa de Pós-Graduação em Sociologia e Ciência Política

Diante da Violência:

normativas e práticas no cotidiano de dois órgãos de atenção à violência de gênero em
Florianópolis.

Pamella Picolli de Lima

Florianópolis

2024

Pamella Picolli de Lima

Diante da violência:

normativas e práticas no cotidiano de dois órgãos de atenção à violência de gênero em Florianópolis.

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Sociologia e Ciência Política do Centro de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal de Santa Catarina para obtenção do título de mestre em Sociologia e Ciência Política.

Área de Concentração: Ciência Política

Orientador: Luiz Gustavo Cunha de Souza

Florianópolis

2024

Ficha catalográfica gerada por meio de sistema automatizado gerenciado pela BU/UFSC.
Dados inseridos pelo próprio autor.

Lima, Pamella Picolli de

Diante da violência : normativas e práticas no cotidiano de dois órgãos de atenção à violência de gênero em Florianópolis / Pamella Picolli de Lima ; orientador, Luiz Gustavo Cunha de Souza, 2024.

145 p.

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Filosofia e Ciências Humanas, Programa de Pós-Graduação em Sociologia e Ciência Política, Florianópolis, 2024.

Inclui referências.

1. Sociologia e Ciência Política. 2. violência de gênero. 3. segurança pública. 4. assistência social. 5. atendimento institucional. I. Souza, Luiz Gustavo Cunha de. II. Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós-Graduação em Sociologia e Ciência Política. III. Título.

Pamella Picolli de Lima

Título: Diante da violência: normativas e práticas no cotidiano de dois órgãos de atenção à violência de gênero em Florianópolis.

O presente trabalho em nível de Mestrado foi avaliado e aprovado, em 18 de dezembro de 2023, pela banca examinadora composta pelos seguintes membros:

Prof.(a) Theophilos Rifiotis, Dr.(a)

Instituição: Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

Prof.(a) Barbara Cristina Mota Johas, Dr.(a)

Instituição: Universidade Federal do Piauí (UFPI)

Prof.(a) Luiz Gustavo Cunha de Souza, Dr.(a)

Instituição: Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

Certificamos que esta é a versão original e final do trabalho de conclusão que foi julgado adequado para obtenção do título de Mestre em Sociologia e Ciência Política.

Coordenação do Programa de Pós-Graduação

Prof.(a) Luiz Gustavo Cunha de Souza, Dr.(a)

Orientador(a)

Florianópolis, 2024.

Dedico esta pesquisa à minha mãe, à minha avó, às minhas tias e primas.

AGRADECIMENTOS

Essa pesquisa é marcada pelo momento em que foi feita. Num contexto de corte abrangente de bolsas de pesquisa, esse trabalho não poderia ter sido realizado sem o apoio material e o carinho de muitas pessoas. Longe da imagem de um cientista que trabalha sozinho, pude experienciar a importância de uma rede de solidariedade da qual eu sou imensamente grata.

Gostaria de agradecer as profissionais da delegacia de proteção e do centro de referência que compartilharam o seu cotidiano comigo. Devo a elas a presença de grande parte das palavras escritas e das ideias desenvolvidas nesta dissertação. Sem o consentimento delas, teria sido impossível realizar esse trabalho. Agradeço, não apenas as profissionais, mas às atendidas que me permitiram acompanhar os seus atendimentos e compartilhar de sua intimidade. Espero poder honrar a todas as envolvidas com o que escrevi.

Agradeço ao CNPq, que durante cerca de um ano me concedeu uma bolsa de pesquisa, que permitiu o desenvolvimento do trabalho de campo.

Agradeço a Theophilos Rifiotis e Lígia Luchmann pelas questões trazidas durante a banca de qualificação. Seus comentários tiveram uma grande influência no trabalho aqui apresentado.

Agradeço aos comentários feitos pela professora Lígia Luchmann e colegas de disciplina durante a apresentação de nosso projeto de investigação nos seminários de pesquisa do programa de pós-graduação em Sociologia e Ciência Política da Universidade Federal de Santa Catarina (PPGSP-UFSC).

Agradeço, com muito apreço, o meu orientador Luiz Gustavo, pela paciência de acompanhar e respeitar os meus processos de escrita e pelas leituras sempre muito atentas, pelas orientações e pelo apoio em todo o desenvolvimento do trabalho. Sobretudo, agradeço pelas leituras que me permitiram olhar o trabalho de forma instigante, de outros e novos ângulos.

Agradeço ao Nupesc pelos encontros quinzenais e pela leitura, indicações de textos e comentários a respeito do projeto de pesquisa que ensejou essa dissertação. Aprendi muito com a teoria crítica realizada no grupo, aprendizados que quero levar para a vida.

Agradeço ao Getepol, grupo que sempre leu e releu versões dessa pesquisa com muito apreço e cuidado. Agradeço a todas as pessoas que passaram por ele e que tiveram contato com um pouco do que eu almejava discutir neste trabalho. As muitas pessoas que transitaram

por este grupo devo não só as leituras, mas também os encontros semestrais onde pude aprender com os trabalhos de cada um sobre como pesquisar e como construir uma ciência melhor através de distintos olhares. Por isso e por muito mais, agradeço a José, Rodrigo, Alice, Milena, Nathália, Guilherme, Alexandre, Lais, Léa, Álvaro, Felipe, Barbara, Rafael, Wanderson, André, Beatriz, Raniery, Caroline, Raissa, Sofia, Ariana e Raquel pelas leituras do projeto de pesquisa e/ou dos capítulos da dissertação.

Agradeço, com um tom especial, à professora Raquel, orientadora que levei para a vida. Sem o seu apoio e encorajamento essa pesquisa não existiria ou não seria a mesma. Agradeço por sempre ler meus textos com a mente aberta, mesmo quando tudo parecia ainda muito novo para mim.

Agradeço as amigas que me acompanharam nestes anos. Aquelas amigas que, mesmo longe, estavam perto de alguma maneira. As amigas de Londrina: Ana, Jaque, Bia, Lau, Fran, Léo, Luan e Flávia. E também as amigas de Pinhal: Karol, Léo e João. Agradeço aos amigos que estavam pertinho, em Floripa: Joci, Daniel, Cris, Gustavo, Mateus e Letícia. Agradeço a todos por sempre me apoiarem e torcerem por mim e pela pesquisa.

Agradeço Rafael pelas leituras e pela companhia que extrapolou o âmbito profissional. Nossas trocas foram inspiradoras para mudar, eu acredito, um pouquinho de cada um. Agradeço pelo carinho e pelo apoio em meio às ansiedades, tensões e dúvidas.

Agradeço à minha mãe, que tem acreditado na minha trajetória pela vida acadêmica, confiando em mim em momentos em que nem eu mesma confiei. Agradeço pelo amor e pelo respeito às minhas decisões de vida e de profissão. Agradeço à minha avó, minhas primas, meus primos, minhas tias e meus tios. Agradeço à minha família por me oferecer o carinho e o conforto que sempre precisei quando estava buscando por um pouco de casa.

RESUMO

Este trabalho é fruto de uma pesquisa de campo com duas instituições estatais de atendimento à violência de gênero na cidade de Florianópolis (SC). Pesquisamos o cotidiano da Delegacia de Proteção à Criança, ao Adolescente, à Mulher e ao Idoso (DPCAMI) e do Centro de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência (CREMV). O primeiro é um órgão da segurança pública do estado de Santa Catarina (SC) e o segundo é um órgão de assistência social do município de Florianópolis (SC). Ambos fazem parte da “Rede de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres”. Nos capítulos desta dissertação, exploramos diferentes dimensões do atendimento na DPCAMI e no CREMV, sublinhando tanto os fluxos de atendimento nestas instituições, quanto às disputas internas e externas quanto ao público-alvo das políticas. Procuramos explicitar uma face do debate sobre o cotidiano profissional dos atendimentos e da especialização das instituições. Por fim, focalizamos as dimensões das práticas dos agentes, a partir de um diálogo com certa literatura sobre o Estado. Através da leitura de normativas e documentos institucionais e de observação participante junto a alguns profissionais que compõem o corpo técnico dessas duas instituições, concluímos que o atendimento nestes dois órgãos tem modos de operação relativamente diferentes, mas que se entrelaçam na construção de respostas às violências de gênero.

Palavras-chave: violência de gênero; Delegacia de Proteção à Criança, ao Adolescente, à Mulher e ao Idoso (DPCAMI); Centro de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência (CREMV); atendimento institucional.

ABSTRACT

This work is the result of field research at two public institutions that deal with gender-based violence in the city of Florianópolis (SC). We investigated the daily life of the Delegacia de Proteção à Criança, ao Adolescente, à Mulher e ao Idoso (DPCAMI) and the Centro de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência (CREMV). The first one is a public security service under the administration of the state of Santa Catarina (SC) and the second one is a social assistance service provided by the city of Florianópolis (SC). Both are part of a “Rede de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres”. Throughout the chapters of this dissertation we explore different dimensions of day-to-day activities at DPCAMI and CREMV. We highlight the service flow in each of these institutions, as well as internal and external disputes regarding the recipients of the public policies developed within each institution. We also explore the debate about the daily tasks and specialization of institutions. Finally, we focus on the dimensions of agents' practices, grounded on a dialogue with selected literature on the State. Based on research of regulations and institutional documents and on participant observation and conversation with professionals who make up the technical staff of these two institutions, we concluded that service in these two entities has relatively different modes of operation, but which are intertwined in the construction of responses to gender-based violence.

Keywords: gender-based violence; Delegacia de Proteção à Criança, ao Adolescente, à Mulher e ao Idoso (DPCAMI); Centro de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência (CREMV); institutional service.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ACADEPOL	Academia da Polícia Civil
B.O.	Boletim de Ocorrência
CRAS	Centro de Referência de Assistência Social
CREAS	Centro de Referência Especializado de Assistência Social
CREMV	Centro de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência
DEAM	Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher
DDM	Delegacia de Defesa da Mulher
DPCAMI	Delegacia de Proteção à Criança, ao Adolescente, à Mulher e ao Idoso
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
I.P.	Inquérito Policial
JVDFM	Juizado de Violência Doméstica e Familiar contra à Mulher
LMP	Lei Maria da Penha
MPU	Medida Protetiva de Urgência
NEAVIT	Núcleo Especial de Atendimento à Vítima de Crime
PAEFI	Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos
RAIVS	Rede de Atenção Integral às Pessoas em Situação de Violência Sexual
SAFI	Sistema de Acompanhamento da família e do indivíduo
SISP	Sistema Integrado de Segurança Pública
SPM	Secretaria de Políticas para as Mulheres
SUAS	Sistema Único de Assistência Social
T.C.	Termo Circunstanciado
TCE	Tribunal de Contas do estado

SUMÁRIO

1. Introdução	12
1.1. Pesquisando nas/as instituições,	21
2. Quem deve acolher o relato?	26
2.1. Breve história	26
2.2. A Delegacia de Florianópolis e suas atribuições,	30
2.3. O Centro de referência e o atendimento “ <i>psicossocial</i> ”	60
3. Um espaço todo meu?	77
3.1. A Delegacia: “ <i>quatro delegacias em uma</i> ”	77
3.2. O Centro de Referência: atender as usuárias	94
4. O Estado e suas práticas	105
4.1. Criminalização nas Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher	105
4.2. Autonomia no Centro de Referência	116
4.3. Estado	125
5. Diante da violência: considerações finais	132
6. Referências bibliográficas	134

1. Introdução

Alice¹ chegou à Delegacia de Proteção à Criança, ao Adolescente, à Mulher e ao Idoso (DPCAMI) através de encaminhamento do centro de saúde de seu bairro. Veio por meio de um carro de aplicativo pago pela médica que a atendeu. Com hematomas por todo o corpo, pediu por atendimento na delegacia. Sua primeira vez naquele espaço e foi encaminhada a uma sala para realizar o pedido de medidas protetivas de urgência (MPU)². Teresa, uma das agentes de polícia de plantão, encaminhou Alice e conversou com Marcela, a escritã responsável por escrever os pedidos de medida protetiva de urgência a atender naquele horário.

Na sala onde iria conversar com Marcela e pedir a medida protetiva de urgência, Alice foi instada a falar sobre os fatos ocorridos. Neste atendimento, Alice expôs sua relação com o *autor*³ e os acontecimentos que fizeram com que ela tivesse de ir ao centro de saúde e, posteriormente, à DPCAMI. Todas as respostas desembocaram em um pedido de medida protetiva de urgência, lido e aprovado com e por Alice e assinado e enquadrado juridicamente pela/o escritã/ão e pela/lo delegada/do responsável. O pedido foi encaminhado, ainda naquele dia, ao Juizado de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher (JVDFM) da cidade⁴.

A comunicação institucional, feita através do Sistema Integrado de Segurança Pública (SISP), também pede às/aos escritvãs, que um “formulário de avaliação de risco” seja respondido. Com perguntas fechadas, em sua maioria sobre a situação social da declarante e do autor, este formulário foi incorporado ao pedido de medida protetiva de urgência, e compôs uma “avaliação de risco” sobre Alice, que (em tese) ajudará a/o juíza/iz a tomar uma

¹ Para respeitar a privacidade de todos os envolvidos, os nomes utilizados na dissertação, que advém da observação participante no contexto da pesquisa de campo, são fictícios e foram escolhidos aleatoriamente.

² Medida protetiva de urgência é um instrumento previsto na Lei Maria da Penha (11.340/06, art. 18). As medidas protetivas de urgência são requeridas em caráter de urgência, com vistas a proteção e segurança em relação à situação de violência. Normalmente, o pedido é feito pela autoridade policial e, posteriormente, é encaminhado ao JVDFM (caso este exista na cidade) para apreciação. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/111340.htm. Acesso em: 15. out. 2023.

³ Termos como “autor”, “declarante”, “genitora”, “ofendida”, “ofensor” e “acusado” (entre outros) são comumente utilizados por nossas/os interlocutoras/es na delegacia de proteção para descrever as pessoas envolvidas em uma denúncia. Em vários trechos da dissertação empregaremos esses termos tal como usados no campo.

⁴ Os Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher surgiram por conta da Lei Maria da Penha (11.340/06). De acordo com esta Lei, em seu décimo quarto artigo: “os Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, órgãos da Justiça Ordinária com competência cível e criminal, poderão ser criados pela União, no Distrito Federal e nos Territórios, e pelos Estados, para o processo, o julgamento e a execução das causas decorrentes da prática de violência doméstica e familiar contra a mulher”. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/111340.htm. Acesso em: 15. out. 2023.

decisão quanto ao deferimento ou indeferimento do pedido de medida protetiva de urgência. A estes se somam o pedido de perícia de seus hematomas, exame realizado pelo Instituto Geral de Perícias (IGP)⁵.

Os atendimentos, que duram cerca de uma hora, terminam com uma explicação rápida da escritã sobre os caminhos institucionais da medida protetiva de urgência e sobre o uso do “botão do pânico”⁶. Marcela entregou a Alice um papel com um texto reflexivo sobre o “ciclo da violência”. Por fim, algumas orientações sobre o funcionamento da medida protetiva de urgência foram feitas a Alice, que, com uma série de papéis na mão, foi encaminhada ao Centro de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência (CREMV), para “dar entrada” na Casa de Passagem para Mulheres em Situação de Rua e/ou Violência⁷.

Em outro dia de observação junto ao Centro de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência da cidade, tivemos contato com os encaminhamentos dados ao caso de Alice. Ela, que continuava na casa de passagem, tinha uma grande preocupação com as suas enteadas, filhas de seu então ex-companheiro e *autor* das violências. O caso de Alice movimentou o centro de referência, pois a mesma não almejava ser diretamente responsável pelas meninas que, de acordo com seu relato, também eram agredidas pelo pai. Contudo, tendo “entrado” na delegacia de proteção e no centro de referência, a situação de Alice e, por sua vez, das meninas, transformou-se em um caso de preocupação estatal.

⁵ Sobre o Instituto Geral de Perícias: “criado por meio da Emenda Constitucional nº 39/2005, datada de 31/01/2005, o Instituto Geral de Perícia (IGP) se constitui como órgão do Estado responsável pela realização das perícias oficiais de natureza criminal, dos serviços de identificação civil e criminal, e da pesquisa e desenvolvimento de estudos nestas áreas de atuação”. Portal de dados abertos do estado de Santa Catarina. Disponível em: https://dados.sc.gov.br/pt_PT/organization/about/igp. Acesso em: 25. out. 2023.

⁶ O “botão do pânico” é um dispositivo para celular disponibilizado para pessoas com medida protetiva de urgência concedida por autoridade judicial. Ele foi criado para que as pessoas comuniquem a Polícia Militar da situação de perigo e urgência. Para maiores informações sobre o seu uso, ver: PMSC Cidadão - como acionar o Botão do Pânico. Canal PMSC Oficial, 29. nov. 2022. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?app=desktop&v=PVGpo0fywdA>. Acesso em: 13. jul. 2023.

⁷ A Casa de Passagem para Mulheres em Situação de Rua e/ou Violência abriga mulheres em situação de violência e seus dependentes. Com cerca de 60 vagas, o abrigo da cidade é uma iniciativa do município de Florianópolis e sua gestão, atualmente, é terceirizada. De acordo com o portal da prefeitura da cidade: “esse serviço de acolhimento institucional funciona na modalidade de Abrigo Institucional que pela Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais e a Política Nacional de Abrigo de Mulheres em Situação de Violência oferece acolhimento provisório, inserido na comunidade, com características residenciais, e proporciona ambiente acolhedor respeitando as condições de dignidade dos seus usuários. Oferta atendimento individualizado e especializado, com vistas a conhecer a história da pessoa que está sendo atendida”. Casa de Passagem para Mulheres em Situação de Rua e/ou Violência. Portal de Serviços - Prefeitura de Florianópolis. Disponível em: <https://www.pmf.sc.gov.br/entidades/semas/index.php?pagina=servpagina&id=4692>. Acesso em: 29. abr. 2023.

Lídia foi atendida por um policial militar em uma creche da cidade. Lá, na porta do local, o seu então companheiro retirou à força a criança de um ano e nove meses, que Lídia ainda amamentava, de suas mãos. Com medo de voltar para a própria casa, ela buscou na delegacia de proteção - por orientação do policial que a atendeu - abrigo na casa de passagem. O policial militar, que já havia feito um primeiro boletim de ocorrência (B.O.), explica o desenrolar do caso à atendente na recepção da Delegacia de Proteção à Criança, ao Adolescente, à Mulher e ao Idoso. Desconfiada que a mulher fosse menor de idade, a agente de polícia Carla, de plantão, pergunta a idade de Lídia, de seu filho e do *autor*. Depois de constatada a maioridade de Lídia, o caso entrou na fila de espera. O policial militar que acompanhou o caso de Lídia perguntou a ela se a violência era recorrente. Ela disse que não e o policial então a alertou de que o acontecido poderia vir a se tornar rotineiro. Lídia escutou em silêncio. A agente de polícia, então, atende Lídia em lugar de um outro boletim de ocorrência e dispensa o policial militar. Carla encaminhou Lídia para o Centro de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência para “dar entrada” na casa de passagem. Às 16:40 uma profissional do centro de referência dispensou Lídia, com a justificativa de que o órgão fecharia às 17:00. Ansiosa, Lídia voltou à DPCAMI e foi tranquilizada pela agente de polícia que a atendeu inicialmente. A agente de polícia se dirigiu pessoalmente à casa de passagem para conversar com uma funcionária do serviço e garantir uma vaga para Lídia ainda naquela noite.

O itinerário de Alice e Lídia ilustra parte das articulações entre os órgãos da segurança pública, da assistência social e da saúde em meio às políticas públicas de atendimento à violência⁸ de gênero. A história de conformação de muitos destes serviços de atendimento especializado é marcada pelas movimentações políticas no último quarto do século XX. Há décadas, os movimentos feministas brasileiros têm agitado a sociedade civil do país. Educação, saúde, democracia e violência foram alguns dos temas que ganharam a cena pública nesses engajamentos (Pinto, 2003).

Na mesma toada, os movimentos feministas ao redor do globo (em sua diversidade de pautas e estratégias de luta) ampliaram o escopo da crítica às desigualdades sociais,

⁸ “Violência” é uma “categoria descritivo-qualificadora” como bem demonstra Theophilos Rifiotis (2021). Nesse sentido, ela descreve o mundo social na medida em que também avalia e qualifica esse mesmo mundo. Assim, as pesquisas sobre o tema teriam desafios para lidar com os elementos que compõem essa categoria em nosso mundo, tais como “indignação”, “exterioridade”, “homogeneização” e “negatividade” (p.105). Em nossa pesquisa utilizamos a categoria “violência” como ela foi tratada no campo de pesquisa. Contudo, como sublinhamos em alguns capítulos, observamos que esta categoria não é estável mesmo entre as/os interlocutoras/es. Agradecemos a Theophilos Rifiotis por delinear este aspecto durante a defesa da dissertação.

sobretudo em sua face generificada. Com isso, também questionaram e demandaram respostas das instituições estatais e não estatais. Nesse sentido, afirma Ilze Zirbel (2021):

Grupos de conscientização e atividades coletivas foram organizados em praticamente todos os continentes a fim de apoiar mulheres e motivá-las à lutar por melhorias de suas condições de vida. As pautas dos grupos foram ricas e diversas: anticolonialismo, luta antirracista, valorização do trabalho doméstico, segurança no trabalho, educação, creches, licença-maternidade, lesbianismo, direitos reprodutivos (acesso a métodos contraceptivos, direito a aborto seguro, lutas contra programas de esterilização compulsória de mulheres negras e pobres), violência doméstica, assédio, estupro, etc. Em meio a essa diversidade, é possível perceber, dois pontos comuns, como bem pontuou Jo Freeman (1972): a crítica feminista da sociedade e a ideia de opressão (p.18).

Em especial, é nas décadas de 1970 e 1980, que tais agentes políticos abraçaram a luta pela politização da violência de gênero e a transformação dessa em um problema social e político que demanda atenção da sociedade e do Estado. Estas movimentações contribuíram para o “reconhecimento da legitimidade e da gravidade da questão, conferindo novos contornos às políticas públicas” (Bandeira, 2014, p.251). Nesse sentido, fizeram um esforço de repensar a violência interpessoal a partir de um olhar crítico sobre as desigualdades sociais que atravessam a naturalização da agressão, tida como “banal” e “cotidiana”.

Esta trajetória foi atravessada pelo recurso destes movimentos ao âmbito legal e à mobilização do direito como forma de alcançar certos objetivos políticos (Fanti, 2016). A organização por meio da busca por direitos é perpassada, nos movimentos em foco, pela reivindicação do “direito à sobrevivência” e do “direito a uma vida sem violência”, propósitos que podem ser expressos no famoso slogan “quem ama não mata”⁹. Contudo, foi somente a partir da abertura política no pós-ditadura que os feminismos brasileiros se aproximaram do Estado e começaram a enxergar nele um espaço relevante de endereçamento de suas reivindicações (Machado, 2016). Desse modo, pontuam Wânia Pasinato e Cecília Macdowell Santos (2008):

O contexto político de criação das primeiras delegacias da mulher no Brasil vai de meados da década de 1970 a meados da década de 1980. Neste período, dois fatores contribuíram para o surgimento destas delegacias a partir de 1985. O primeiro refere-se à expansão dos movimentos feministas e de mulheres com o surgimento da chamada “segunda onda” destes movimentos no início dos anos 1970. O segundo fator refere-se ao processo, ocorrido na primeira metade dos anos 1980, de transição política do governo militar para o civil e de redemocratização do Estado, dando

⁹ Sobre a história dos movimentos feministas brasileiros em torno do slogan “quem ama não mata” e em contrariedade à tese da “legítima defesa da honra” ver: MEDEIROS, Luciene. “Quem Ama Não Mata”: A atuação do movimento feminista fluminense no enfrentamento da violência doméstica contra a mulher perpetrada pelo parceiro íntimo. Anais do XXVI Simpósio Nacional de História, ANPUH. São Paulo, julho 2011. Disponível em:

http://www.snh2011.anpuh.org/resources/anais/14/1300848995_ARQUIVO_ArtigoAnpuhNacional.2011.pdf.

Acesso em: 15. set. 2023.

lugar à criação de novas instituições e leis que pudessem corresponder a um Estado de Direito democrático e ao reconhecimento dos direitos de cidadania plena para todos(as) os(as) brasileiros(as) (p.9).

Nesse bojo, diversas instituições começaram a ser escrutinadas. Entre elas, os órgãos do sistema de justiça e de segurança pública. As tentativas de “denúncia e da crítica à impregnação dos valores culturais misóginos e discriminatórios nas leis dos códigos penal e civil e nas interpretações da jurisprudência” (Machado, 2016, p.7) foram acompanhadas pela indignação com a “impunidade e da inoperância do sistema judiciário em dar relevância ao problema e atender aos direitos mínimos das mulheres” (Gregori, 2006, p.65). Somam-se a estas críticas, o questionamento ao tratamento enviesado da “igualdade jurídica” pelo nosso sistema de justiça (Corrêa, 2021).

Diante desta conjuntura, as Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (DEAM) surgiram, em meados dos anos 1980, como lugares de atendimento à violência de gênero e “consolidaram-se como a principal política pública no enfrentamento à violência contra mulheres” (Pasinato, Santos, 2008, p. 12). Por sua vez, os Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência se tornaram importantes serviços de atenção à violência de gênero - sobretudo se pensarmos fora do campo direto da segurança pública - que tiveram sua primeira experiência na cidade de São Paulo nos anos 1990 (Côrtes, 2008, p.85). De acordo com Cecília Macdowell Santos (2015): “em 2012, as delegacias da mulher (408) e os centros de referência (202) eram, dentre os serviços especializados, os de maior número no país” (p.580-581). Na atual organização dos órgãos de atendimento, ambos os serviços ganharam expressão na composição da “Rede de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres”¹⁰ (Brasil, 2011).

Pesquisadores de distintas matizes têm tentado compreender os elementos que afetam a qualidade do atendimento, o acesso à justiça e o funcionamento destas instituições como um todo. O fazem à luz da percepção de que o atendimento à casos, em especial, de “violência doméstica e familiar” e “violência sexual” tem particularidades que devem ser consideradas relevantes. Dessa forma, afirma Letícia Massula (2006):

Em muitos casos, a mulher levou meses, até anos, para ter coragem de se dirigir a um serviço de atendimento e denunciar o agressor. Se neste momento de extrema

¹⁰ O documento “Rede de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres” (Brasil, 2011) diferencia a rede de enfrentamento da rede de atendimento. A rede de enfrentamento, de acordo com o documento, é ampla, incorpora diferentes atores, serviços estatais e não-estatais, bem como integra tanto a fase de implementação quanto de formulação e avaliação das políticas. A rede de atendimento, por sua vez, faz parte da rede de enfrentamento. Contudo, a última abrange os “serviços de atendimento” não necessariamente especializados, mas que focalizam o eixo do “assistência/atendimento” (idem, p.15).

coragem ela não encontrar apoio, acolhimento e profissionais capacitados para atendê-la, acaba desistindo de levar a denúncia adiante (p. 156).

Nesta linha, nos chamou a atenção a mobilização cada vez mais alargada do termo “escuta” para descrever uma “postura” esperada dos agentes públicos diante do atendimento. Por exemplo, as Normas Técnicas de padronização e uniformização das Delegacias Especializadas de Atendimento às Mulheres e dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência tem incorporado em suas orientações o termo “escuta”¹¹. Em 2010, na Norma Técnica de Padronização das Delegacias de Atendimento às Mulheres (Brasil)¹², o termo “escuta” é destacado pelo menos três vezes. Na primeira, como uma orientação ao serviço, a “escuta” deve ser “ativa” através do atendimento com “profissionais qualificados”. Na segunda, como uma postura “atenta”, “profissional” e “observadora” que os profissionais devem adotar para atender mulheres em situação de violência consideradas enquanto “sujeitos de direito” e “merecedoras de atenção”. Na terceira, em menção a rede de atendimento à violência de gênero e a necessidade de diálogo entre os centros de referência e as delegacias especializadas. Assim, destaca o documento:

Na qualidade de Delegacia Especializada da Polícia Civil, cabe às DEAMs incorporar também o desafio da adequação de sua atuação aos desafios de novas realidades sociais, no exercício de suas atribuições, quais sejam prevenir, registrar, investigar e reprimir atos ou condutas baseadas no gênero que se configurem infrações penais e que tenham sido cometidos contra mulheres em situação de violência, por meio de acolhimento com escuta ativa, realizada preferencialmente por delegadas, mas também delegados, e equipe de agentes policiais,

¹¹ Estes documentos parecem seguir uma recente problematização da “escuta” que os profissionais fazem. Nessa, o local em que se encontram os profissionais, ou seja, o balcão, o guichê, a porta de entrada, a mesa, deveria ser tensionado como um espaço de luta política. Isto porque aquele espaço pode constituir, a partir da “postura” adotada pelo profissional, um local de exclusão, opressão, violência e também de inclusão. Nessa toada, elas problematizam quais são as características do atendimento destes profissionais que estão na “ponta do serviço” e argumentam que uma “escuta” mais atenta, profissional, ativa e etc., é mais vantajosa para atender os propósitos das políticas de atenção à violência e que isto satisfaz de forma mais “adequada” os anseios das pessoas em situação de violência. Ver: CHUPEL, Cláudia Priscila; MIOTO, Regina Célia Tamasso. Acolhimento e serviço social: contribuição para a discussão das ações profissionais no campo da saúde. **Serviço Social e Saúde**, [S.L.], v. 9, n. 2, p. 37-59, 7 maio 2015. Universidade Estadual de Campinas. <http://dx.doi.org/10.20396/sss.v9i2.8634882>.

¹² Vale destacar que tais Normas Técnicas surgem através de iniciativas de âmbito federal, por exemplo pela Secretaria de Política para as Mulheres (SPM). Estas Normas Técnicas pretendem uniformizar e padronizar procedimentos, atribuições e objetivos (Pasinato, Santos, 2008, p.17) de instituições que não são federalizadas. No caso, os Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência são, historicamente, de iniciativa municipal e as Delegacias Especializadas de Atendimento às Mulheres, de iniciativa estadual. De acordo com Ana Claudia Oliveira e Ana Silvia Serrano Ghisi (2019): “apesar de prever condições ideais para estruturação das Delegacias da Mulher, é importante ressaltar que a referida Norma Técnica não é uma lei que obriga a Administração Pública, e sim uma diretriz nacional que visa melhorar os processos e padronizar as unidades no país. A implantação das diretrizes constantes nesta Norma é fundamental para a melhoria da qualidade de atendimento das vítimas e no fortalecimento do enfrentamento à violência doméstica e familiar contra a mulher” (p.5).

profissionalmente qualificados e com compreensão do fenômeno da violência de gênero, nos termos da Convenção de Belém do Pará¹³ (Brasília, 2010, p.22).

É importante ressaltar que as mulheres em situação de violência de gênero devem ser consideradas como sujeito de direitos e merecedoras de atenção. Os policiais envolvidos no atendimento a essas mulheres devem ter escuta atenta, profissional e observadora, de forma a propiciar o rompimento do silêncio, do isolamento destas mulheres e, em especial, dos atos de violência, aos quais estão submetidas (Brasília, 2010, p.23).

No âmbito da Rede, há de se destacar o papel dos Centros de Referência como um espaço de acolhimento e atendimento psicossocial, que possibilita uma reflexão sobre a condição feminina e a violência de gênero, orienta e encaminha para os serviços de saúde, de assistência social, de qualificação profissional e de natureza jurídica. A consolidação desses Centros permite, também, que as Delegacias recuperem sua função policial de registrar, por meio da escuta qualificada e não julgadora, o relato da história de cada mulher, de apurar e investigar a violação de direitos e infrações penais, e possibilitar a punição dos agressores (p.39).

Em 2006, na Norma Técnica de Uniformização dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência (Brasil), o termo “escuta” aparece uma vez. Este termo é descrito enquanto “escuta atenta”, “escuta não julgadora” e “escuta qualificada”. Aqui, o termo surge para orientar o tipo de formação que as profissionais que atendem nos centros de referência deveriam receber:

Todos(as) profissionais do Centro de Referência devem participar de curso de formação inicial que deverá ter 80 horas iniciais, no mínimo, divididas em 10 dias de formação, o que significa duas semanas seguidas de sessões progressivas de formação e supervisão (...)

Módulo Básico – Aspectos legais, científicos e teóricos da violência de gênero (definição, prevalência do fenômeno, formas de violência contra a mulher, ciclo da violência, impacto em longo prazo da violência, estratégias do agressor); estratégias para o acolhimento (escuta atenta, e não julgadora), a intervenção (identificar a violência, assegurar a proteção e segurança) e o empoderamento (resgate da auto-estima, atribuição de responsabilidades, autodeterminação da mulher, escuta qualificada); negociação de conflitos e trabalho em rede com equipamentos e órgãos locais, nacionais e internacionais (...)

Módulos Específicos – Um ou mais módulos, tais como: atendimento psicossocial; prevenção; relações sociais; técnicas de entrevista com mulheres em situação de violência; intervenção em situações de crise etc (p.27).

Estas Normas Técnicas parecem compartilhar uma preocupação com a “postura” de seus atendentes, mas sem explorar de forma aprofundada os termos utilizados. Nessa toada, foi possível argumentar que os órgãos de atendimento têm se proposto a refletir sobre a “escuta”. Em um primeiro momento, nos pareceu interessante entender como o termo e as orientações estavam sendo utilizados por policiais, escritãs, delegadas, assistentes sociais e

¹³ A “Convenção de Belém do Pará” ou “Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher” foi realizada em 1994. Foi realizada entre os Estados Americanos membros e o Brasil é signatário. Para Tavares e Campos (2018) tal Convenção foi um ponto central no reconhecimento dos direitos humanos das mulheres e na luta contra a violência.

psicólogas. De início, buscamos compreender se o termo “escuta” aparecia no vocabulário de nossas interlocutoras, além de termos correlatos (como atendimento, acolhimento). No entanto, ao adentrar na pesquisa de campo, percebemos que o termo é utilizado apenas por algumas profissionais do atendimento psicológico. Por essa razão, no texto apresentado empregaremos as categorias mais utilizadas, como o termo “atendimento”, para descrever o lugar que ocupam aquelas/es profissionais que atendem nestes serviços¹⁴.

Diante do exposto, nos perguntamos como o atendimento é realizado em duas “portas de entrada” da violência de gênero na cidade de Florianópolis, a Delegacia de Proteção à Criança, ao Adolescente, à Mulher e ao Idoso (DPCAMI) e o Centro de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência (CREMV). Assim, partimos das seguintes questões: Que atendimento é possível e esperado, pelas/os profissionais, nestas instituições de atendimento à violência de gênero? Ou, mesmo, quais os limites do atendimento nestas instituições? Como opera um atendimento juridicamente conformado? Que valores orientam o atendimento em cada um destes órgãos?

Esta dissertação realizou um trânsito pendular entre a Delegacia de Proteção à Criança, ao Adolescente, à Mulher e ao Idoso (DPCAMI) e o Centro de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência (CREMV) da cidade de Florianópolis (SC). São dois órgãos distintos: o primeiro pertencente à estrutura da segurança pública do estado e o segundo parte da assistência social do município.

Muitas vezes, as pessoas que buscam estes órgãos transitam entre os dois, principalmente devido a proximidade física entre os serviços. Além disso, as delegacias desse tipo tornaram-se referência¹⁵ para as pessoas em situação de violência e para outros órgãos da intitulada “Rede de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres” (Brasil, 2011)¹⁶.

¹⁴ Como apontado por Barbara Johas na defesa da dissertação a incorporação do “atendimento” neste trabalho pode ter deixado de lado algumas reflexões mais críticas sobre o tema da “escuta” nessas instituições. Como ela bem apontou, é possível fazer um questionamento e um paralelo mais aprofundado sobre a relação entre “escuta” e “atendimento” que contraponha diferentes visões dos profissionais sobre ambos os temas. Contudo, durante a dissertação tratamos com mais atenção o termo “atendimento”, o que fez com que este tivesse mais peso no texto apresentado.

¹⁵ Sobre o lugar das delegacias especializadas na rede de enfrentamento e atendimento às mulheres em situação de violência: “(...) um dos principais espaços em que as mulheres buscam auxílio quando vítimas de violência doméstica, as DDMs representam um ponto central na teia de enfrentamento à violência de gênero e concretização da LMP” (Melo et. al. 2018, p.236).

¹⁶ De acordo com documento que postula a constituição da Rede de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres (Brasil, 2011): “o conceito de rede de enfrentamento à violência contra as mulheres diz respeito à atuação articulada entre as instituições/serviços governamentais, não-governamentais e a comunidade, visando ao desenvolvimento de estratégias efetivas de prevenção e de políticas que garantam o empoderamento e construção da autonomia das mulheres, os seus direitos humanos, a responsabilização dos agressores e a assistência qualificada às mulheres em situação de violência. Portanto, a rede de enfrentamento tem por objetivos

Destacamos que há um número considerável de pesquisas sobre o funcionamento deste tipo de delegacia nas ciências sociais, mas poucas pesquisas sobre os centros de referência na área. Rócio Lorenzo e Beatriz Lins (2022), ao pesquisarem “*the act of listening*” mulheres em situação de violência doméstica, em duas instituições de atendimento em São Paulo, encontraram dois “métodos cognitivos diferentes de estabelecer a verdade dos eventos narrados pelas vítimas”: (1) a simplificação dos fatos (pelos policiais) e (2) a esquematização da ação social (pelos defensores de direitos humanos). O trabalho de Lorenzo e Lins (idem) ilumina os enquadramentos de verdade, violência, crime e relato (...) que embasam o atendimento à violência. Seguindo perspectiva semelhante, acreditamos que entender o funcionamento e o atendimento de distintos serviços pode ser frutífero, posto que compreendemos que existem diferentes modos de construir respostas públicas à questão da violência de gênero.

Para responder às questões elencadas, realizamos uma pesquisa de campo nos dois órgãos de atendimento supracitados, entre abril e dezembro do ano de 2022. Após algumas tentativas de contato via e-mail, conseguimos a autorização para realizar a pesquisa dos responsáveis por cada uma das instituições. A pesquisa de campo foi realizada através de observação participante, por meio do acompanhamento de rotinas administrativas e do encontro entre atendentes e atendidas. Na DPCAMI, acompanhamos no período vespertino, de segunda a sexta-feira, em especial, as atividades no espaço da recepção e os pedidos de medidas protetivas de urgência. No CREMV, acompanhamos no período matutino, uma ou duas vezes por semana, através de visitas marcadas, de forma mais aprofundada o trabalho de uma profissional de psicologia. Desse modo, nosso foco caiu sobre a estruturação cotidiana de respostas públicas no atendimento à violência de gênero.

O acompanhamento cotidiano dos serviços de atendimento se mostrou crucial para compreendermos as práticas de seus profissionais e seus fluxos de atendimento. Como descrevem Telmo Caria e Octávio Sacramento (2022), as etnografias, de modo geral, têm sido cada vez mais utilizadas na ciência política (para eles, há uma “*virada etnográfica*” no campo). As pesquisas de base etnográfica, têm sido relevantes “para aproximar os investigadores das pessoas, processos e instituições associadas a muitos dos fenômenos que a

efetivar os quatro eixos previstos na Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres - combate, prevenção, assistência e garantia de direitos - e dar conta da complexidade do fenômeno da violência contra as mulheres” (p.13). Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/institucional/omv/entenda-a-violencia/pdfs/rede-de-enfrentamento-a-violencia-contras-as-mulheres>. Acesso em: 29. abr. 2023.

disciplina procura compreender” (p.458). É também nessa linha que argumentam Matthew Longo e Bernardo Zacka (2019). Para eles, as etnografias produzem uma aproximação dos conceitos políticos com as “pessoas, grupos e instituições”(p.1066). De acordo com os Longo e Zacka, é através deste tipo de pesquisa que a discricionariedade das instituições, para além das regras, é revelada (p.1068). Sobre etnografia, argumenta Wilson José Oliveira (2015):

(...) pretendo apenas demonstrar que levar a sério o processo de acesso ao universo de pesquisa, os “termos” utilizados pelos nativos, o encadeamento concreto e a configuração de suas experiências e as respectivas práticas que dão sentido às suas condutas podem nos fornecer um meio pertinente de definição do objeto e de desenvolvimento da análise: das concepções e práticas que conduzem ao ingresso em determinados grupos e organizações políticas, dos significados que determinadas práticas têm para a apreensão de certas fronteiras existentes em tal universo. Nesse sentido, mais do que partir de um objeto delimitado e pré-definido, uma etnografia da política nos convida a “seguir” e “deixar falar” a própria política enquanto objeto de investigação (p.204).

Nesse sentido, almejamos adentrar no ambiente da vida cotidiana das instituições, suas rotinas administrativas, envolvendo papéis e encaminhamentos. Este é um dos contextos nos quais os/as profissionais buscam construir respostas públicas à violência de gênero, influenciados/as por normativas legais e orientações de políticas públicas, mas não apenas por elas. Nas linhas seguintes, apresentaremos algumas abordagens que justificam a pesquisa de campo nas instituições estatais. Com isso, buscamos trazer à cena perspectivas analíticas que têm explorado a noção de Estado a partir de uma abordagem mais aproximativa, revelando esse ente como não monolítico, não unitário e em constante construção (Brown, 1992).

1.1. Pesquisando nas/as instituições

Vincent Dubois em “Políticas no Guichê, Políticas do Guichê” (2019) argumenta ser o “guichê” a materialização e o símbolo da relação entre a “administração” e as “pessoas sujeitas à sua administração”. Nessa perspectiva, “o guichê é um marco de separação e ao mesmo tempo um ponto de encontro” (p.105). A partir do contexto francês, ele chama a atenção para as relações políticas que fazem estas instituições no “nível de rua”. É neste lugar em que se encontram os “burocratas de baixo escalão” ou “burocratas de nível de rua”¹⁷ que,

¹⁷ Por “burocracia de nível de rua”, Cavalcanti, Lotta e Pires (2018) assinalam: “em *Street-Level Bureaucracy*, Lipsky (1980; 2010) identifica a burocracia de nível de rua como as organizações e o conjunto de agentes responsáveis pela entrega direta de políticas e serviços públicos aos cidadãos. Ao propor o estudo deste tipo de burocrata, Lipsky ressalta sua importância considerando que eles compõem um grande contingente de profissionais do setor público, que recebem ou gerenciam boa parte dos orçamentos, que têm grande influência sobre as pessoas de baixa renda, porque servem para garantir que elas tenham acesso aos serviços, além de serem responsáveis pela construção da imagem do Estado perante os usuários” (p.229).

na perspectiva do autor (idem), ganham centralidade nas cenas cotidianas que fazem e desfazem as políticas públicas. Assim, nas palavras de Dubois (2019):

Trata-se de uma inflexão que consiste em conferir um crescente papel aos escalões mais baixos das hierarquias burocráticas, depositando neles as contradições das políticas governamentais e, ao fazê-lo, atribui-lhes uma função que pode ser importante na produção cotidiana dessas políticas e nos seus efeitos sobre as populações envolvidas (p.106).

Muitos estudiosos na área de políticas públicas afirmam haver um “déficit de implementação” nas políticas públicas, afirma Dubois (2019). Ou seja, os resultados negativos ou inesperados das políticas públicas poderiam ser explicados pela distância entre os objetivos expressos na formulação das políticas públicas e a sua real implementação. No entanto, ele argumenta:

Embora muitas vezes haja uma tendência a colocar a ideia de flexibilidade no topo da hierarquia e a de rigidez na parte inferior, os agentes de base também praticam a acomodação e, além disso, podem se engajar ativamente na organização e definição do conteúdo concreto das políticas públicas (Lipsky, 1980). Nessa perspectiva, podemos apresentar a hipótese de que as políticas públicas contemporâneas, em muitos casos, permitem uma crescente responsabilidade aos escalões subalternos para julgar as condições e modalidades de seus atos de implementação, o que se reflete, particularmente, na importância das relações ao guichê e dos julgamentos nelas operados (Dubois, 2019, p.115).

Dubois (2019) parte da compreensão de que tais agentes institucionais membros dos “escalões subalternos” das políticas não apenas “executam” políticas, normativas, decretos e leis, mas também “tomam decisões” que “fazem” estas políticas públicas. Por sua vez, isso não significa que tais profissionais estejam alheios às normativas e demais regras procedimentais que constroem a sua atuação. Segundo ele, no contexto de implementação “trata-se de abordar tecnicamente o que não foi decidido politicamente e, portanto, de fabricar, ainda que sob forte restrição, as políticas públicas” (2019, p.116). Nesse sentido, as “políticas do guichê” ultrapassam o uso do poder discricionário dos agentes públicos e abrangem a confecção das políticas públicas no cotidiano.

Em um exercício aproximativo, nos parece frutífero investir em pesquisas de campo atentas ao modo de construção, aos agentes e ao cotidiano das políticas públicas. Amparamos a pesquisa na ideia de que o estudo das políticas públicas pode ser entendido enquanto parte do estudo da ação estatal. Dessa maneira, seguindo o argumento de Sérgio Ricardo Castillo, Antonio Carlos Souza Lima e Carla Teixeira (2014):

De uma perspectiva conceitual, como sistematizamos anteriormente, há uma teoria sobre o Estado em ação nas entrelinhas dos diferentes textos: poderes estatais existem em redes e produzem efeitos que desafiam as fronteiras clássicas que

distinguem Estado, sociedade e mercado; eles são, ao mesmo tempo, instituições sociológicas e artefatos ideológicos; encarnam-se em pessoas que, sob certa mirada, constituem-se em tipos sociais (são “burocratas”, “políticos profissionais”, “marqueteiros”, entre outros), mas cuja condição de sujeitos morais dá vida às instituições em que se inserem e é fundamental à sua compreensão. Desse ponto de vista, o Estado nunca está “pronto” e finalizado. Se as políticas públicas são um “local” excelente para se partir ao estudo dos fenômenos estatais, as práticas de poder cotidianas em que são postas em prática, e muitas vezes apagadas no curso do tempo, são ângulos de análise privilegiados. Se consideramos o Estado como feixes de processos em permanente (trans)formação, é no estudo dessas práticas (mas não só) que a Antropologia pode aportar contribuições significativas. Privilegiamos pensar o desafio de etnografar práticas de poder porque, mediante seu estudo, podemos apreender como se faz Estado, dando também ênfase à dimensão performativa e à ação simbólica na produção de efeitos (e afetos) de poder, e como nós, antropólogos, participamos desse fazer (p.22).

Estes pesquisadores têm abordado o caráter histórico, social e político das instituições de Estado. Não se trata de novidade, sobretudo na ciência política, dizer que o Estado, como o compreendemos, é fruto da história da modernidade ocidental. Também não é novo afirmar que a constituição de suas esferas de atuação é marcada por lutas políticas de distintos atores da sociedade civil (por exemplo, movimentos sociais). Nessa toada, destacamos aquilo que Carla Teixeira, Andréa Lobo e Luiz Eduardo Abreu (2019) compreendem como “efeitos de naturalização” existentes nessas disputas dentro do Estado e, portanto, sublinhamos novamente que as instituições políticas são construtos históricos conformados em um tempo e espaço específicos. Assim, argumentam Teixeira, Lobo e Abreu (2019):

O risco maior na busca por produzir conhecimento sobre o Estado reside em esquecer que o que chamamos Estado é um processo de estruturação de práticas políticas construída historicamente por um árduo trabalho de agentes sociais, ao longo do qual a natureza política e conflituosa de sua existência vai sendo transformada em identidade transcendental aos valores particulares seja da sociedade ou do mercado (Abrams 1988). Assim, a proposta que nos anima é buscar compreender o Estado por meio de seus agentes, os diferentes interesses que os movimentam, suas práticas e estratégias de luta, os dispositivos de poder que operam em diferentes situações, sejam eventos espetaculares ou rotinas cotidianas. É o que temos denominado em nossas investigações como pesquisar o *fazer-se Estado* (p.10-11).

Desse modo, em um exercício aproximativo “através de lentes etnográficas” (p.X), tal como propõe Didier Fassin (2015), ilumina-se uma face diferente das burocracias antes enxergadas como o espaço do corpo técnico, frio e encastelado. Assim, ele pontua (idem):

Teorias clássicas sobre o Estado, de Bodin e Hobbes a Marx e Weber, tendem a representá-lo como uma entidade distante e até mesmo como uma espécie de “monstro frio”. Visto através de lentes etnográficas, entretanto, tal representação se torna estranha. A proximidade com os agentes revela a face mais quente do Estado, por assim dizer. Ele é mais que uma burocracia com regras e procedimentos. Oficiais, magistrados, guardas, assistentes sociais, especialistas em saúde mental também agem com base em valores e afetos. Justiça e equidade, preocupação e

indiferença, empatia e indignação, admiração e descrença são parte da experiência em suas relações, não apenas com o seu público, mas também com seus colegas, superiores e a própria instituição. Elas informam sobre suas decisões cotidianas e conjuntamente sobre o ethos de sua profissão e a ética corrente na esfera pública. Princípios profissionais de rigor, respeito, *accountability* - ou a sua falta - e os debates públicos que estigmatizam certos comportamentos, culpabilizam certas populações, insinuam a suspeita em relação a certos grupos - ou adotam perspectivas simétricas - influenciam o que os agentes pensam e fazem (p.X, **tradução nossa**)¹⁸.

Para os propósitos deste trabalho, uma “antropologia dos processos de formação de Estado” (Lima, 2012)¹⁹ nos parece oferecer ganhos analíticos importantes. Partindo deste ângulo, o Estado é visto como heterogêneo em suas práticas e aparições. Por isso, tal perspectiva antropológica apreende o Estado através dos “processos dinâmicos e inconclusos” (Lima, Facina, 2019) que o atravessam. Dessa maneira, exploram distintos modos de compreender o Estado e de pesquisá-lo em sua faceta “naturalizada” e “rotineira”. Em meio a processos inconclusos, as/os pesquisadoras/es se engajam em um trabalho de investigar o cotidiano das rotinas administrativas e, portanto, a constituição contínua do que entendemos enquanto esfera de atuação do Estado e daquilo que ele “deve” fazer e faz.

A proposta empreendida nestes textos é a de “compreender como práticas cotidianas forjam o Estado”, inclusive, nas práticas de violação de direitos (Lima, Lima, 2018, p.12). Esta abordagem esmiúça as “práticas, aparatos de gestão, exercícios de autoridade e disputas de sentido” (Vianna, Lowenkron, 2018) que fazem “Estado” e “instituições”. Portanto, ilustram Adriana Vianna e Laura Lowenkron (2018):

Transitamos, assim, por um terreno que é simultaneamente de disputas, desconfianças, e lutas pela sedimentação de imagens e formas administrativas como melhores, mais ‘naturais’, mais legítimas ou verdadeiras, cabendo-nos especial atenção aos modos pelos quais atores e agências vão se produzindo e se posicionando neste processo. A disputa pela implementação de políticas públicas, a produção de denúncias, o clamor polissêmico aos ‘direitos’ (Vianna, 2013), seja como leis ou como linguagem da (in) justiça e da (de) igualdade, assim como as operações administrativas de reconhecimento ou não reconhecimento de corpos,

¹⁸ “Classical theories of the state, from Bodin and Hobbes to Marx and Weber, tend to represent it as a distant entity and even as a sort of “cold monster.” Seen through an ethnographic lens, however, it becomes a distinct reality. The proximity with the agents reveals the warmer side of the state, so to speak. It is more than a bureaucracy with rules and procedures. Officers, magistrates, guards, social workers, mental health specialists also act on the basis of values and affects. Justice and fairness, concern or indifference, empathy or indignation, admiration or distrust are part of their experience in their relations, not only with their public but also with their colleagues, their superiors, and their institution. They inform their daily decisions and actions but are also informed by the ethos of their profession and the ethical climate of the public sphere. Professional principles of rigor, respect, accountability—or the lack thereof—and public debates stigmatizing certain behaviors, blaming certain populations, insinuating suspicion toward certain groups—or adopting the symmetrical perspectives—influence what the agents think and do” (Fassin, 2015, p.X).

¹⁹ Nesse bojo, muitos textos têm apresentado um diálogo entre as pesquisas de base etnográfica com as perspectivas de base teóricas. Vários destes autores têm mobilizado os escritos de Michel Foucault, Laura Nader, Pierre Bourdieu, Philip Abrams, Veena Das, entre outros. Longe de se restringir a uma única perspectiva teórica, os trabalhos que advêm desta abordagem tem utilizado de diferentes abordagens e autoras/es preocupados com o problema do Estado e dos exercícios de poder.

gêneros, relações e afetos fazem parte desse terreno, oferecendo-nos matéria fecunda para a compreensão das generificações do Estado e/ou das estatizações do gênero.

Assim, como afirmam Carla Teixeira, Andréa Lobo e Luiz Eduardo Abreu (2019), este é um engajamento em capturar o “como” do poder de Estado. Desta forma, seja na confecção e circulação dos documentos (Nadai, 2016), na arquitetura policial e assistencial, na gestão da falta (Fernandes, 2019) ou na produção de sujeitos (Aguião, 2018), pode ser interessante realizar pesquisas de campo com o objetivo de compreender as diferentes dimensões dos poderes de Estado, inclusive e sobretudo quando colocadas na interação cotidiana entre atendentes e atendidas.

Se, como descrito pelas normativas supracitadas, a construção de órgãos de atendimento à violência de gênero deve estar atenta a propiciar um “melhor atendimento” e de “qualidade”, com objetivo de recuperar a “autoestima” e a “autonomia” das pessoas em situação de violência ou de criminalizar o ato considerado violento, torna-se precípuo entender como estes profissionais atuam em suas práticas cotidianas. Nesse sentido, compreender essas práticas pode revelar a transformação das normas em serviços de atendimento, bem como as disputas políticas em torno do atendimento e das instituições.

Seguindo a literatura na área, podemos pensar nas diferentes “moralidades” (Andrade, 2012a) ou “imprescindibilidades” (Frugoli et. all, 2019) que separam e aproximam a interação entre atendentes e atendidas. Em quais casos atender e a quem deve ser atribuído o trabalho de atender, parecem ser questões ainda em debate. No entanto, parece estar na confecção dos órgãos da rede de atendimento e enfrentamento uma disputa cotidiana pela construção de “melhores” políticas públicas de atenção à violência de gênero.

Diante do exposto, nos parece frutífero levar esses processos em consideração. Assim, na primeira parte da dissertação, intitulada **“Quem deve acolher o relato?”** buscaremos compreender se existem disputas entre as/os profissionais que circulam nestes dois espaços a respeito de quem deve acolher o relato enquadrado enquanto violência. Por sua vez, também almejamos compreender o fluxo de trabalho tanto na delegacia de proteção (2.2.) quanto no centro de referência (2.3). Na segunda parte, intitulada **“Um espaço todo meu?”** almejamos elucidar - no primeiro subcapítulo (3.1) - as especialidades da DPCAMI e a procura por construir espaços que possam atender “melhor”. Nesse sentido, buscamos trazer ao texto as falas das interlocutoras tanto na DPCAMI quanto no debate público. Por sua vez, almejamos explorar - no segundo subcapítulo (3.2) - a relação entre atendimento às usuárias e o atendimento às crianças no CREMV. Essas dimensões nos parecem tocar no debate sobre a

especialização desses serviços. Por fim, na terceira parte, intitulada “**Sobre o Estado**”, apresentamos algumas dimensões que orientam as políticas públicas estudadas. A partir das normativas e de diálogo com interlocutoras/es, compreendemos que duas expectativas se entrecruzam nestes espaços e aparecem de forma diferente entre as/os profissionais: a criminalização na delegacia de proteção e a autonomia no centro de referência. Sem querer imputar nenhum desses valores especificamente a um desses espaços, nos parece que tais valores atravessam os órgãos estudados e orientam as relações das técnicas²⁰ com as usuárias e das/os policiais, escritãs/ães e delegadas/os com as atendidas. Por fim, incluímos um diálogo com algumas leituras sobre o Estado na antropologia.

2. Quem deve acolher o relato?

2.1. Breve história

A história de construção das “Delegacias Especializadas de Atendimento às Mulheres” (DEAM) remonta a 1985, na cidade de São Paulo.²¹ O processo de criação das primeiras delegacias desse tipo foi atravessado pelo diálogo entre as demandas dos movimentos feministas existentes na época - cada vez mais engajados na construção de respostas públicas à violência de gênero - e a abertura de diálogos com governos estaduais e seus respectivos partidos políticos (Pasinato, Santos, 2008).

A primeira Delegacia de Defesa da Mulher²² surgiu através de uma proposta do executivo e da secretaria de segurança pública do estado de São Paulo (SP). No contexto paulista, a ideia inicial era a de promover uma delegacia “composta por policiais do sexo feminino e especializada em crimes contra mulheres” (Santos, 2010). Wânia Pasinato e Cecília Macdowell Santos (2008) demonstram que a proposta de criação desta delegacia, vinda do governo paulista, gerou um debate entre setores dos movimentos feministas, pois

²⁰ Os termos “técnicas” e “usuárias” serão usados na descrição do centro de referência, estes são comumente utilizados pelas profissionais “técnicas” para se autodescrever e nomear as “usuárias”.

²¹ Cada delegacia especializada tem uma formação histórica distinta, mas a primeira instituição no país dedicada a atender casos de violência contra as mulheres foi a Delegacia de Defesa da Mulher (DDM) de São Paulo.

²²No estado de São Paulo, as Delegacias Especializadas de Atendimento às Mulheres (DEAMs) são chamadas de Delegacias de Defesa da Mulher (DDM). A Norma Técnica de Padronização das Delegacias Especializadas de Atendimento às Mulheres (Brasil, 2010) consolidou um nome e acrônimo. Entretanto, as diferenças estaduais persistem na nomenclatura (e nas atribuições) dessas delegacias.

estes acreditavam que seria fundamental uma formação feminista²³. Destarte, apresentam as autoras:

Embora inicialmente entusiasmadas com as delegacias da mulher, as feministas não pensavam que, apenas pelo fato de serem mulheres, as policiais tratariam as mulheres em situação de violência necessariamente com mais respeito e solidariedade do que os homens (Santos, 2004, 2005). Insistiam então que os conselhos e as entidades feministas não-governamentais participassem da criação das delegacias da mulher, capacitassem as policiais e monitorassem o seu trabalho (2008, p.12).

Nesse bojo, Maria Filomena Gregori (2006) destaca que o diálogo entre o governo estadual paulista e as organizações feministas era imbuído, em um primeiro momento, da “promessa” de que fosse construída e mantida uma proximidade entre as partes. Esperava-se que a criação e manutenção destas delegacias pelo poder público levaria em conta a participação de entidades da sociedade civil envolvidas com a causa feminista. Assim, descreve a autora (2006):

A partir da criação do Conselho Estadual da Condição Feminina no governo Montoro em 1982 – no qual apenas uma parte do movimento esteve diretamente envolvida –, vislumbrou-se alternativas de intervenção, aproximando as reivindicações feministas de uma possível ação institucional no âmbito governamental. Violência contra mulher era uma das questões-chave do movimento e passou a constituir elemento importante na pauta de discussões do Conselho. Algumas iniciativas foram sendo implementadas e, entre elas, o diálogo mais consistente com representantes das instituições judiciárias. Em meio a essas discussões, o então Secretário da Segurança do governo estadual, Michel Temer, sugeriu a criação de uma delegacia especializada. Foi definida uma “Carta de Intenções” – elaborada pelo CECF, representantes do movimento de mulheres e o Secretário da Segurança e ela sugeria que a implantação dessa delegacia deveria respeitar as seguintes orientações, entre outras: ser acompanhada por uma comissão de mulheres (representantes do CECF, da OAB, bem como do movimento autônomo de mulheres); as profissionais da delegacia seriam preparadas para a tarefa através de seminários e discussões com entidades feministas e coordenados pelo CECF e pela OAB. A primeira delegacia foi criada pelo decreto n. 23.769 em 6/08/85 (p.65).

Entretanto, a relação de proximidade que era esperada pelos movimentos feministas se esfacelou. Para Cecília Macdowell Santos (2010), esse processo originou um processo de “absorção parcial” das pautas feministas, a exemplo das respostas públicas à questão da violência, mas numa “tradução-traição”. Nesse sentido, Santos argumenta: “esta tradução também significou uma traição, na medida em que restringiu a abordagem feminista à criminalização e não permitiu a institucionalização da capacitação das funcionárias das DDM a partir de uma perspectiva feminista” (2010, p.158). A experiência paulista foi seguida por

²³ Para uma leitura mais aprofundada deste debate ver: SANTOS, Cecília Macdowell. **Women's Police Stations: Gender, Violence, and Justice in São Paulo**, Brazil. Springer, 2005.

várias outras unidades da federação²⁴. Em meio a críticas, as Delegacias Especializadas de Atendimento às Mulheres tornaram-se parte da estrutura de segurança pública dos estados brasileiros.

Para Pasinato e Santos (2008), as DEAMs “consolidaram-se como a principal política pública no enfrentamento à violência contra mulheres e atualmente são reconhecidas como a única política de extensão nacional cuja existência se deu de forma ininterrupta desde os anos 1980” (p.12). As Delegacias Especializadas de Atendimento às Mulheres compõem a estrutura das polícias civis e dos órgãos de segurança pública de cada estado da União. Assim, como descrito na Norma Técnica de Padronização das Delegacias Especializadas de Atendimento às Mulheres (Brasil, 2010):

As DEAMs compõem a estrutura da Polícia Civil, órgão integrante do Sistema de Segurança Pública de cada Estado, cuja finalidade, conforme previsão constitucional, é o estudo, o planejamento, a execução e o controle privativo das funções de Polícia Judiciária, bem como a apuração das infrações penais, com exceção das militares e aquelas de competência da União (p.28).

Em vista de sua organização, estas delegacias possuem as mesmas competências dos demais órgãos da Polícia Civil. Ou seja, “atuam como órgão auxiliar do Sistema de Justiça Criminal” e o fazem através do “registro de ocorrências policiais, instauração de inquéritos policiais e outros procedimentos necessários para a apuração de responsabilidades no cometimento de ilícitos penais” (Pasinato, Santos, 2008, p.13). Assim sendo, o cotidiano dos membros desta delegacia é permeado pelo atendimento inicial às ocorrências de violência(s) e suas atividades incluem pedidos de medidas protetivas de urgência (MPU), requerimentos de prisão preventiva, realização de boletins de ocorrência (B.O.’s), termos circunstanciados (T.C.’s) e inquéritos policiais (I.P.’s), bem como procedimentos administrativos e o acompanhamento geral das ocorrências e dos encaminhamentos.

De acordo com Ana Silvia Ghisi, Patrícia D’ávila e Gabriel Paixão (2016), “as DEAMs têm competência definida pela matéria, isto é, o tipo de crime a ser investigado, no caso a violência de gênero” (p.215). Nesse sentido, “as beneficiárias diretas dos serviços das DEAMs são todas as mulheres vítimas de violência de gênero” (2016, p.215). Quanto aos tipos de violência(s) frequentemente atendidos nestas delegacias especializadas, pontua Beatriz Lins (2014):

²⁴ De acordo com a Revista Piauí, em 2020, 7% dos municípios brasileiros tinham alguma Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher. AMOROZO, Marcos; MAZZA, Luigi; BUONO, Renata. No Brasil, só 7% das cidades têm delegacias de atendimento à mulher. Revista Piauí, 30. dez. 2020. Disponível em: <https://piaui.folha.uol.com.br/no-brasil-so-7-das-cidades-tem-delegacias-de-atendimento-mulher/>. Acesso em: 30. ago. 2023.

Em se tratando de relatos passíveis de serem qualificados em tipos criminais, as ocorrências mais comuns nas DDM costumam ser divididas, pelas policiais, em duas categorias: os casos de violência doméstica, registrados na lei 11.340/06 (Lei Maria da Penha) e casos de estupros, que podem ser registrados como simples ou de vulnerável (p.290).

Por sua vez, os Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência oferecem serviços públicos de atendimento à violência de gênero no âmbito do atendimento assistencial, psicológico e jurídico. Ao final do século XX, este tipo de política pública ainda era muito localizada, a exemplo do Centro de Referência de Atendimento à Mulher operante na cidade de Londrina (PR) (Silva, Carloto, 2021) e os dois existentes na cidade de São Paulo (SP) (Santos, 2015, p. 590), operantes já nos anos 1990. Nesse sentido, como aponta documento que ampara a “Rede de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres” (Brasil, 2011), até o começo dos anos 2000, as casas-abrigo e as DEAMs foram as políticas públicas priorizadas pelas instituições estatais (p.7).

Novellino e Tavares (2013) indicam que a criação da Secretaria de Política para as Mulheres (SPM), no âmbito do governo federal, e a promulgação da Lei Maria da Penha (LMP), no âmbito legislativo, foram importantes para a expansão desse tipo de política pública (p.15). A partir da criação da SPM, acompanhada de uma nova orientação da política de atendimento à violência de gênero, os centros de referência ganharam proeminência. Nesse sentido, segundo Cecília Macdowell Santos (2015): “em decorrência desta nova política nacional, a última década foi marcada pela expansão de novos serviços sobretudo na área da assistência social” (...) (p.578). Assim:

Até 2003, as Casas-Abrigo e as Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (DEAMs) constituíram as principais respostas dos governos (Federal, estaduais e municipais) à questão da violência contra as mulheres. Com a criação da Secretaria de Políticas para as Mulheres/Presidência da República, as políticas públicas de enfrentamento à violência contra as mulheres foram ampliadas e passaram a incluir ações de prevenção, de garantia de direitos e inclusive de responsabilização dos agressores (combate) com o advento da Lei Maria da Penha. No eixo da assistência, a rede de atendimento às mulheres em situação de violência foi redimensionada, passando a compreender outros serviços que não somente os abrigos e as DEAMs, tais como: centros de referência da mulher, defensorias da mulher, promotorias da mulher ou núcleos de gênero nos Ministérios Públicos, juizados especializados de violência doméstica e familiar contra a mulher, Central de Atendimento à Mulher (Ligue 180), entre outros (Brasil, 2011, p.7).

Tal como o seu nome postula, os centros de referência centram-se em oferecer um atendimento completo às mulheres em situação de violência em suas variadas esferas de vida. Segundo a Norma Técnica de Uniformização dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência (Brasil, 2006), os Centros de Referência devem prover: “1) aconselhamento em momentos de crise”; “2) atendimento psicossocial”; “3) aconselhamento

e acompanhamento jurídico”; “4) atividades de prevenção”; “5) qualificação de profissionais”; “6) articulação da rede de atendimento local” e “7) levantamento de dados locais sobre a situação da violência contra a mulher” (idem, p.12-13). Ou seja, estes serviços têm como norte não apenas o atendimento às pessoas em situação de violência, mas a articulação de todos os órgãos de atendimento, bem como a provisão de informações sobre a localidade em que se encontram. Os Centros de Referência são subordinados à estrutura dos municípios e devem estar, de acordo com a mesma Norma Técnica no organograma do “órgão gestor das políticas para as mulheres do município onde estão localizados” (p.28). Para esta Norma Técnica (Brasil, 2006), os Centros de Referência são:

estruturas essenciais do programa de prevenção e enfrentamento à violência contra a mulher, uma vez que visa promover a ruptura da situação de violência e a construção da cidadania por meio de ações globais e de atendimento interdisciplinar (psicológico, social, jurídico, de orientação e informação) à mulher em situação de violência. Devem exercer o papel de articuladores dos serviços organismos governamentais e não-governamentais que integram a rede de atendimento às mulheres em situação de vulnerabilidade social, em função da violência de gênero, conforme quadro abaixo” (p.11).

2. 2. A Delegacia de Florianópolis e suas atribuições

O antigo “Setor de Proteção à Mulher” de Florianópolis (SC) foi criado em meados dos anos 1980 (Camargo, Dagostin, Coutinho, 1991)²⁵. A antes apelidada “base pantera”²⁶ surge dividindo os trabalhos e o espaço com o “Setor de Proteção ao Menor” (Santos, 2001). A união destes dois “setores” deu origem à 6ª Delegacia de Polícia Civil da cidade, também intitulada Delegacia de Proteção à Criança, ao Adolescente, à Mulher e ao Idoso (DPCAMI)²⁷.

Hoje, a DPCAMI de Florianópolis está localizada na parte insular do município, no bairro agrônômica. Em seu espaço, funciona apenas a Delegacia de Proteção à Criança, ao Adolescente, à Mulher e ao Idoso. Esta delegacia está situada perto de outros órgãos públicos

²⁵ Neste mesmo ano é formado na cidade de Florianópolis o Conselho Municipal de Defesa da Mulher (Petersen, 2006, p.99).

²⁶ Delegacia de atendimento à mulher de Florianópolis completa 35 anos de criação. SSP-SC, 27. set. 2020. Disponível em: <https://ssp.sc.gov.br/index.php/component/content/article/87-noticias/1763-delegacia-de-atendimento-a-mulher-d-e-florianopolis-completa-35-anos-de-criacao#:~:text=Neste%20domingo%2C%2027%20de%20setembro,precedida%20apenas%20por%20S%C3%A3o%20Paulo>. Acesso em: 17. mar. 2022.

²⁷ Para Ana Cláudia Oliveira e Ana Ghisi (2019) o surgimento desta delegacia deve ser compreendida a partir das movimentações de feministas locais: “as razões para a criação dessa Delegacia podem ser encontradas no bojo das reivindicações dos movimentos feministas das décadas de 1970 e 1980 em Santa Catarina e das diversas ações de articulação política e mobilização de mulheres, como a realização dos Encontros Estaduais da Mulher Catarinense, que conferiram maior visibilidade ao tema das mulheres e das violências de gênero” (p.5).

de relevância, a exemplo da Residência Oficial do Governador. O fluxo policial na região é grande, também pela sua localização próxima à Academia de Polícia Civil (ACADEPOL) do estado de Santa Catarina, assim como de outras estruturas da Polícia Civil e Militar catarinense, a exemplo da Central de Plantão Policial e da 5ª Delegacia de Polícia Civil da capital.

Na única Delegacia de Proteção à Criança, ao Adolescente, à Mulher e ao Idoso da cidade trabalham cerca de quarenta profissionais. Entre estas profissionais estão duas atendentes, uma profissional da limpeza, duas digitadoras e um profissional responsável pela organização e manutenção dos papéis, documentos e provas que circulam e estão armazenadas nesta delegacia. Todos estes profissionais são contratados via empresas terceirizadas. Por sua vez, trabalham nesta delegacia aproximadamente três psicólogas policiais, seis delegadas/os de polícia, seis agentes de polícia, onze escrivãs/es de polícia e cinco investigadoras/es. Todos estes profissionais são concursados pela Polícia Civil do estado. Segundo o ordenamento da segurança pública de Santa Catarina²⁸, devem fazer parte do corpo técnico de suas delegacias: agentes de polícia, escrivães de polícia civil, psicólogos policiais e delegados de polícia.

Existem duas atendentes nesta delegacia de proteção, uma que atende no período da manhã (8:00-14:00) e outra que atende no período da tarde (13:00-19:00). O período da manhã é considerado, pelas/os profissionais que trabalham na delegacia, como o “mais tranquilo”. Com exceção das segundas-feiras, quando chegam as denúncias acumuladas do final de semana. Em consonância com os achados de pesquisa de Silvia Aquino (2006), nas segundas-feiras ocorre um grande fluxo de atendimentos. Assim, de acordo com as/os profissionais, a maior parte do trabalho e do fluxo na DPCAMI acontece no período vespertino, período no qual estivemos mais presentes neste serviço de atendimento. Parte das/os escrivã/ães não trabalham no período da manhã, e, portanto, acumulam os trabalhos no período da tarde. Igualmente, as/os delegadas/os e psicólogas policiais também concentram seus atendimentos e procedimentos no período vespertino.

No momento em que realizamos a pesquisa de campo, a DPCAMI da cidade ainda dispunha de plantão 24 horas²⁹. No período noturno, apenas eram realizados os boletins de

²⁸ Conforme o “Estatuto da Polícia Civil” do Estado de Santa Catarina. Estatuto disposto na Lei nº 18.281, de 20 de dezembro de 2021. Disponível em: http://leis.alesc.sc.gov.br/html/2021/18281_2021_lei.html. Acesso em: 20. set. 2023.

²⁹ De acordo com dados levantados pelo portal de notícias G1, existem 60 delegacias deste tipo com plantão 24 horas no Brasil, num contexto de 492 delegacias deste tipo espalhadas pelo país. Apenas 12% das delegacias da

ocorrência junto aos agentes de polícia. Contudo, houve - no âmbito da secretaria de segurança pública estadual - um processo de redefinição dos plantões policiais noturnos ao final do ano de 2022, o que impactou o funcionamento do plantão policial nesta delegacia de proteção³⁰. Entretanto, até a conclusão da pesquisa de campo tal mudança ainda não havia sido completamente implementada.

Nesta primeira parte da dissertação, exploramos o lado “de dentro” dessas instituições. Procuramos entender como o fluxo de atendimento se constitui a partir das atribuições de diferentes profissionais. Assim, nos interessa conhecer quem é responsável por atender os casos - enquadrados (ou não) enquanto violência(s) e crime(s) - e em quais situações. Em especial, neste subcapítulo, nos movimentamos pelos procedimentos da Delegacia de Proteção à Criança, ao Adolescente, à Mulher e ao Idoso, passando pela sua recepção e pelos corredores que levam às salas de agentes de polícia, de escrivãs/ães, de psicólogas policiais e de delegada/os.

Quando chegamos à recepção³¹, seja pela escada ou pela rampa de acesso, é possível percorrer o interior da delegacia através de dois corredores, um se posiciona ao lado direito do balcão e outro ao lado esquerdo. As salas dos agentes de polícia estão localizadas no fundo do balcão de atendimento. A recepção é composta de cadeiras dispostas do lado esquerdo e direito e um balcão de atendimento ao meio e, em um dos cantos, uma mesa com brinquedos para as crianças. Na parte visível do balcão não existia nenhum cartaz ou panfleto que fornecesse informações sobre violência de gênero ou sobre a rede de atendimento e

mulher no país funcionam 24 h. G1, 08. abr. 2023. Disponível em: <https://g1.globo.com/politica/noticia/2023/04/08/apenas-11percent-das-delegacias-da-mulher-no-pais-funcionam-24-h.ghtml>. Acesso em: 12. out. 2023.

³⁰ Uma reestruturação dos horários de funcionamento das delegacias da cidade mudou o atendimento antes realizado no plantão noturno e de final de semana da DPCAMI para a Central de Plantão Policial (CPP). Balanço Geral Florianópolis. Vídeo: Plantão da DPCAMI em Florianópolis tem novo endereço; saiba onde fica. ND +, 31. ago. 2022. Disponível em: <https://ndmais.com.br/seguranca/delegacia-da-mulher-crianca-e-idoso-passa-a-atender-na-trindade/>. Acesso em: 12. out. 2023. Além disso, no ano de 2023, foi instalada na Central de Plantão Policial uma “Sala Lilás” para o atendimento às mulheres em situação de violência. Novidade: CPP da Capital implanta sala especial para atender mulher vítima de violência. SCC, 18. jan. 2023. Disponível em: <https://scc10.com.br/seguranca/novidade-cpp-da-capital-implanta-sala-especial-para-atender-mulher-vitima-de-violencia/>. Acesso em: 02. out. 2023.

³¹ Vários textos sobre as delegacias especializadas descrevem os seus lugares e procedimentos através de uma descrição espacial. Incorporamos essa dimensão para representar a estrutura da DPCAMI. Para exemplos de descrições espacializadas, ver: SILVA, Rosa Maria Frugoli da. **A delegacia dos fundos: uma etnografia na delegacia especializada de atendimento à mulher**. 2017. Tese (Doutorado) - Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP), 2017. ANDRADE, Fabiana de. **Fios para trançar, jogos para armar: o fazer policial nos crimes de violência doméstica e familiar contra a mulher**. 2012. 218 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Antropologia Social, Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2012. Disponível em: <https://doi.org/10.47749/T/UNICAMP.2012.863369>.

enfrentamento, mas o balcão é oco e dentro dele existem vários pequenos papéis³² com informações sobre como se comunicar com o Fórum, o Núcleo Especial de Atendimento à Vítimas de Crimes (NEAVIT)³³ e demais serviços que amparam o acesso à justiça existentes na cidade de Florianópolis.

Na recepção, é comum ouvir de algumas pessoas que já passaram por esta delegacia de proteção elogios às obras que foram realizadas nos últimos anos, a exemplo da nova pintura nas paredes, os novos bancos, e até da beleza do painel de plantas, etc. Segundo um interlocutor, as mudanças realizadas foram obra de antigas/os delegadas/os titulares da delegacia, empenhadas/os em melhorar aquele ambiente. Através desse relato, compreendemos que tais mudanças implicam em uma atuação política da/do delegada/do titular, por exemplo, como angariador de recursos junto às instâncias superiores para esta delegacia. Uma série de reformas ainda são aventadas, como a instalação dos já existentes aparelhos de ar-condicionado. Entre a televisão que não funciona e o ar-condicionado que existe, mas não foi instalado, percebemos as marcas do tempo naquele espaço.

Nos corredores laterais desta delegacia é possível encontrar as salas das/os delegadas/os, das psicólogas e das/as escrivães/es, e também uma sala de descanso para as/os agentes de polícia de plantão. As duas impressoras da delegacia ficam nestes corredores laterais, o que faz com que a cada impressão, as/os profissionais tenham que transitar pelo espaço. Nos fundos, encontramos um outro corredor, que une os dois últimos. A delegacia possui um formato retangular e reúne aos fundos a sala onde, normalmente, são pedidas parte das medidas protetivas de urgência. Essa sala é dividida em duas, uma com brinquedos para crianças e a outra onde são escritos os pedidos acatados de medidas protetivas de urgência. Ainda nos fundos encontramos uma cozinha, onde as/os profissionais realizam as refeições, os intervalos e as confraternizações. E, ainda, encontramos uma escada que dá entrada à parte

³² É relevante notar que muitos desses papéis são digitados e impressos pelas/os próprias/os profissionais da delegacia. Eles são utilizados para prestar informações às pessoas que procuram pela delegacia de proteção, dar orientações sobre os serviços disponibilizados pelo sistema judiciário e pela assistência social e facilitar os encaminhamentos a outros órgãos, como os de perícia, por exemplo.

³³ O Núcleo Especial de Atendimento à Vítima de Crimes (NEAVIT) é fruto de uma iniciativa do Ministério Público do estado de Santa Catarina. De acordo com o site do Ministério Público: “O NEAVIT acompanha a vítima desde o primeiro momento da prática do crime até a etapa final do processo. O projeto, conduzido pelo Ministério Público de Santa Catarina (MPSC), se organiza a partir da cooperação entre vários órgãos e instituições que, a depender do caso, direcionam as vítimas de crimes para as instituições que formam a rede de atendimento. Assim, é possível garantir apoio humanizado, acompanhamento e acesso ao direito à informação, orientação jurídica, proteção, reparação, participação e encaminhamento para acolhimento psicológico, social e de saúde”. NEAVIT atinge a marca de 500 atendimentos especializados a vítimas de crimes. MPSC, 31. maio. 2023. Disponível em: <https://www.mpsc.mp.br/noticias/neavit-atinge-a-marca-de-500-atendimentos-especializados-a-vitimas-de-crime-s-> . Acesso em: 15. out. 2023.

de baixo da delegacia de proteção. Lá, está localizada a sala de armazenamento³⁴, outras salas de escritórios, a cela onde são encaminhados os “menores infratores” e uma sala onde trabalham as/os investigadoras/es. A entrada e a saída dos “menores infratores” é feita pela parte de baixo da delegacia, que possui uma entrada própria. Na área externa estão estacionadas as viaturas e uma porção de motos apreendidas pela polícia. Existe um estacionamento público na frente da delegacia de proteção e um ponto de ônibus há alguns passos de distância. Ainda na parte externa, ao seu lado, se localiza o Centro de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência (CREMV)

Quanto à infraestrutura desta delegacia, observamos que grande parte dos profissionais têm salas individuais com portas e janelas, o que garante privacidade. Todos têm computador, mesa e cadeiras. Na maioria das salas, em razão da pandemia de covid-19 há uma peça de plástico transparente que separa a mesa das atendentes das cadeiras das/os atendidas/os. Alguns profissionais apontam a necessidade de reparos a serem feitos e melhorias almejadas. Por exemplo, com o advento das medidas de restrição, vividas no ano de 2020 e 2021, muitos procedimentos realizados nesta delegacia migraram para o ambiente virtual. Mas, os profissionais apontaram a falta de materiais adequados para realizar chamadas de vídeo. Somam-se a estas, reclamações quanto à manutenção diária da delegacia e de seus equipamentos. Por exemplo, a questão das viaturas. De acordo com relatos, nem sempre há combustível para suprir todos os veículos. Mesmo que a polícia civil não realize patrulhamento ostensivo, as viaturas são importantes para o cotidiano da DPCAMI, pois são utilizadas para transportar pessoas em situação de risco que vão buscar seus pertences ou em outras atividades de investigação e comunicação interinstitucional.

Assim, quando uma pessoa adentra na Delegacia de Proteção à Criança, ao Adolescente, à Mulher e ao Idoso de Florianópolis, a primeira interação que ela possivelmente terá com esta delegacia é através de uma atendente. Esta atendente foi contratada junto a uma empresa terceirizada, e a ela não é requisitada nenhuma formação acadêmica e/ou especialização no atendimento a casos de violência de gênero. As informações sobre como proceder o trabalho cotidiano são passadas por antigas/os profissionais da delegacia para estas

³⁴ Encontramos nesta delegacia uma sala de armazenamento de documentos, inquéritos policiais, boletins de ocorrência e/ou provas anexadas aos processos. Esses papéis eram organizados por ano de ocorrência e característica. A delegacia contava com um profissional responsável por organizar, manter e realizar pesquisas nesta sala. Existe um ar-condicionado no local. É relevante destacar que, ainda que este contexto seja diferente daquele encontrado por Fabiana Andrade (2012) e Larissa Nadai (2012) em uma Delegacia de Defesa da Mulher de Campinas (SP), a saber, de uma “salinha da bagunça” (empoeirada e desorganizada), na DPCAMI os documentos mais antigos sofreram com a ação do tempo e do mofo e já não se encontram nas melhores condições.

atendentes. Caso surjam dúvidas no decorrer do atendimento, as atendedoras questionam e recorrem as/os demais profissionais imediatamente disponíveis.

O trabalho das atendedoras se divide entre encaminhar as/os intimadas/os aos escrivãs/ães e às psicólogas, encaminhar aquelas/es que querem prestar boletim de ocorrência aos agentes de polícia, encaminhar aquelas/es que querem pedir medida protetiva de urgência as/os escrivãs/ães responsáveis e prestar informações ao público quanto aos procedimentos, fluxos e pedidos de documentos. Soma-se a isso a gestão do fluxo de profissionais exteriores: advogadas/os, policiais militares, conselheiros tutelares ou demais profissionais dos órgãos da “Rede de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres” (Brasil, 2011). De modo resumido, o cotidiano das atendedoras é permeado pelo diálogo com o público. Vale ressaltar, que, de acordo com as/os agentes policiais, é nova a constituição de um espaço inicial de atendimento, sobretudo no período vespertino. A presença da atendedoras teria sido uma demanda antiga do corpo de agentes de polícia da DPCAMI, que reivindicavam a presença de um profissional que fizesse o primeiro atendimento e organizasse o espaço da recepção.

A recepção funciona como uma grande sala de entrada, onde todas as pessoas esperam, sem separação espacial entre *ofendidas* e *ofensores*, diferente do que sugere a Norma Técnica de Padronização das Delegacias Especializadas de Atendimento às Mulheres (Brasil, 2010). Em nossa pesquisa, observamos que a recepção é um lugar de passagem de agentes de polícia, escrivãs e psicólogas policiais. Estes vão até a recepção para perguntar se um intimado já chegou ou pedir alguma informação aos agentes de polícia. Mas, as atendedoras têm um espaço que lhe é próprio para realizar o primeiro atendimento.

Aos fundos da recepção existem duas salas com entradas separadas onde trabalham as/os agentes de polícia. As/os agentes de polícia transitam pelo espaço interno do balcão (que não é muito grande) para, por exemplo, pegar a assinatura de uma *denunciante* em um boletim de ocorrência ou para ajudar uma atendedoras no atendimento em um momento de grande fluxo de pessoas. Apesar disso, de maneira geral, há espaços relativamente separados de atuação, bem como uma separação de funções entre atendedoras e agentes de polícia.

No dia a dia, as/os profissionais que ficam nos fundos da delegacia pouco vão até a frente da delegacia, a não ser nos casos citados anteriormente. Nos fundos e nas laterais da delegacia de proteção, estão as/os escrivãs/ães, as/os delegadas/os, as psicólogas policiais e demais pessoas do administrativo, em suas salas individuais. No balcão, as atendedoras possuem uma planilha impressa com o nome dos intimados e quem são as/os escrivãs/es que

irão colher os respectivos depoimentos. O mesmo acontece com as intimações das psicólogas. Quando qualquer pessoa chega até a delegacia, em geral, ela apresenta uma intimação e a presença da pessoa é avisada, via telefone, a/ao escrivã/ão ou psicóloga que, por fim, vai até a frente da delegacia chamá-la. Em caso de atraso ou não comparecimento, vez ou outra, as/os profissionais vão até o balcão para conferir a presença do intimado. Quando há alguma urgência ou fato inesperado é a atendente quem vai até a sala das/os escrivã/ães, delegadas/os e psicólogas. Contudo, quase sempre, a comunicação interna na delegacia acontece através do telefone. Nesse sentido, parece haver um fluxo mais explícito do que aquele encontrado por Victória Santos (2001).

É válido dizer que as atendentes assumiram uma parte do trabalho policial, a saber, o trabalho de triagem e de seleção. Muitos casos já não passam pelas/os agentes de polícia, por exemplo, casos de depredação pública, roubo, acidente de trânsito, ou seja, casos que, pelos relatos, não pareçam passar pela “conformação institucional”³⁵ da delegacia são encaminhados diretamente às outras delegacias da região. A recepção acaba por se tornar um “*checkpoint*” (Jeganathan, 2004), um lugar de verificação de documentos, da idade de *denunciantes* e da (i)legibilidade (Das, 2020) dos casos.

Ademais, alguns casos recebem respostas já no balcão de atendimento. Por exemplo, os pedidos de renovação de medidas protetivas de urgência são orientados a seguir os fluxos e procedimentos existentes, sendo o Fórum o local adequado para gerir a continuidade ou interrupção do dispositivo. Assim, pedidos de MPU, denúncias e/ou pedidos de documentos e de retirada de queixa passam primeiro pelas atendentes e depois são encaminhados aos outros profissionais. Na delegacia de proteção, as atendentes assumiram uma posição importante no contato com o público: uma posição de seleção, de encaminhamento e de movimentação dos casos e de profissionais. É possível afirmar isto com base no que Victória Santos (2001) pontua ser algumas das etapas do trabalho policial:

Tentando estabelecer etapas, pode-se dizer que a intervenção policial concentra-se na etapa de recepção e triagem, seguida da etapa de encaminhamento de procedimentos formais, do registro do BO aos exames periciais e montagem do IP ou TC, deixando a etapa da investigação reservada aos crimes sexuais (p.120).

No balcão de atendimento, os relatos são rápidos. De antemão, as atendentes comunicam às atendidas que, ali, trata-se de entender a natureza do problema. As atendentes

³⁵ Por conformação institucional compreendemos o desenho dessa política pública. Nesse sentido, o desenho de sua esfera de atuação e de seu público-alvo. Contudo, incorporamos o nível de implementação e de atuação de seus agentes.

procuram uma descrição rápida e sucinta que indique que aquele é o lugar certo para fazer o atendimento e qual o procedimento deve ser tomado. Após ouvir os casos, as atendentes anotam o nome da pessoa que o relatou e escrevem aquele nome em uma lista. Os casos são chamados um por um obedecendo a ordem de chegada. Normalmente, existem dois agentes de polícia de plantão. Caso o fluxo seja mais volumoso, as pessoas podem ter de esperar e, caso as pessoas tenham de esperar muito, as atendentes assumem o papel de acalmar os ânimos daqueles que esperam. Em vários momentos, as atendentes ajudam a entreter as crianças, por exemplo, quando a/o responsável está sozinho e precisa entrar em alguma sala para falar sobre um tema sensível ou mesmo falar sobre a própria criança. A despeito da recomendação da Norma Técnica de Padronização das Delegacias Especializadas de Atendimento às Mulheres (Brasil, 2010), não há uma sala exclusiva para cuidar das crianças. Portanto, a recepção se constitui enquanto espaço de silêncios, de relatos e de encontros, de passagem e de espera.

A partir do momento em que passam por esta primeira seleção, as atendidas que almejam denunciar uma situação de violência podem seguir uma série de caminhos. Ou são encaminhadas aos agentes de polícia para confeccionar o boletim de ocorrência ou à sala de medidas protetivas de urgência onde serão atendidas por escrivães de polícia. Podem seguir a sala de medidas protetivas de urgência quando são enquadrados como casos de “violência doméstica e familiar” e a atendida requisita o dispositivo. Alguns casos são enviados às medidas protetivas de urgência sem muita dúvida, enquanto outros geram maiores incertezas. A dúvida é sanada pelo questionamento à autoridade policial, nesse caso, a/o delegada/o da semana. Vale dizer que as/os escrivãs/ães também podem escrever o B.O., mas, quando existem muitas pessoas requerendo MPU na recepção é praxe que as/os agentes de polícia ajudem a “adiantar” os boletins de ocorrência.

Já na recepção, aquelas que chegam a delegacia de proteção requerendo uma medida protetiva de urgência são orientadas a fazerem um breve relato das situações de violência ao agente de polícia. Assim, as atendidas são instigadas a contar os fatos em sua complexidade e profundidade a/ao escrivã/o responsável por escrever a medida protetiva de urgência. Ou seja, de primeira, as atendentes orientam as atendidas a “construir” seus relatos no encontro com as/os agentes de polícia e, posteriormente, escrivãs/ães.

De modo geral, os casos passam pelas/os agentes de polícia. O dia a dia das/os agentes de polícia é composto por um turno de vinte e quatro horas, seguidos de um descanso

de quarenta e oito horas. Assim, existe uma grande rotatividade de agentes de polícia durante a semana. As/os agentes de polícia são formadas/os na Academia de Polícia Civil (ACADEPOL) do estado de Santa Catarina. Na Delegacia de Proteção à Criança, ao Adolescente, à Mulher e ao Idoso, as/os agentes de polícia são responsáveis pelo atendimento inicial, contudo também existe um setor responsável pela investigação, composto por um contingente de cinco profissionais. As/os profissionais que trabalham na investigação auxiliam no transporte de pessoas e, por vezes, cobrem os turnos das/os agentes de polícia, ou seja, trabalham com o atendimento ao público e na escrita de boletins de ocorrência. As/os agentes de polícia - segundo o anexo IV do “Estatuto da Polícia Civil do Estado de Santa Catarina” (2021) - devem: “executar os serviços de polícia judiciária e investigativa ou administrativa, sob a direção da autoridade policial ou do superior imediato, além de todas as atividades previstas em lei, inerentes ao exercício de seu cargo”³⁶.

Recentemente, houve a introdução de formas de boletim de ocorrência on-line, onde a própria pessoa pode redigir este documento³⁷. Além disso, o B.O. também pode ser escrito por policiais militares. Por sua vez, os casos podem ser denunciados em outras delegacias e serem encaminhados a DPCAMI para investigação e constituição do inquérito policial. De todo modo, na DPCAMI, são as/os agentes de polícia as/os principais responsáveis pela confecção dos boletins de ocorrência. Nesses documentos são inscritos as informações da *denunciante*, do *denunciado* e da ocorrência. Os boletins de ocorrência são elaborados no computador, através do Sistema Integrado de Segurança Pública (SISP), sistema que é incorporado a outras bases de dados. A partir daí, as atendidas já podem sair com alguns encaminhamentos, como a indicação de realizar o “exame de corpo de delito” no Instituto Geral de Perícias (IGP). Sobre o boletim de ocorrência, descreve a Norma Técnica de Padronização das Delegacias Especializadas de Atendimento às Mulheres (Brasil, 2010):

O Boletim de Ocorrência deverá ser o mais completo possível, com a inserção de dados detalhados de forma a facilitar a elucidação do crime. É importante, ainda, ressaltar que os dados contidos no Boletim de Ocorrência são determinantes para a efetiva qualidade probatória do inquérito policial e, conseqüentemente, para que

³⁶ Redação contida na lei nº 18.281/2021. A lei nº 18.281/2021 altera a lei nº 6.843/1986, que “dispõe sobre o Estatuto da Polícia Civil do Estado de Santa Catarina, e estabelece outras providências”. Disponível em: http://leis.alesec.sc.gov.br/html/2021/18281_2021_lei.html. Acesso em: 20. jul. 2023.

³⁷ Não são todas as ocorrências que podem ser denunciadas na Delegacia Virtual, e as investigações continuam a ser operadas nas delegacias presenciais. De acordo com a página da Delegacia Virtual de Santa Catarina: “as ocorrências aqui registradas serão encaminhadas à Delegacia de Polícia da respectiva área onde o fato ocorreu, para que a Autoridade Policial tome conhecimento e adote as medidas necessárias. A comunicação entre o cidadão e a Delegacia de Polícia Virtual, quanto ao registro efetuado, será através de correio eletrônico (e-mail) ou por telefone informado no registro”. Ver: “Delegacia Virtual de Santa Catarina”. Disponível em: <https://delegaciavirtual.sc.gov.br/>. Acesso em: 15. out. 2023.

ocorra o pronto oferecimento da denúncia pelo Ministério Público, sem a necessidade da baixa dos autos para a feitura de novas diligências na delegacia, e possibilitam a identificação de cenários mais precisos para a intervenção do Estado no que se refere à segurança pública (p.41).

Pela disposição das salas onde as/os agentes de polícia atendem, não há total privacidade no atendimento. Conforme mencionado, as duas salas estão no fundo da recepção e, em vários momentos, é possível ouvir da recepção o que está sendo dito nestas salas. Em alguns momentos, as/os agentes de polícia fecham as portas, a pedido das atendidas. As salas são pequenas, possuindo uma mesa, um computador, uma cadeira para a/o agente de polícia e duas cadeiras para as atendidas. Frequentemente, os casos são narrados na presença de advogadas/os, amigas/os, familiares, conhecidos ou mesmo testemunhas que estavam no local da ocorrência.

Na DPCAMI, as/os agentes de polícia fazem o boletim de ocorrência apenas com maiores de dezoito anos. Nesse sentido, casos que envolvem crianças e adolescentes são descritos por familiares, amigas/os, ou qualquer pessoa maior de idade. Na maioria dos casos, as crianças e/ou adolescentes nem entram na sala. Por exemplo, destacamos o caso de uma adolescente que estava ali a contragosto. Sua mãe queria denunciar um caso de assédio contra a filha, pois um rapaz (maior de idade) estaria flertando com a filha. A filha parecia interessada no rapaz, enquanto a mãe via aquilo como um crime. Por fim, a mãe narrou o caso em nome da filha. Esse procedimento também é adotado pelos outros profissionais da delegacia de proteção, à exceção das psicólogas quando atendem casos que envolvem crianças e adolescentes. Destacamos que em Florianópolis (SC) há um protocolo de escuta de crianças e adolescentes, que autoriza apenas alguns profissionais a realizar o atendimento de menores de idade³⁸.

Quanto ao atendimento oferecido pelas/os agentes de polícia, encontramos um espaço parecido com aquele descrito por Victória Santos (2001). Com a entrada das atendentes no expediente, as/os agentes de polícia atuam na segunda seleção dos casos, mas realizando o primeiro enquadramento penal³⁹. Na seleção dos casos, as/os agentes de polícia buscam encontrar elementos criminalizáveis. Deste modo, casos que não são entendidos enquanto crimes, ou seja, assim previstos no Código Penal (lesão corporal, injúria, estupro, etc.) são encaminhados a outros órgãos (a exemplo da Defensoria Pública) ou as pessoas são

³⁸ Protocolo Escuta Especializada. Prefeitura de Florianópolis. Disponível em: <https://www.pmf.sc.gov.br/entidades/semas/index.php?cms=protocolo+escuta+especializada&menu=11&submenuid=2702>. Acesso em: 18. nov. 2023.

³⁹ Essa distinção é válida para o horário de funcionamento diurno. No plantão noturno não há atendentes.

aconselhadas a procurar outros profissionais (por exemplo, advogadas/os). As/os agentes de polícia atuam com o objetivo de registrar as ocorrências e com a finalidade de amparar a instauração de inquéritos policiais que servirão de base para a atuação do sistema judiciário. As/os agentes de polícia reconhecem essa posição. É nesse sentido que um agente de polícia nos relatou com orgulho o desafio de escrever um boletim de ocorrência, dado o seu peso para o decorrer da investigação e da criminalização dos casos.

Como mencionado, caso acreditem que os elementos narrados não sejam considerados crime, as/os agentes de polícia encaminham as atendidas para outros serviços ou profissionais. Contudo, é comum que estas/es atendam as demandas na delegacia de proteção, realizando um boletim de ocorrência. Tal postura pode ser compreendida à luz das pressões públicas para que as denúncias transformem-se em boletins de ocorrência, como afirma Michel Misse (2011) em relação aos procedimentos policiais:

Na prática, o grande volume de ocorrências criminais que chegam diariamente às delegacias, obrigaria o delegado a selecionar o que seria e o que não seria objeto de um inquérito. No passado, resolvia-se o problema evitando registrar-se a ocorrência: a polícia tomava conhecimento do fato mas decidia não registrá-lo no livro de tombo, pois isso obrigaria o delegado a instaurar o inquérito. Com a crescente exigência de que os registros de ocorrência fossem a base das estatísticas policiais e como em vários eventos fossem exigidos por outras repartições públicas e empresas privadas, documentos que comprovassem o registro da ocorrência em delegacia (para comprovações variadas, como furto ou roubo de bens segurados, entre outras), passou-se a registrar todas as ocorrências que chegavam ao conhecimento da delegacia. (...) (p.20).

Nas Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (DEAM), as/os agentes de polícia atuam realizando, nos termos de Victória Santos (2001), a “passagem do dito para o escrito” (p.102). Por isso, de acordo com Lia Zanotta Machado (2002), este espaço tornou-se um “espaço crítico” que compõem um “evento crítico”, na medida em que é um espaço relevante da criminalização dos casos. Nesse sentido, pontua Machado (2002):

No processo de diálogo que se segue à queixa-denúncia, há sempre a oferta de informações sobre o significado do ato de vir trazer uma denúncia à delegacia: a queixa pode ser transformada em acusação de exercício de ato criminoso. Os efeitos desta informação não dependem apenas do seu conteúdo, mas também da forma de sua enunciação e entonação. Conforme sua enunciação, e não só seu conteúdo, esta informação pode propiciar a transformação da queixa em registro e posterior inquérito policial ou pode desencadear um momento do bloqueio da queixa, e o registro não é feito. Aconselhamentos e encaminhamentos diversos podem ou não ser feitos durante ou depois deste desfecho (2002, p.9).

Também Santos (2001), diz que

A conversa na “sala de espera” é como uma prévia para o próximo ato, uma passagem um tanto ambígua, pois dar entrada nos procedimentos policiais representa também o compromisso com a denúncia cujas consequências não são sempre

conhecidas e nem sempre desejadas. É também uma passagem para um espaço de repetições, com chances de refazer o texto, já anteriormente ensaiado no “sofá” e no “balcão”, com a característica de que agora será documentado e deverá ser assinado no final. Nesse ato, quem está registrando passa a ter um papel fundamental, já que refaz o texto, traduzindo para a linguagem policial tudo o que escutou, devendo ainda resumir para que caiba nos espaços específicos do documento (p.109).

Ana Clara Melo (2021) explica que a interação de policiais com atendidas é marcada pela prática de “constantemente interromper os relatos para preencher lacunas e coletar informações objetivas sobre as partes e os fatos” (p.25). De tal modo, as/os agentes de polícia fazem uma seleção não só dos casos, mas das informações relevantes. Em nossa pesquisa de campo, as/os agentes de polícia informam: “*não dá pra colocar tudo no relato*”. As/os agentes de polícia buscavam escrever no boletim de ocorrência apenas o que era considerado necessário, em seus termos, uma “pequena história” dos ocorridos que demonstrasse os indícios de que um crime aconteceu. Para um interlocutor na delegacia de proteção, os boletins de ocorrência são como textos, que precisam ter “*introdução, desenvolvimento e conclusão*”, e, portanto, poderíamos afirmar, coerência e coesão. Desse modo, os boletins de ocorrência ganham forma e podem amparar o funcionamento dos demais procedimentos.

O atendimento realizado pela polícia já foi trabalhado pela literatura. Rosa Frugoli et. all. (2019) argumentam que existem diferentes “imprescindibilidades” e “linguagens” entre atendidas e policiais que influenciam no atendimento a casos de violência. Fabiana Andrade (2012) indica que existem diferentes “moralidades” entre atendidas e policiais que constituem expectativas diferentes que se chocam no atendimento a casos de “violência doméstica e familiar”. Ambos os trabalhos apontam que as policiais tendem a pensar a própria resposta a casos de violência na linguagem do direito, do crime e da repressão. Para Rocío Lorenzo e Beatriz Lins (2022) trata-se de entender que a prática policial na delegacia passa pela “simplificação dos fatos”, bem como pela construção de estereótipos articulados aos crimes. Para Ana Clara Melo (2020), na busca por atos criminalizáveis, as policiais revelariam sua concepção de violência, à medida em que operariam buscando os atos com estopim e motivações claras e com hora e local estabelecidos. A atividade de atendimento, somada à de investigação, apuração e repressão ecoam a distinção entre atividades policiais e extra-policiais. Nessa toada, Lia Zanotta Machado (2010) argumenta:

(...) pressuposto responsável pela criação das delegacias especializadas da mulher de que, para a “resolução de problemas vinculados à violência contra a mulher, dada a falta de reconhecimento social dos direitos das mulheres à não violência”, não bastam as funções tradicionais de “registro de queixas, apuração e investigação”, mas é preciso uma revolução simbólica de costumes societários e de procedimentos costumeiros nos espaços das delegacias e nos espaços das instâncias jurídicas, tornando-se imprescindível uma inovação institucional (p.25).

Como anteriormente explicitado, existe uma série de papéis com telefones e endereços que são entregues às atendidas e ajudam nos encaminhamentos a outros órgãos da rede de atendimento e enfrentamento. Em muitos momentos, as/os agentes de polícia e/ou as/os atendentes da recepção fazem, justamente, um serviço de orientação e de educação⁴⁰ sobre os trâmites institucionais e os caminhos para a resolução das contendas expressas pelas/os atendidas/os. Nesse sentido, nem sempre o encaminhamento desemboca na via criminal - por exemplo, em casos de divórcio, guarda dos filhos, etc. Essas transformações na atividade policial no contexto das Delegacias Especializadas de Atendimento às Mulheres serão melhor descritas no último capítulo desta dissertação.

Entretanto, destacamos que as/os agentes de polícia não têm uma postura homogênea a respeito de como atender. Na DPCAMI, as/os agentes de polícia pareciam adotar posições diferentes para com as/os atendidas/os. Essas posturas poderiam ser descritas como: “intervencionista”, “distante” e “amigável”. Neste espaço, observamos posturas que mesclam distintas compreensões sobre a ação profissional. As/os agentes de polícia mais “intervencionistas” costumavam aconselhar as atendidas, indicando caminhos para atingir uma solução desejada pelas atendidas. Por sua vez, aquelas/es mais “distantes” mantinham uma postura mais neutra, prendendo-se aos “fatos” e buscando responder unicamente às questões colocadas pelo boletim de ocorrência. Esses profissionais eram mais distantes também na conversa com as atendidas, buscando reduzir os relatos aos elementos criminalizáveis. Por fim, as/os agentes de polícia mais “amigáveis” mesclavam uma postura mais intimista com uma linguagem mais “aconchegante” e aproximativa. Eles não eram necessariamente intervencionistas, mas também não eram distantes.

Essas posturas profissionais nos lembram as lógicas distintas encontradas por Lia Zanotta Machado (2002). Para a autora, nestas delegacias especializadas desvelam-se duas lógicas: a lógica do atendimento e a lógica investigativa. De acordo com ela, a primeira ressalta elementos como confiança e empatia, e a segunda, elementos de desconfiança e da busca pela verdade. Na delegacia estudada, observamos que as diferentes posturas das/os agentes de polícia impactam no atendimento. Uma postura mais “distante” foca nos elementos criminalizáveis e no “fato”, assim, realizam um atendimento mais célere e conciso. Uma postura mais “intervencionista” ou “amigável” foca na aproximação e na empatia, assim,

⁴⁰ De acordo com a Norma Técnica de Padronização das Delegacias Especializadas de Atendimento às Mulheres (Brasil, 2010): “a informação sobre os serviços disponíveis e o consequente encaminhamento à Rede de Serviços de Atendimento à Mulher em Situação de Violência requer não apenas o conhecimento formal da rede, mas a inter-relação e participação efetiva de todos os serviços da rede, incluindo as DEAMs” (p.35).

realizam um atendimento mais demorado e detalhista. Nos parece que essas “posturas” configuram diferentes modos de realizar o atendimento. Nesse sentido, pontua Fabiana Andrade (2012):

Cada policial assimila e interpreta as histórias trazidas pelas vítimas à sua maneira, a partir de sua trajetória na polícia, na família e suas vivências pessoais. Por isso, a Delegacia é aquilo que seus “praticantes” fazem dela, alternado a organização do trabalho, as relações internas de convivência, o entendimento sobre os crimes a cada gestão e corpo de funcionários. Assim, é possível, ao longo da trajetória desta delegacia encontrar delegados mais centralizadores e outros favoráveis a uma gestão mais descentralizada, escrivães que não suportam atender o público e outras que adoram trabalhar com mulheres; funcionárias que não gostam de ouvir o relato de crianças sobre crimes de estupro e outras que se esmeram em investigá-los profundamente (p.91-92).

Contudo, o que é escrito no boletim de ocorrência nem sempre representa as diferentes posturas de atendimento. Muitos detalhes, relações e conexões são omitidas. Nesse sentido, explicita Victória Santos (2001) quanto aos boletins de ocorrência: (...) “considerado normalmente uma cena velha conhecida, o filme se desenrola, para ser traduzido na folha de registros, cujo resumo perde muitos detalhes: às vezes importantes para uns e não para outros envolvidos na cena” (p.82). Parte dessa redução poderia ser explicada pela utilização de tecnologias que, atualmente, amparam o trabalho policial. Ana Clara Melo et. al. (2018) criticam o uso dessas ferramentas, na medida em que tornam o trabalho policial burocrático e, portanto, pouco acolhedor. Nesse bojo, as autoras argumentam que estes aparatos, tais como o Registro Digital de Ocorrência (RDO), “estabelece os requisitos, a direção e o ritmo de trabalho durante os plantões da Delegacia: o atendimento ocorre maquinalmente” (p.240)⁴¹. Identificamos na pesquisa de campo, que esta é apenas uma das posturas das/os agentes de polícia, mas que o seu atendimento pode ser desvinculado do modo de escrita do boletim de ocorrência.

Quando passam pelo boletim de ocorrência, as atendidas podem ser encaminhadas e seus boletins de ocorrência podem se tornar pedidos de medidas protetivas de urgência, termos circunstanciados ou inquéritos policiais. Todos esses procedimentos são realizados por escrivães. De acordo com o “anexo V” da lei nº 18.281/2021, os escrivães são responsáveis

⁴¹ Uma hipótese para o amparo do atendimento apenas nas ferramentas de registro digital é a de que as/os profissionais utilizam estes instrumentos como estratégia de *coping*. Assim, em um contexto difícil, estes profissionais se apoiariam no sistema informacional como forma de reduzir a complexidade e lidar com as demandas. *Coping* é uma estratégia que vem sendo trabalhada pela literatura na área de políticas públicas. Cavalcanti, Lotta e Pires (2018) explicitam o funcionamento desse mecanismo: “exemplos destes mecanismos incluem: um atendimento “rotinizado”, que não seja sensível às demandas individuais de cada cliente; apego às regras, como forma de justificar sua atuação; quebra ou contorno das regras em favor de uma clientela específica; criação de metas modestas a serem atingidas, de forma a fugir da pressão de se atingirem metas mais ambiciosas, entre outros” (...) (p.238).

por: “lavrar e subscrever os autos e termos de sua competência, adotados na atividade de polícia judiciária, de forma contínua, providenciando sua tramitação normal, sob orientação do Delegado de Polícia”. Quanto ao trabalho de escrivães, descrevem Ana Claudia Oliveira e Ana Silvia Ghisi (2019): “compete a lavratura dos procedimentos de polícia judiciária (auto de prisão em flagrante, inquérito policial e termo circunstanciado), além de outros termos específicos durante o procedimento investigativo (termo e apreensão, termo de reconhecimento, por exemplo)” (p.3).

Segundo Victória Santos (2001), no final dos anos 1990, as/os profissionais da delegacia de proteção - “com exceção da escrivã e da delegada responsável” (p.94) - dividiam os trabalhos entre o “Setor da Mulher” e o “Setor da Criança”. Atualmente, o trabalho das/os profissionais não é dividido entre setores. Por sua vez, as/os escrivãs/ães são divididas/os entre: as/os responsáveis pelo inquérito policial (I.P.); as/os responsáveis pelo termo circunstanciado (T.C.); as/os responsáveis pelas medidas protetivas de urgência (MPU) e aquelas/es responsáveis por inquéritos policiais em que são pedidas novas diligências das instâncias superiores, nesse caso, o Fórum⁴².

Cada escrivã/ão tem sua sala. Nas salas existem dois computadores, uma prateleira com arquivos em aberto e porta fechada. Normalmente, estes trabalham no período da tarde. Alguns escrivãs/ães contam com a presença de estagiárias/os. Elas/es trabalham em estreita ligação com as orientações das/os delegadas/os. As atividades dos escrivães que cuidam dos inquéritos policiais são: intimar *testemunhas*, *declarantes* e *autores*, inquirir tais pessoas, escrever relatórios, anexar provas. Nos dias atuais, o trabalho dos escrivães é parecido com aquele descrito por Victória Santos (2001) “(...) o trabalho delas era considerado “estressante”: datilografar, organizar inquéritos, fazer intimações para elas e para a delegada do setor simultaneamente, ao lado de horas de depoimentos que às vezes eram comentados nos corredores (...)” (p.100-101). De modo resumido, o inquérito policial tinha um grande peso no cotidiano cartorial.

⁴² É importante ressaltar que as leis e normativas que orientam o trabalho policial e o atendimento à violência continuam passando por modificações. Como veremos nas páginas a seguir, a própria Lei Maria da Penha introduz uma série de novos procedimentos no atendimento à “violência doméstica e familiar”. Contudo, desde a sua sanção, a lei foi alterada e outras novas legislações foram criadas, a exemplo da lei nº 14.541, que postula o funcionamento 24 horas das DEAMs. O trabalho da DPCAMI tal como descrito nesse trecho da dissertação é orientado tanto pelas normativas estaduais de atuação da delegacia de polícia civil, quanto pelas leis nacionais sobre o tema que enquadram e penalizam os crimes narrados. Mas, como é possível observar na análise da literatura, existem mudanças e permanências nas práticas inscritas nessas instituições. Lei nº 14.541, de 3 de abril de 2023. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/lei/L14541.htm. Acesso em: 04. jan. 2024.

Na DPCAMI, a maior parte dos escrivães responsáveis pelos inquéritos policiais estão diretamente ligados a um/uma delegado/da e os seus casos estão sob tutela desta/e. As/os escrivã/es e as/os delegadas/os dividem o trabalho a partir da “semana trabalhada”. Assim, a cada semana um/a delegado/a é previamente escolhido/a para ser responsável por todos os boletins de ocorrência que chegam à delegacia de proteção (dar diligências, fazer encaminhamentos, indicar urgência). Naquela semana as/os escrivãs/ães que as/os acompanham acumulam estes casos. Para muitos, essa distribuição faz com que algumas/uns delegadas/os e escrivãs/es tenham mais trabalho do que outros.

Em acompanhamento com alguns escrivães que cuidam dos inquéritos policiais pudemos entender um pouco do trabalho que estes profissionais realizam. Primeiro, eles convocam *testemunhas*, *autores* e *declarantes* para depor. Um interlocutor nos contou que, enquanto os *autores* não são obrigados a testemunhar, as *testemunhas* podem ser chamadas através de condução coercitiva. No entanto, observamos que existe uma conversa entre escrivãs/ães e intimadas/os em busca de convencer os últimos a comparecer a delegacia⁴³. As *testemunhas* são indicadas pelas/os *declarantes* no ato da denúncia. Mas, ao longo do processo, novas *testemunhas* podem ser indicadas e intimadas. Segundo a Norma Técnica de Padronização das Delegacias Especializadas de Atendimento às Mulheres (Brasil, 2010):

O inquérito policial é, portanto, uma peça muito importante para comprovação de materialidade e autoria, para a formulação da denúncia e para a boa aplicação da Lei. É importante que a violência seja bem definida no inquérito para uma boa tipificação penal. A valoração do relato da mulher, de circunstâncias em que ocorreu o crime, de suas consequências são fatores importantes para o inquérito, o pedido das medidas protetivas e para o convencimento do juiz (p.41-42).

Nesse sentido, pontua Michel Misse (2011):

O inquérito é mais que o resultado sumário de uma investigação, é uma peça composta de laudos técnicos, depoimentos tomados em cartório e de um relatório juridicamente orientado, assinado por um delegado de polícia, bacharel em direito, em que já se encontram nomeados, pelos indícios (“indiciados”), os suspeitos que a investigação encontrou. É uma iniciativa administrativa que só pode ser decidida por um delegado de polícia que, por meio de uma portaria, “instaura” o inquérito. Uma vez instaurado, ele não pode mais ser interrompido pela polícia nem por ninguém, terá que prosseguir até que se transforme em ação penal ou seja arquivado por falta de elementos para que prossiga seu caminho para o judiciário. É totalmente escrito, deve ser, por lei, “entranhado” no processo (o que significa que não pode ser separado do processo em nenhum momento) e pode chegar, em alguns casos, a dezenas de volumes (p.19).

Para explicitar uma parte do trabalho realizado pelas/os escrivãs/ães, destacamos o

⁴³ De acordo com Ana Silvia Ghisi, Patrícia D’ávila e Gabriel Paixão (2019), antes da Lei Maria da Penha era comum que a própria ofendida entregasse a intimação aos autores. Esta prática foi vedada com o advento desta lei.

caso de uma escritã trabalhando em casos acumulados. Naquele dia, ela travava de uma denúncia que envolvia um adolescente. Este teria contado à uma parente que sofreu um abuso sexual quando ainda era criança. Depois de anos do acontecido, quando a parente soube, foi até a delegacia de proteção denunciar o ocorrido. Tempos depois, quando foi chamada a depor, ela se tornou uma *testemunha* que relatou toda a situação que tomou conhecimento. A escritã explicou o porquê da demora em chamar a parente a depor e que aquela conversa era um procedimento a ser realizado antes da instauração do inquérito policial. A escritã, que já tinha lido um pouco sobre o caso, deixou que a *testemunha* contasse o ocorrido livremente. A escritã dizia à *testemunha*, visivelmente emocionada, “*você está sendo muito forte*”. Durante a conversa, uma das coisas que mais ocupou o tempo foi o trabalho de investigação feito pela *testemunha* e pela escritã para descobrir o nome e sobrenome do *autor*. A parente mobilizou conhecidos, pois desconhecia tal informação. A escritã tentou achar o nome do acusado e de seus pais na base de dados que tinha acesso e até brincou “*vou fazer trabalho de investigadora*”. Sem descobrir o nome do *autor*, a escritã imprimiu uma versão do relato, para que pudesse ser ratificado e assinado pela *testemunha*. No texto, as partes envolvidas são *genitoras, comunicantes, vítimas*.

Neste íterim, foi possível perceber a relevância da escrita e da leitura conjunta dos documentos. Em muitos momentos, as/os atendidas/os discordavam dos textos redigidos pelas/os profissionais. Não era incomum que as/os *denunciantes* voltassem à delegacia de proteção pedindo para que novos fatos fossem acrescentados ou que as frases fossem refeitas. De algum modo, era como se as palavras pudessem ser negociadas, enquanto a própria leitura desencadeava processos de recusa, tradução da violência em crime, bem como processos perceptivelmente dolorosos para as/os atendidas/os.

No caso acima relatado, a escritã pede desculpas pela demora. Essa demora pode fazer diferença no andamento dos casos, sobretudo, nos casos que envolvem crianças e adolescentes. A escritã estava numa empreitada pessoal de trabalhar as denúncias acumuladas, principalmente, de casos enquadrados enquanto crime sexual. Ressaltamos que, desde os anos 2000, a Delegacia de Proteção à Criança, ao Adolescente, à Mulher e ao Idoso de Florianópolis é parceira no “Protocolo de Atenção Integral às Pessoas em Situação de Violência Sexual (RAIVS)” (Florianópolis, 2021). Este Protocolo delimita quais são as ações das instituições parceiras, sendo parte da atribuição das delegacias de proteção: “registrar o boletim de ocorrência”, “expedir a guia para exames periciais”, “acionar o Instituto Médico-Legal para a realização do exame pericial”, dentre outros (p.14). Em especial, este

Protocolo organiza o fluxo de atendimento a casos tipificados enquanto “crimes contra a dignidade sexual”⁴⁴.

Brigas entre vizinhos, “estelionato amoroso”,⁴⁵ descumprimentos de medida protetiva de urgência, exemplificam outros casos que acompanhamos. Em todos estes, as/os profissionais pareciam seguir o mesmo rito. Eles ouviam os casos e se restringiam a perguntas que pudessem desvelar potenciais crimes, *testemunhas*, relações entre envolvidos, ou demais elementos que oferecessem base material para um inquérito policial. Quanto ao tempo de atendimento, os relatos duravam cerca de uma hora. O texto formulado por escrivães restringiam-se a detalhes das histórias contadas pelas/os depoentes. Nos casos que acompanhamos, parecia mais proeminente o automatismo e a burocratização do trabalho, mesclada com uma posição mais empática com os casos que envolviam crianças e adolescentes, como já encontrou Larissa Nadai (2016).

Larissa Nadai (2016) demonstra que os casos presentes em uma Delegacia de Defesa da Mulher (DDM) incorporam e fomentam distintas posturas narrativas de escrivãs. Em sua pesquisa, a autora encontrou três *convenções narrativas*: as narrações detetivescas, os casos de família e as narrações empáticas. Nas *narrativas detetivescas* eram descritos os casos em que os autores eram desconhecidos. Estes casos acionavam elementos investigativos das escrivãs, que ao mesmo tempo narravam e construíam imagens da violação como se estes desconhecidos fossem “monstros morais”. Aqui, a minúcia técnica é acompanhada de uma já conhecida “nota de culpa”. Os *casos de família* mobilizam outras “expertises” das escrivãs e delegadas. Através do “faro”, estes profissionais buscavam desvendar as “verdades” e “mentiras” dos relatos. Nessa convenção narrativa, a violência doméstica ganha “precedência” as violações sexuais. Tais conflitos seriam explicados por que “essas famílias não são enquadradas como parte de um espaço de harmonia, de cuidado e amor, mas como pertencentes a um espaço de violências e assimetrias de poder” (p.79). As *narrativas empáticas* envolvem crimes contra crianças. Nesta, outras “expertises” são acionadas, ao mesmo tempo em que, a ingenuidade das crianças é reforçada e a trama opera entre os adultos, como também observamos em nossa pesquisa de campo. Segundo Nadai, a questão

⁴⁴ A Lei nº 12.015, de 7 de agosto de 2009, alterou o Código Penal quanto à configuração dos crimes sexuais. Esta Lei dispõe sobre os “crimes contra a dignidade sexual”, entre eles o “estupro”. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/lei/112015.htm. Acesso em: 12. out. 2023.

⁴⁵ A respeito do “estelionato amoroso” ver: Estelionato amoroso: pesquisa do Ministério Público do DF revela perfil do crime. G1, 03. jul. 2023. Disponível em: <https://g1.globo.com/df/distrito-federal/noticia/2023/07/03/estelionato-amoroso-pesquisa-do-ministerio-publico-do-df-revela-perfil-do-crime.ghtml>. Acesso em: 31. out. 2023.

das exclusões de pedaços dos relatos poderiam ser atribuídas à própria possibilidade de (i)legibilidade do Estado (idem). Assim, informações que “carecem de legibilidade em si” (p.90) podem simplesmente desaparecer no curso do processo de investigação policial.

O trabalho cartorial realizado por escrivães se transformou com a introdução da Lei Maria da Penha (11.340/2006). Sancionada em 2006, esta Lei foi criada para amparar juridicamente casos de “violência doméstica e familiar”. De acordo com Daniel Simião e Luís Roberto Cardoso de Oliveira (2016), a presente Lei impactou na definição de “um rito judicial próprio para crimes já previstos, nos quais a vítima seja mulher” (p.850), mas não na criação de novos crimes ou novos tipos penais. Por sua vez, segundo Lourdes Bandeira e Tânia Almeida (2015) a Lei 11.340 alterou a compreensão estabelecida sobre a violência incorporando as definições discutidas em tratados e encontros internacionais, como a Convenção de Belém do Pará.

As alterações realizadas nos procedimentos policiais pela Lei 11.340/2006 podem ser melhor compreendidas à luz do antigo processamento de casos considerados de “menor potencial ofensivo”. Entre estes casos estavam os de “ameaça” e de “lesão corporal”. Em 1995, foi sancionada a Lei 9.099, onde foram criados os Juizados Especiais Criminais (JECrims). Estes Juizados são orientados por “critérios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, buscando, sempre que possível, a conciliação ou a transação” (art.2). Segundo Guita Grin Debert e Marcella Beraldo de Oliveira (2007), na vigência dos Juizados Especiais Criminais grande parte dos casos que chegavam na Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher, não se tornavam inquéritos policiais e sim termos circunstanciados. Debert e Oliveira (idem) argumentam que houve uma “feminização” dos JECrims, dado que a maior parte dos termos circunstanciados encaminhados para esses Juizados poderiam ser enquadrados como casos de “violência doméstica e familiar”. Esse fluxo de justiça só foi mudado com a criação da Lei Maria da Penha. Nessa toada, pontuam as autoras (2007):

A Lei alterou o tratamento dos crimes de violência doméstica contra a mulher no sistema de justiça. Entre as alterações, num primeiro momento, destacam-se: o aumento da pena máxima, que passa a ser de três anos de detenção, o que retira essa violência do rol dos crimes de menor potencial ofensivo, não sendo mais enviada aos Juizados Especiais Criminais; passa a admitir a prisão em flagrante para os casos de violência doméstica contra a mulher; impede a aplicação de pena de cesta básica e passa a exigir novamente – como antes da Lei 9.099/95 – a instauração do inquérito policial. Espera-se que essas alterações restitua às delegacias práticas que eram realizadas antes da Lei de 1995, criando condições para que elas possam ser executadas a contento (p.331-332).

Igualmente, Ana Silvia Ghisi, Patrícia D'ávila e Gabriel Paixão (2016) afirmam que o fluxo rumo ao JECrim perdeu sua aplicabilidade, enquanto o inquérito policial ganhou relevância. Por sua vez, de acordo com os autores (*idem*), em casos de “prisão em flagrante” passam a ser realizados o “auto de prisão em flagrante” ao invés do termo circunstanciado (p.206). Nesse contexto, destacamos a entrada das medidas protetivas de urgência entre os procedimentos realizados pelas Delegacias Especializadas de Atendimento às Mulheres. Os novos procedimentos policiais somaram-se às competências que estas delegacias já possuíam (Brasil, 2010, p.34) e que são parte do trabalho que vinha sendo realizado pela polícia civil. Portanto, nos termos da Lei 11.340/2006, os procedimentos deveriam ser (art.12):

Em todos os casos de violência doméstica e familiar contra a mulher, feito o registro da ocorrência, deverá a autoridade policial adotar, de imediato, os seguintes procedimentos, sem prejuízo daqueles previstos no Código de Processo Penal: I- ouvir a ofendida, lavrar o boletim de ocorrência e tomar a representação a termo, se apresentada; II- colher todas as provas que servirem para o esclarecimento do fato e de suas circunstâncias; III- remeter, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, expediente apartado ao juiz com o pedido da ofendida, para a concessão de medidas protetivas de urgência; IV- determinar que se proceda ao exame de corpo de delito da ofendida e requisitar outros exames periciais necessários; V- ouvir o agressor e as testemunhas; VI- ordenar a identificação do agressor e fazer juntar aos autos sua folha de antecedentes criminais, indicando a existência de mandado de prisão ou registro de outras ocorrências policiais contra ele; VI-A - verificar se o agressor possui registro de porte ou posse de arma de fogo e, na hipótese de existência, juntar aos autos essa informação, bem como notificar a ocorrência à instituição responsável pela concessão do registro ou da emissão do porte, nos termos da Lei nº 10.826, de 22 de dezembro de 2003 (Estatuto do Desarmamento); (Incluído pela Lei nº 13.880, de 2019) VII- remeter, no prazo legal, os autos do inquérito policial ao juiz e ao Ministério Público.

Na DPCAMI, ainda existem profissionais responsáveis pelos termos circunstanciados. Como dito, os termos circunstanciados foram criados pela Lei 9099/1995, e de acordo com o art.69 da presente Lei: “a autoridade policial que tomar conhecimento da ocorrência lavrará termo circunstanciado e o encaminhará imediatamente ao Juizado, com o autor do fato e a vítima, providenciando-se as requisições dos exames periciais necessários”. O termo circunstanciado, portanto, é uma continuidade do uso dessa Lei em casos considerados de “menor potencial ofensivo”.

Como a DPCAMI não atende unicamente casos inscritos na Lei Maria da Penha, os termos circunstanciados são regularmente utilizados. Estes casos envolvem brigas entre vizinhos, ofensas trocadas no trânsito e outros casos considerados de “menor potencial ofensivo”. Contudo, os casos enquadrados na Lei Maria da Penha podem “cair” no cartório de termos circunstanciados. De acordo com um interlocutor, cabe aos escrivães rever esse enquadramento e questionar a distribuição do caso junto à/ao delegada/o responsável pelo

caso. Os casos tratados por estes escrivães também estão acumulados, o que indica que não estão sendo encaminhados rapidamente ao sistema judiciário.

Nesse sentido, percebemos que os termos circunstanciados permanecem sendo utilizados em casos específicos nesta delegacia de proteção. Assim, a Lei Maria da Penha parece ter transformado alguns procedimentos policiais, impactando na incorporação das medidas protetivas de urgência e no declínio do uso dos termos circunstanciados. No entanto, Beatriz Accioly Lins (2017) argumenta que as mudanças iniciais não impactaram de maneira substantiva o volume do trabalho policial. A pesquisa de Lins (idem) demonstra que foi em 2012, com a decisão do Supremo Tribunal Federal de tornar ação pública incondicionada os casos de “lesão corporal” no rol da “violência doméstica e familiar”, que a transformação dos procedimentos foi sentida. Com essa decisão, o volume de trabalho de escrivães teria aumentado consideravelmente. Assim, pontua a autora (2017):

Nas DDM estudadas, a alteração foi sentida de maneira drástica. Antes de fevereiro de 2012, de maneira geral, só se instauravam inquéritos de lesão corporal se as vítimas indicassem intenção de processar os acusados ou se as delegadas entendessem a necessidade de uma investigação daquele caso. Nos demais casos, tudo acabava no registro da ocorrência. (...) A decisão do Supremo teve efeitos quantitativos relevantes no volume de trabalho nas DDM, em especial no aumento expressivo do número de inquéritos instaurados, fazendo com que as policiais considerem esta mudança mais significativa do que a própria promulgação da Lei Maria da Penha (p.7).

Em nossa pesquisa, encontramos um contexto em que a representação é oferecida a maior parte das denúncias, já na confecção do boletim de ocorrência. Na Delegacia de Proteção à Criança, ao Adolescente, à Mulher e ao Idoso, é dado um prazo para que as pessoas possam utilizar a representação ou não. Caso não representem durante a escrita do boletim de ocorrência, a escrivã responsável pelos pedidos de medidas protetivas de urgência ou a psicóloga perguntam se a pessoa gostaria de seguir com a representação.

De todo o trabalho realizado por escrivães na delegacia de proteção, acompanhamos com maior profundidade aqueles realizados por profissionais que escreviam os pedidos de medidas protetivas de urgência. As medidas protetivas de urgência são um procedimento instituído pela Lei Maria da Penha. De acordo com o texto legal, é parte do trabalho policial acatar a denúncia e “remeter, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, expediente apartado ao juiz com o pedido da ofendida, para a concessão de medidas protetivas de urgência”. A determinação de resposta rápida da autoridade policial e judicial indicam que tal dispositivo dispõe à requerente um mecanismo de interrupção da situação de violência em regime de urgência (Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2022).

Para Wânia Pasinato (2015), as medidas protetivas de urgência são mecanismos importantes de proteção à integridade da pessoa e de resposta do judiciário às situações de violência (p.415). Pelo que observamos na delegacia de proteção estudada, os pedidos de medida protetiva de urgência constituem um dos procedimentos centrais na Delegacia de Proteção à Criança, ao Adolescente, à Mulher e ao Idoso. Isso porque é expressiva a quantidade de pedidos de medida protetiva de urgência pelas atendidas.

Trata-se de um conjunto grande de relações que passa pela escrita das medidas protetivas de urgências pelas/os escritvãs/ães. Acompanhamos profissionais diferentes, em diversos momentos. As/os escritvãs/ães construía(m) distintos ambientes para atender os casos, nos lembrando da pluralidade de atendimentos realizados por agentes de polícia. O ambiente onde eram escritos os pedidos de medida protetiva de urgência proporciona maior privacidade. Os relatos demoravam cerca de uma hora, e, em alguns momentos, até mais (por exemplo, casos considerados difíceis como os de “estupro”). Isso era motivo de preocupação na recepção, por conta da pressão do público.

A demora no atendimento era explicada por conta dos vários papéis que as escritvãs tinham obrigatoriamente de preencher e assinar. Em alguns casos tinham que realizar os boletins de ocorrência, caso este não tivesse sido feito pela/o agente de polícia. Além do próprio pedido de medida protetiva de urgência que, posteriormente, seria assinado e ratificado por um/a delegado/a e encaminhado ao/a juiz/a. Entre esses documentos, as profissionais tinham que preencher uma ficha com dados pessoais da *ofendida*, do *ofensor* e da situação de violência e socioeconômica. Esses dados eram anexados ao pedido de medida protetiva de urgência e, igualmente, encaminhados ao juiz. Nesse sentido, descreve a Norma Técnica de Padronização das Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (Brasil, 2010):

O expediente apartado para a concessão da medida protetiva (inciso III), conforme o § 1º do artigo 12, deverá conter a qualificação da ofendida e do agressor, nome e idade dos dependentes e uma descrição do fato e das medidas solicitadas pela ofendida, boletim de ocorrência e todos os documentos disponíveis em posse da ofendida (§ 2º, art. 12) (p.38).

O atendimento começava com um questionamento de informações básicas como nome e endereço, dados pessoais que ajudariam a localizar tanto a *ofendida* quanto o *ofensor*. Depois, as/os escritvãs/ães pediam para que as ofendidas relatassem o que as tinha levado até a delegacia de proteção. Naquele momento, as escritvãs já começavam a redigir um documento resumindo os acontecimentos. Parecia que buscavam por elementos que pudessem configurar

não apenas o crime, mas a urgência do caso, pois era necessário que aquele texto amparasse a/o juiz/a a tomar uma decisão quanto à medida protetiva de urgência. O texto era lido e corrigido junto com a *ofendida*. As escrivãs pediam que a *ofendida* encaminhasse ao *whatsapp* da delegacia de proteção provas (áudios, fotos, documentos) que ajudassem a dar materialidade ao pedido. Outros boletins de ocorrência ou pedidos de medida protetiva de urgência pareciam reforçar a base dos pedidos. Naquele momento, as escrivãs realizavam pesquisas na base de dados, buscando informações da residência atual do *ofensor*, seus antecedentes criminais, se ele possuía porte ou posse de arma, etc. O atendimento termina com as assinaturas tanto da *ofendida* quanto da escrivã. Em alguns casos, as *ofendidas* recebem um papel com uma reflexão sobre a natureza da “violência doméstica e familiar”. Por fim, a *ofendida* era informada sobre o funcionamento da Rede Catarina⁴⁶, sobre a Patrulha Maria da Penha e o Botão do Pânico.

Vale dizer que o contato com as atendidas parece mobilizar certas emoções nestas escrivãs. Por exemplo, nos chamou atenção o caso de uma mulher adulta que chegou à delegacia para pedir uma medida protetiva de urgência contra o irmão. O irmão que, segundo ela, fazia uso abusivo de entorpecentes, a tinha agredido. Eles coabitavam o mesmo terreno, terreno deixado de herança pelos pais. A mulher estava emocionada e aparentava um cansaço com a situação, pois outras agressões já tinham acontecido. Ela já tinha realizado outros boletins de ocorrência. No momento em que a escrivã saiu da sala para buscar os papéis impressos para assinatura, ela começou a chorar. Quando a escrivã voltou, ela se acalmou um pouco. Depois que a *ofendida* vai embora, conto o caso à escrivã, ela, então, com pesar, afirma a impossibilidade de sentir por todas as mulheres e a necessidade de se distanciar.

Tal fala se coaduna com o que Laura Lowenkron (2014) encontra em sua pesquisa junto à investigação de casos de pedofilia. Lá e aqui, as/os profissionais indicam um “distanciamento analítico” em relação aos casos atendidos, o que parece fazer parte da diferença entre um olhar “leigo” e um olhar “profissional” sobre os casos de violência. Contudo, se lá o distanciamento deve ser acompanhado da “repulsa”, aqui, é requerido das/os

⁴⁶A Rede Catarina é um serviço oferecido pela Polícia Militar, em regime de urgência, para atendidas que tenham alguma medida protetiva de urgência deferida. Disponível em: <https://www.sc.gov.br/servicos/participar-da-rede-catarina-de-protecao-a-mulher>. De acordo com o TJSC, a Rede Catarina oferece: “prevenção da violência doméstica e familiar contra a mulher, buscando conferir maior efetividade e celeridade às ações de proteção à mulher. O programa se sustenta em ações de proteção, no policiamento direcionado da Patrulha Maria da Penha e na disseminação de solução tecnológica”. Disponível em: <https://www.tjsc.jus.br/documents/3380888/0/Rede+de+Atendimento.pdf/74d4cecd-be51-d3c6-7b2c-f942f6aec5c0?t=1635257718570>. Acesso em: 15. out. 2023.

profissionais um olhar empático e atencioso aos relatos de violência. Em conversa com uma outra interlocutora que também trabalhou com pedidos de medida protetiva de urgência, a questão das emoções reaparece em um outro sentido. Para ela, é possível descobrir se uma ofendida está dizendo a “verdade” através de suas emoções, sendo o choro ou o silêncio o principal indicativo. Nesse sentido, as emoções apareceriam tanto na postura profissional quanto na “expertise” (Nadai, 2016) em descobrir a “verdade” sobre os casos.

A atendida também poderia ser encaminhada para outros serviços da rede de atendimento. Por exemplo, ela poderia ser encaminhada para a Casa de Passagem. Igualmente, as/os agentes de polícia da investigação poderiam auxiliar no recolhimento de pertences pessoais no seu local de residência ou no transporte da atendida a outros órgãos da rede de atendimento. Desse modo, a DPCAMI atua em conformidade com a Lei Maria da Penha (art.11):

No atendimento à mulher em situação de violência doméstica e familiar, a autoridade policial deverá, entre outras providências: I - garantir proteção policial, quando necessário, comunicando de imediato ao Ministério Público e ao Poder Judiciário; II - encaminhar a ofendida ao hospital ou posto de saúde e ao Instituto Médico Legal; III - fornecer transporte para a ofendida e seus dependentes para abrigo ou local seguro, quando houver risco de vida; IV - se necessário, acompanhar a ofendida para assegurar a retirada de seus pertences do local da ocorrência ou do domicílio familiar;

Exemplifico as nuances do atendimento nas salas de medida protetiva de urgência a partir de um dos casos que acompanhamos. A escritã atendeu uma mulher adulta que requeria uma medida protetiva de urgência contra seu ex-marido. O *ofensor*, anos depois da separação, ameaçou o atual namorado da *ofendida* via áudio de *whatsapp*. No relato dela, a *ofendida* explanou todo o caminho do relacionamento que mantiveram. Ela também contou sobre as violências físicas que ele cometeu no passado, sua relação com as filhas, a relação do ex-marido com o trabalho, a sua própria relação com o trabalho e a sua relação com a sua família. A escritã ouviu tudo e condensou este relato em um texto que embasaria o pedido de medida protetiva de urgência. Em vários momentos, a escritã busca situar as últimas violências. Durante o atendimento, analisando o áudio de *whatsapp*, a escritã questionava “*eu não tô vendo crime aí, senhora*”. Ainda que a escritã discordasse do que a *ofendida* considerava enquanto um tipo de ameaça fosse um crime, a profissional enquadrou o caso como um tipo de “violência psicológica”⁴⁷. Inclusive, por conta do que o áudio parecia ter produzido na *ofendida*. Além disso, a profissional nos explicou que era muito comum que as

⁴⁷ A Lei 14.188, de 28 de julho de 2021, instituiu o tipo penal “violência psicológica”. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/14188.htm. Acesso em: 28. jul. 2023.

situações de violência se manifestassem em momentos em que as ofendidas estavam em novos relacionamentos. De modo geral, este atendimento ecoa os achados de pesquisa de Beatriz Accioly Lins (2013):

(...) Muitas falas e práticas são demasiadamente ambíguas quando se trata da condenação ou não de práticas violentas em relações íntimas de familiares, e oscilam de acordo com determinadas circunstâncias. Ao mesmo tempo, mesmo com discordâncias, as policiais reconhecem serem compelidas a cumprir as normas estipuladas. Nesse sentido, embora as leis sejam criticadas como manipuláveis, burláveis e por vezes em desacordo com crenças pessoais, elas também teriam um caráter inviolável, superior e incontestável. Assim, o discurso direcionado a outras funcionárias, ao público e a mim, também poderia adquirir a forma da defesa da aplicação efetiva da lei a despeito das opiniões pessoais (p.295).

São encaminhadas para a sala de medidas protetivas de urgência, atendidas com denúncias contra maridos, ex-maridos, irmãos, pais, padrastos, ex-namorados, namorados e filhos. Mas, percebemos que outros tantos casos não foram atendidos. Assim, maiores pesquisas ainda precisam ser feitas para que possamos compreender o que faz com que um pedido de medida protetiva de urgência seja aceito e quais as implicações dessas escolhas. Além disso, observamos na pesquisa de campo que algumas denúncias são “levadas a sério”, enquanto outras, não. Em uma primeira mirada, nos parece existir uma diferenciação entre as violências incorporadas aos pedidos de medida protetiva de urgência, o que pode indicar elementos relevantes do reconhecimento social dos eventos ali enunciados. E também, nos parece existir uma diferenciação entre os elementos privilegiados no inquérito policial e nas medidas protetivas de urgência. Portanto, restam dúvidas quanto aos objetivos e as características desse último tipo de documento.

As atendidas também podem ter contato com as psicólogas. No estado de Santa Catarina existe dentro da Polícia Civil a figura do “psicólogo policial”. Estas/es profissionais são formadas/os em psicologia e prestam concurso para a polícia civil. Ao adentrar a polícia civil, elas/es são treinadas/os nos mesmos termos que outros membros de seu corpo profissional. Assim, os profissionais de psicologia também conhecem o funcionamento do ordenamento legal brasileiro. De acordo com a Associação dos Psicólogos da Polícia Civil do Estado de Santa Catarina (APSIPOL-SC), os psicólogos policiais são⁴⁸:

aquela(e) que assume o cargo, dentro do quadro da Polícia Civil do Estado de Santa Catarina, cuja nomenclatura foi instituída pela Lei Complementar 453/2009. O ingresso na carreira se dá por meio de concurso público para a PCSC e o profissional fica habilitado a atuar na área após o curso de formação feito na ACADEPOL-SC (Academia de Polícia Civil). Quando atuando nesse cargo, a(o) profissional tem

⁴⁸ Site oficial da “Associação dos Psicólogos da Polícia Civil do Estado de Santa Catarina” (APSIPOL-SC). Disponível em: <https://www.apsipolsc.org/>

responsabilidade legal tanto devido à função que ocupa dentro da PCSC, quanto às legislações do Conselho Federal de Psicologia. A maioria das(os) profissionais atuam em delegacias especializadas (DPCAMIs), mas podem atuar também na área de Saúde do Trabalhador, em Recursos Humanos, na Acadepol e em outras delegacias (de Comarca ou especializadas).

A presença de atendimento psicológico nas delegacias especializadas tem sido uma demanda dos movimentos feministas (Machado, 2010). Para Ana Cláudia Oliveira e Ana Sílvia Ghisi (2019), “essa atividade pode contribuir para o acolhimento das vítimas, especialmente por oferecer uma escuta qualificada e uma orientação técnica especializada” (p.8). Segundo as autoras (idem), no estado de Santa Catarina, “78,94% das Delegacias realizam atendimento psicológico às vítimas atendidas na unidade” (p.8). O atendimento psicológico, contudo, encontra desafios nas delegacias. De acordo com Fabiana Andrade (2012) - baseado em pesquisa numa Delegacia de Defesa da Mulher de Campinas - as policiais separam a prática de “escutar” de forma profissionalizada (mais ligada à assistência social e aos psicólogos) e o trabalho das delegacias e da polícia (que deveria ser de punição e de repressão) na qual a “escuta” não seria necessariamente uma atribuição (p. 65). No contexto analisado por Andrade (idem), as policiais inscreveriam o “trabalho de escutar” a outros órgãos da rede ou a entidades “não policiais”.

No momento em que a presente pesquisa foi realizada, trabalhavam três psicólogas na Delegacia de Proteção à Criança, ao Adolescente, à Mulher e ao Idoso da cidade. Todas estavam na DPCAMI há mais de dez anos e já haviam passado por outras funções dentro da polícia civil estadual, como o atendimento psicológico oferecido a outros policiais. Na pesquisa de campo, tivemos a oportunidade de interagir com algumas destas profissionais.

Na DPCAMI, as pessoas são atendidas individualmente e não há intervenções coletivas ou com *autores* de violência. O serviço não parece ser amplamente conhecido pelo público, que pouco requisita o atendimento junto a psicóloga. O serviço de psicologia não inclui todo o público da Delegacia de Proteção à Criança, ao Adolescente, à Mulher e ao Idoso. Nesta delegacia, as psicólogas dividem o trabalho entre si, separando os casos de “violência sexual”, “violência doméstica e familiar” e “violência contra crianças e adolescentes”⁴⁹. Essa divisão não é sempre seguida, podendo uma mesma psicóloga tratar de casos considerados de natureza diferente. De acordo com uma interlocutora, a atual separação

⁴⁹ De acordo com Ghisi, D’ávila e Paixão (2016) “a atuação dos psicólogos policiais será no atendimento da mulher vítima de violência doméstica, tanto nos casos de ação penal pública condicionada, em que a vítima resiste em exercer o seu direito de representação, como nos casos de crimes de ação penal pública incondicionada, onde em muitos casos a vítima retorna ao convívio com o agressor” (p.234). Contudo, observamos na pesquisa de campo que a atuação das/os psicólogas/os vai além dos casos de “violência doméstica e familiar”.

foi formulada entre as próprias psicólogas, com o objetivo de dar celeridade ao andamento dos processos e abarcar as especialidades de cada profissional. Nesse sentido, essa divisão teria acontecido pela necessidade de construir fluxos e padrões de atendimento. Estes fluxos foram construídos através de tentativa e erro. Foi destacado, ainda, a ausência de definição prévia de quais seriam as atividades de psicologia no contexto da delegacia. Definição prévia no nível de configuração da carreira destes profissionais na polícia civil. Assim, a esfera de atuação das/os psicólogas policiais nesta delegacia de proteção teve de ser construída no cotidiano. Nesse sentido, pontua Ana Claudia Oliveira e Ana Silvia Ghisi (2019):

O terceiro cargo, de psicólogo policial, é uma carreira que só existe na Polícia Civil catarinense. Inicialmente, a carreira se destinava ao trabalho junto às questões de trânsito, atuando nos exames psicotécnicos do Departamento Estadual de Trânsito, que pertencia à estrutura da Polícia Civil. Entretanto, a carreira passou por significativas mudanças, constituindo-se em importante corpo técnico a serviço da segurança pública e também dos próprios policiais civis (p.4).

Na DPCAMI, uma das psicólogas atende preferencialmente *ofendidas* adultas que relatam situações de “violência sexual” e/ou “violência doméstica e familiar”. Nesses casos, as *denunciantes* demoram cerca de um mês para serem chamadas à delegacia de proteção. Segundo relatos, parte das *ofendidas* não comparecem. Normalmente, os atendimentos acontecem apenas uma vez e duram, em média, uma hora. Por isso, as psicólogas diferenciam a sua prática profissional daquela realizada pelos demais psicólogos. Primeiro, em relação à psicologia não-policial, pois o trabalho seria mais “educativo”. Também diferenciam de atendimentos “psi”, pois além de terem apenas um contato pontual, no trabalho realizado na delegacia de proteção torna-se difícil questionar as *denunciantes* com maior profundidade a respeito da situação de violência. Assim, não há um acompanhamento contínuo, o que tornaria, de acordo com o que nos foi relatado, complicado explorar de modo mais atento os problemas que as *denunciantes* trazem. Portanto, o trabalho feito na delegacia de proteção é o de perguntar se a *denunciante* deseja tornar a acusação um processo na esfera criminal (representação ou não), descobrir se aconteceram novos fatos desde o boletim de ocorrência e também descrever as *ofendidas* o fluxo dos trâmites legais.

Outra psicóloga atende preferencialmente crianças e adolescentes, e, por vezes, atendidas adultas vítimas de “violência psicológica”. Com relação às crianças e adolescentes, a psicóloga nos explica que na sua abordagem ela parte de uma perspectiva atenta à constituição das relações familiares. Assim, a psicóloga busca analisar elementos de “desestruturação familiar” e de “solidariedade”. Sua busca por entender a dinâmica familiar tem relação com um de seus objetivos, a saber, descobrir novos “fatos” e provas. Por sua vez,

ela realiza um número maior de sessões, com diferentes pessoas envolvidas no caso analisado.

Entretanto, como nos explica uma psicóloga, não são todos os casos que são encaminhados a estas profissionais. Os casos atendidos, em fase de inquérito policial, em especial de crianças e adolescentes, e de “violência doméstica e familiar” e/ou “violência psicológica”, são pré-selecionados pelas/os delegadas/os. Alguns destes delegados/as atribuíram mais casos às psicólogas do que outros. Ou seja, recorreram mais vezes aos relatórios destas profissionais para amparar os enquadramentos penais ou para dar base à instauração (ou não) do inquérito policial. Delegadas/os são responsáveis por dar seguimento aos inquéritos policiais e, por vezes, compreendem ser necessário a atuação das psicólogas policiais.

Todas as psicólogas fazem relatórios de seus atendimentos, elas leem os relatórios entre si e encaminham estes documentos as/aos delegadas/os. Nesse exercício, as psicólogas buscam enquadrar os seus atendimentos em termos psicológicos, mas que possam ser lidos por outros profissionais que não sejam especialistas na área. Portanto, fazem um esforço de “tradução” do vocabulário psicológico, tradução que, para elas, tem um grande impacto na leitura e absorção dos relatórios. Nesses documentos, elas também indicam encaminhamentos e movimentam outros serviços (por exemplo, encaminhamentos a setores de atendimento psiquiátrico). Por vezes, as psicólogas são chamadas a testemunhar em julgamentos, no lugar de especialistas. Assim, elas indicam a posição de responsabilidade que atribuem à própria prática profissional, sobretudo nesses momentos em que aparecem como especialistas que influem na definição de caminhos de *acusados* e *acusadores*.

Nesse sentido, algumas profissionais refletem sobre os dilemas entre o trabalho policial e o trabalho de psicologia que adentram no cotidiano da delegacia de proteção. Estes são mediados pela busca diária das psicólogas pela demarcação da sua atribuição e de quais são os seus objetivos. Tal ambiguidade da psicologia operada dentro da polícia pode ser reforçada pela falta de referências nos documentos que normatizam a atuação de psicólogos na “Rede de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres” (Brasil, 2011), conforme constata Madge Porto (2018).

Como explicita a pesquisa de Victória Santos (2001), não era incomum que os policiais colocassem as atendidas aos prantos ou que tinham casos que não eram passíveis de serem criminalizados nas salas das psicólogas. Portanto, estas profissionais tiveram de cavar espaços nas delegacias de proteção, encontrar formas de atender os casos de violência(s) e

afirmar as diferenças entre as funções de psicólogo e de policial. A partir da organização de um fluxo interno de atendimento, esse tipo de situação parece ter sido nuançada. Esse processo, de mais de vinte anos, ressoa nos pedidos recorrentes de movimentos sociais e pesquisadores de que as delegacias especializadas desse tipo tenham atendimentos psicológicos em seus quadros.

Contudo, algumas questões permanecem. As sessões de atendimento não são completamente confidenciais. Esta característica é explicitada durante os atendimentos. E para a preservação das pessoas, muitas profissionais não escrevem em seus relatórios todos os elementos trazidos durante o atendimento. Assim, a despeito do desejo de movimentos feministas, os encontros não são voltados a um atendimento profundo às demandas das pessoas, mas perpassados por um outro vocabulário. Mesclado com elementos importantes quanto à comunicação dos trâmites legais e do funcionamento da rede de atendimento e enfrentamento, é possível perceber que o atendimento das psicólogas têm influência de uma lógica perpassada pelo âmbito jurídico. Contudo, vale destacar que as profissionais procuram “desmistificar” as expectativas de gênero que aparecem no relato das atendidas. Além disso, orientam as *ofendidas* quanto às estratégias para que estas possam se proteger. Por fim, afirma uma psicóloga, o trabalho “*vai além de ouvir*”, mas também abarca gerar relatórios, discutir procedimentos, debater abordagens e afins. Essas múltiplas dimensões do trabalho de psicologia são expostas por Adriano Beiras e Bibiana Garbero (2021):

A complexidade da violência de gênero é bem compreendida pelas psicólogas que acompanhamos na atenção psicossocial às mulheres que registraram ocorrências. Institucionalmente, apoio na tomada de decisão relativa à representação criminal aparece como uma das principais demandas; e as psicólogas afirmam que, apesar dos esforços para a criação de espaços pensando em reparação psicológica - como grupos reflexivos, por exemplo -, essas medidas não encontram adesão. O “convite” para receber atendimento psicossocial é feito por meio de uma intimação. Segundo as psicólogas, isso já foi feito de outra forma, mas as mulheres não retornavam à delegacia após o registro da ocorrência. Nesses atendimentos, aos quais compareciam algumas das mulheres intimadas, o profissional da psicologia atua como agente de acolhimento e, principalmente, de informação sobre as etapas do processo. Algo que muitas mulheres aparentemente não sabem (e é explicado nos atendimentos) é que muitos dos casos que chegam às delegacias especializadas não são interpretados, a priori, como ocorrências policiais a serem investigadas e que, portanto, fica a cargo da mulher tomar a decisão de judicializar os conflitos que não encontraram resolução em outras instâncias (Rifiotis, 2015). Por desconhecerem o funcionamento da polícia e da justiça, a delegacia parece ser percebida pelas mulheres apenas como um espaço de denúncia, de maneira que, passada essa etapa, não haveria mais necessidade ou interesse em retornar ao serviço (p.186).

Por fim, sublinhamos que a figura da/o delegada/o de polícia civil é central na delegacia de proteção. De acordo com o anexo III da já mencionada Lei 18.821/2021, é função da/o delegada/o: “planejar, programar, organizar, dirigir, coordenar, supervisionar e

controlar as atividades de polícia judiciária, de apuração de infrações penais e de polícia administrativa, no âmbito das suas atribuições constitucionais e legais”.⁵⁰ Portanto, a/o delegada/o é crucial na seleção, enquadramento e prosseguimento dos casos atendidos.

As/os delegadas/os atuam na gestão dos procedimentos iniciados nesta delegacia de proteção. Em conversa com um profissional nos foi apontado que o trabalho feito pelas/os delegadas/os é parecido com o de “juízes”. Estes têm liberdade para fazer os encaminhamentos que acharem necessários e enquadrar os crimes como melhor compreenderem. Alguns casos até podem ser discutidos com as psicólogas ou com a/o delegada/o titular, mas por iniciativa das/dos próprias/os delegadas/os. Assim, não há interferência de “terceiros”, ainda que possa haver discordâncias. Isto tem relação com o papel de autorização e coordenação destes profissionais. Nessa toada, descreve a Norma Técnica de Padronização das Delegacias Especializadas de Atendimento às Mulheres (Brasil, 2010): “a atividade investigativa é parte fundamental do inquérito policial e deve, portanto, ser empreendida e coordenada pela autoridade policial responsável pelo inquérito” (p.35). Contudo, observamos na pesquisa de campo, que delegadas/os já não realizam a mediação policial tal como encontrado em outros contextos e tempos (Muniz, 1996). Segundo Ana Claudia Oliveira e Ana Silvia Ghisi (2019), as/os delegadas/os também possuem uma outra função externa importante:

Além de todas essas atividades relacionadas diretamente ao atendimento de mulheres, os delegados responderam que realizam operações externas de fiscalização em bares, boates e casas noturnas (58%), além de mutirões para conclusão de procedimentos em atraso (36,84%) e reuniões de trabalho e avaliação de desempenho dos servidores da unidade (47,36%) (p.8).

Por sua vez, a/o delegada/o titular assume uma posição mais administrativa, ou seja, a de garantir o funcionamento diário da delegacia de proteção e ordenar os procedimentos gerais. Entretanto, este cargo também possui uma dimensão política importante, a saber, a de angariar fundos para a sua delegacia e assim instalar equipamentos, por exemplo. A dimensão política também circunscreve o diálogo com a imprensa e outras instituições, bem como a instituição de fluxos e procedimentos internos. A/o delegada/o titular não é eleita/o, ela/e assume o cargo levando em consideração a/o servidores de mesma posição com mais tempo de carreira.

Em conclusão, argumentamos que existem diferentes atendimentos realizados na

⁵⁰ Redação contida na Lei nº 18.281/2021. A Lei nº 18.281/2021 altera a lei nº 6.843/1986, que “dispõe sobre o Estatuto da Polícia Civil do Estado de Santa Catarina, e estabelece outras providências”. Disponível em: http://leis.ale.sc.gov.br/html/2021/18281_2021_lei.html. Acesso em: 20. jul. 2023.

Delegacia de Proteção à Criança, ao Adolescente, à Mulher e ao Idoso. Primeiro, existem tempos de atendimento distintos. Segundo, nem todos os casos que chegam à delegacia de proteção são atendidos por todas/os as/os profissionais. Terceiro, nem todos as/os profissionais têm os mesmos objetivos no atendimento. Quarto, nem todos os relatos servem as mesmas funções. Por exemplo, quando observamos a diferença entre os inquéritos policiais e os pedidos de medida protetiva de urgência. Inclusive, sublinhamos a relevância das medidas protetivas de urgência no dia a dia da delegacia de proteção estudada. Assim, a narrativa da(s) violência(s) precisa se conformar a cada atribuição, o que produz atendimentos distintos.

Destacamos também a incorporação do atendimento inicial junto às atendentes, que não apenas facilita o trabalho de agentes de polícia, como assume parte das atribuições policiais de seleção e *checkpoint*. Igualmente, ressaltamos a presença do atendimento psicológico nesta delegacia de proteção, que, ainda que imiscuída em certos dilemas, realiza um serviço quase inexistente nas delegacias especializadas do tipo. Ao mesmo tempo, percebemos que quase todas/os as/os profissionais acabam por promover a circulação das atendidas pela rede de atendimento e enfrentamento, uma função típica da assistência social, ou “extra-policial” (Santos, 2001; Machado, 2010). De tal modo, ainda que seus profissionais estejam influenciados pela busca da “verdade” e dos “fatos”, a DPCAMI também atua na orientação e educação sobre os trâmites jurídicos.

2.3. O Centro de Referência e o atendimento “*psicossocial*”

No subcapítulo anterior focamos no processo de constituição do atendimento e de distribuição das funções na Delegacia de Proteção à Criança, ao Adolescente, à Mulher e ao Idoso. Neste subcapítulo compartilhamos do mesmo objetivo, entretanto nosso foco recai sobre o Centro de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência (CREMV) de Florianópolis. Esse caminho foi construído em diálogo com as indicações da Norma Técnica de Uniformização dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência (Brasil, 2006).

Mencionamos que iniciativas no âmbito federal da Secretaria de Políticas para as Mulheres (SPM) impulsionaram a expansão desses centros de referência e deram destaque a este serviço no atendimento à violência de gênero. Porém, é importante iluminar que esses

órgãos têm modos de funcionamento muito díspares ao longo do território nacional (Novellino, Tavares, 2013). No Brasil, alguns centros de referência atendem às usuárias independente da situação de violência (Côrtes, 2008). Ainda que também atendam pessoas em situação de violência. Especificamente, o Centro de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência (CREMV) da cidade de Florianópolis atende apenas casos enquadrados enquanto violência(s). Nessa localidade, o CREMV configura-se enquanto serviço especializado dentro da rede de assistência social do município. De modo geral, a especialização do serviço a partir da situação de violência, modifica a estrutura e a rede de serviços da qual o centro de referência faz parte, sendo ele ou um ponto de início não especializado para o encaminhamento a outros órgãos especializados ou um lugar de especialização do qual irradiam os atendimentos. Assim, de acordo com a Norma Técnica de Uniformização dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência (Brasil, 2006):

Os Centros de Referência de Atendimento à Mulher são equipamentos da política de prevenção e enfrentamento à violência contra a mulher que: funcionam como porta de entrada especializada para atender a mulher em situação de risco na rede de atendimento. Estes serviços elaboram diagnósticos preliminares da situação concreta de violência, encaminham à Rede de Serviços, acompanham o atendimento e oferecem orientações gerais, bem como atendimento psicológico, social e jurídico à mulher vítima de violência sexual, física e psicológica, esporádica ou de repetição, ocorrida no contexto de nenhuma relação (cometida por desconhecidos), de relações de afeto e confiança e/ou de trabalho (p.28).

(...) Devem exercer o papel de articuladores dos serviços organismos governamentais e não-governamentais que integram a rede de atendimento às mulheres em situação de vulnerabilidade social, em função da violência de gênero (p.11).

A Norma Técnica de Uniformização dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência (Brasil, 2006) também indica que o atendimento realizado no centro de referência deve ocorrer de forma “interdisciplinar” e em equipe. A equipe é formada tanto pelo atendimento jurídico, quanto pelo atendimento assistencial e pelo atendimento psicológico. Dentro destes centros de referência, as/os profissionais oferecem distintos atendimentos e devem realizar trabalhos com propósitos e metodologias diferentes. Contudo, de acordo com os achados de pesquisa de Maria Novellino e Rosemeri Tavares (2013):

Os Centros que seguem as recomendações da Secretaria de Políticas para as Mulheres, isto é, que oferecem às mulheres em situação de violência todos os tipos de atendimento (por exemplo, assistente social, psicóloga e advogada), são 169 do total de Centros; 54 oferecem dois tipos de atendimento; 22 oferecem apenas um tipo de atendimento e 14 não oferecem qualquer tipo de atendimento. Estes últimos, portanto, não poderiam ser classificados como Centros de Referência (p.14).

Isso pode indicar quais são os serviços oferecidos pelos centros de referência existentes no país. Por sua vez, muitas cidades têm problemas com o tempo de dedicação do corpo técnico. Por exemplo, Julliana Paiva (2016) encontra que no centro de referência de Cajazeiras (PB) existe uma alta rotatividade de profissionais, que, por sua vez, dividem-se em outras funções na estrutura da assistência social do município. Esta rotatividade poderia dificultar o processo de institucionalização do centro de referência e o desenvolvimento de projetos a longo prazo pelos profissionais. Diferente do encontrado por Paiva (*idem*), no centro de referência de Florianópolis as psicólogas e as assistentes sociais que trabalham no serviço podem se dedicar exclusivamente ao CREMV.

As profissionais do CREMV de Florianópolis trabalham presencialmente no serviço todos os dias da semana (menos no final de semana). O centro de referência da cidade funciona durante o dia, oficialmente das 08:00 às 19:00 horas, de segunda a sexta. Contudo, pudemos observar que o centro de referência abre um pouco mais tarde e fecha um pouco mais cedo. Isto é justificado, por parte das técnicas, pela necessidade de preparação para o dia e de encerramento dos procedimentos no fim da tarde.

Durante a manhã estão presentes uma psicóloga e uma assistente social, e, no período da tarde, outra psicóloga e outra assistente social. Também compõe o seu corpo profissional: uma coordenadora, uma atendente, uma profissional da limpeza e algumas estagiárias. Um dos pontos de desconexão entre este Centro de Referência e a Norma Técnica de Uniformização dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência (Brasil, 2006) é a falta de atendimento jurídico e de arte-terapia. Soma-se a isso o intercâmbio que existe entre o atendimento assistencial e o atendimento psicológico, configurando um atendimento dito “*psicossocial*”.

As usuárias que chegam até o centro de referência podem se encaminhar até o espaço através de procura espontânea ou através de encaminhamento institucional. Muitas conhecem os centros de referência através de contatos pessoais ou mesmo pelas redes sociais (Côrtes, 2008). Junto a procura espontânea, soma-se os encaminhamentos institucionais, seja através dos centros de saúde, das delegacias ou mesmo de outros órgãos da rede de assistência social do município. Os encaminhamentos institucionais não são compulsórios, portanto, a procura pelo serviço depende da vontade das usuárias. Estas podem percorrer uma série de serviços da rede de atendimento e enfrentamento, da qual o centro de referência faz parte. Tal rede de serviços é expressa por Carmen Hein Campos (2015) nos seguintes termos:

Conforme a SPM/PR [Presidência da República], a rede de serviços para mulheres em situação de violência (rede especializada) é constituída por Centros de Atendimento à Mulher em situação de violência (Centros de Referência de Atendimento à Mulher, Núcleos de Atendimento à Mulher em situação de Violência, Centros Integrados da Mulher), Casas-abrigo, Casas de Acolhimento Provisório (Casas de Passagem), Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (postos ou seções da Polícia de Atendimento à Mulher), Núcleos da Mulher nas Defensorias Públicas, Promotorias Especializadas, Juizados Especiais de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180, Ouvidoria da Mulher, Serviços de saúde voltados para o atendimento aos casos de violência sexual e doméstica, Posto de Atendimento Humanizado nos aeroportos (tráfego de pessoas) e Núcleo de Atendimento à Mulher nos serviços de apoio ao migrante (BRASIL, 2011, p. 15) (p.393).

Destacamos que vários encaminhamentos advém da relação entre o centro de referência e o serviço de abrigamento temporário instituído pelo município. Pois, além do atendimento profissional realizado por psicólogos e assistentes sociais, o centro de referência da cidade também realiza a triagem para o serviço de abrigamento de Florianópolis. Este fluxo está em conformidade com a orientação das Diretrizes Nacionais de Abrigamento às Mulheres em Situação de Violência (Secretaria de Política para as Mulheres, 2011, p.38), que postula que os centros de referência, nas cidades onde ele existe, devem ser os responsáveis pela triagem do abrigamento.

Ao chegar no Centro de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência da cidade, as atendidas encontram, em um primeiro momento, uma recepção. Essa recepção é composta por cadeiras e um pequeno espaço com brinquedos para crianças. Muitas vezes, a porta do CREMV está trancada, e, em alguns momentos é preciso esperar que a atendente se encaminhe até a porta e a destranque. Na sua ausência, é necessário aguardar até que alguma outra profissional se desloque até a porta de entrada para fazê-lo. Nem sempre as profissionais têm acesso a entrada e saída das usuárias. Isso pode gerar uma certa confusão, como presenciamos no primeiro dia da pesquisa. Naquele dia, quando chegamos ao CREMV, observamos duas mulheres esperando na porta do serviço. A mulher mais nova estava com o olho lacrimejando. Ela me perguntou se eu também ia ser atendida e eu disse que ia encontrar com alguém que estava lá dentro. Elas impacientemente conversaram sobre a demora e especularam sobre outras formas de avisar quem estava dentro do CREMV de que existem pessoas que estão na porta do serviço, por exemplo, uma campainha. Perguntei a elas se estavam esperando há muito tempo e elas me disseram que estavam esperando há cerca de quinze minutos na porta do serviço. Finalmente alguém abre a porta. A estagiária perguntou se elas precisavam de atendimento, a mulher mais nova disse que queria fazer uma denúncia e que procurava pela delegacia. Por fim, a usuária se deslocou em direção à delegacia, que fica

ao lado do CREMV. Sem atendente até às onze horas da manhã, o CREMV permanece sem ninguém especialmente designado na portaria por algum tempo, pois só existe uma atendente no serviço. Além disso, isso implica que as outras profissionais assumam parte do trabalho de atendimento inicial.

Junto com a recepção, o CREMV possui três salas de atendimento, uma sala de reunião, uma sala para a coordenadoria, um escritório coletivo com uma grande mesa para reuniões e uma sala para os profissionais da Casa de Passagem. No momento, as profissionais da Casa de Passagem não utilizavam essa sala. Há também uma sala para o atendimento jurídico, que, na ausência deste profissional, se tornou mais uma sala para outros atendimentos. Além destes cômodos existe um banheiro para técnicas e usuárias, uma cozinha e uma copa. De acordo com uma interlocutora, o espaço é cedido pelo estado de Santa Catarina (SC). O ambiente interno possui várias salas privativas e boa circulação de ar. A maioria das salas tem mesa e computador. A única impressora fica em uma das salas de atendimento. Na parede do corredor existe uma pintura artística com frases motivacionais (como “*liberte-se*”, “*viva!*”, “*não tem nada de errado contigo*”). Na recepção, encontramos quadros inspiradores e um mural com desenhos que as crianças que passaram pelo CREMV fizeram. Como na DPCAMI, há um espaço na recepção onde são disponibilizados brinquedos para as crianças. Logo na entrada, numa mesa de canto, está uma série de panfletos com a indicação de grupos de ajuda mútua. Na recepção, ao lado do balcão, há um quadro grande com a descrição do organograma da assistência social do município.

Nos momentos em que a única atendente se encontra no espaço, ela começa o atendimento disponibilizando uma ficha de identificação, para que a usuária possa “entrar” no sistema. Em seguida, caso alguma psicóloga ou assistente social esteja disponível, ela realiza o encaminhamento da recém-chegada usuária até a profissional. Na recepção, o trabalho da atendente passaria por auxiliar no preenchimento da ficha de identificação, bem como no encaminhamento interno (Côrtes, 2008, p.90). Dado a importância do primeiro atendimento, Novellino (2016) argumenta que:

Como as recepcionistas são as primeiras a receber as mulheres, elas devem estar treinadas para tal, pois muitas delas chegam emocionalmente abaladas e fragilizadas ou mesmo com sinais visíveis de agressão física e as recepcionistas devem assisti-las até que sejam atendidas pela assistente social. No Centro pode haver um espaço lúdico com educadora para as mulheres que chegam com filhos, de modo que estes possam aí ficar enquanto a mulher é atendida (p.280).

A Norma Técnica (Brasil, 2006) prevê que as atendentes também possam realizar um

serviço informativo às usuárias “sobre as formas de acesso aos serviços da Rede de Atendimento para os quais possa ter sido orientada a procurar” (p.34). Este documento (idem) também indica que as atendentes possam realizar um serviço de secretariado, ou seja, de gerir a agenda das profissionais do centro de referência (ver também Novellino, 2016, p. 280). No centro de referência estudado são as próprias profissionais que organizam a sua agenda, combinando os horários de atendimento com as atendidas. Dado que o atendimento, caso a usuária deseje, é realizado ao longo de vários meses, os horários são negociados de modo a corresponder às possibilidades de agenda de ambas.

Os atendimentos, podem ser presenciais e/ou por telefone. Eles podem ser por telefone tanto por questões financeiras (por exemplo, pela dificuldade de alguma usuária custear a própria locomoção) quanto por, em alguns casos, as usuárias estarem em situação de risco e encontrarem barreiras para ir presencialmente até o centro de referência. Os atendimentos por telefone são, inclusive, uma alternativa criada pelas profissionais para lidar com as diferentes condições das usuárias. Os atendimentos presenciais também podem ser realizados, tanto individuais quanto coletivos. Por vezes, estes são realizados no horário de almoço, para se adequar aos horários de trabalho das atendidas, e até mesmo fora do expediente das profissionais que atendem no centro de referência. Durante e após a pandemia de COVID-19, as profissionais relataram um uso cada vez mais frequente das redes sociais e de alternativas tecnológicas para os atendimentos, ampliando assim as possibilidades além dos encontros presenciais. Essas conversas favoreceram uma aproximação através do *whatsapp* entre as técnicas e as usuárias. Como resultado, mesmo após o período pandêmico, o trabalho não cessa.

É comum que uma mesma pessoa seja atendida uma série de vezes no CREMV. Assim, a técnica pode acompanhar vários momentos de sua vida, mesmo quando as “situações de violência” que as levaram até o CREMV findaram. No entanto, como afirma uma profissional do local, as técnicas dependem que as usuárias procurem o centro de referência e continuem o contato com o órgão. Assim, o serviço não possui nenhum mecanismo de “busca ativa” e não pode obrigar as pessoas a estarem presentes nos encontros. Ao mesmo tempo, nenhuma pessoa será punida por descontinuar o atendimento. Por sua vez, o desligamento do serviço, tal como descrito na Norma Técnica de Uniformização dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência (2006): “somente se dará quando for verificada a superação da situação de violência, o fortalecimento de mecanismos psicológicos e sociais que tornem viáveis a autodeterminação da mulher” (p.39).

De acordo com esta Norma Técnica (Brasil, 2006) é necessário que os Centros de Referência possuam: “1 coordenador(a); 2 secretários(as); 2 assistentes sociais; 2 psicólogos(as); 1 advogado(a); 2 educadores(as); 1 ajudante-geral; 1 segurança” (p.31). Vale destacar que esta normativa prevê a atuação de um profissional em sessões de arte-terapia. A arte-terapia deveria ser realizada por um “arte-terapeuta” com experiência e especialização no uso da arte em contextos terapêuticos. A arte é compreendida como parte importante do processo de entender e superar alguns processos psíquicos. Assim, nesta Norma Técnica (idem), entende-se por arte-terapia:

Arte-terapia é o termo que designa a utilização de recursos artísticos em contextos terapêuticos. Esta é uma definição ampla, pois pressupõe que o processo do fazer artístico tem o potencial de cura quando a cliente é acompanhada por um(a) arte-terapeuta experiente, que com ela constrói uma relação que facilita a ampliação da consciência e do autoconhecimento, favorecendo e possibilitando mudanças (p.37).

No CREMV também não existe a presença de educadora, responsável por “tomar conta” das crianças. Ainda quanto ao corpo técnico, vale destacar que este Centro de Referência não possui atendimento jurídico, realizado por profissional da área do direito. Segundo a Norma Técnica de Uniformização dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência (Brasil, 2006), o atendimento jurídico:

Consiste no atendimento individualizado com o objetivo de oferecer aconselhamento jurídico e acompanhamento nos atos administrativos de natureza policial e nos procedimentos judiciais, informando e preparando a mulher em situação de violência para participar dessa difícil etapa (p.38).

Maria Novellino e Rosemeri Tavares (2013) encontram que “em todos os Centros visitados, a maior demanda das mulheres é por atendimento jurídico” (p.19). Nesse sentido, o atendimento jurídico tende a ser valorizado pelas usuárias, sobretudo na busca por “orientação” quanto a processos de afastamento do lar, pensão e afins (Paiva, 2016, p.47-48). Para Maria Novellino e Rosemeri Tavares (2013), as usuárias utilizam, em especial, as orientações jurídicas quanto à Lei Maria da Penha (11.340/2006). Portanto, o trabalho de atendimento jurídico é informativo, de orientação e de acompanhamento (Brasil, 2006, p.11). Ou seja:

O acompanhamento às usuárias dos Centros realizado pelas advogadas compreende preparar as mulheres para as audiências nos Juizados ou mesmo acompanhá-las fisicamente, quando necessário. Podem também acompanhá-las nas idas às Delegacias para garantir que o boletim de ocorrência seja feito. As usuárias são orientadas para ir ao Centro após receber a intimação para a audiência, para receber orientação da advogada sobre como proceder na audiência. As advogadas podem se habilitar para ter acesso aos processos, podendo acompanhá-los no Juizado

Criminal, e para acompanhar os pedidos de medidas protetivas em todo seu percurso (Novellino, 2016, p.284-285).

Para uma interlocutora no CREMV, o atendimento jurídico é necessário e não deve ser orientado apenas à criminalização das práticas, mas também ao atendimento jurídico em várias esferas da vida pessoal das usuárias (por exemplo, na esfera civil). Portanto, a ausência desses profissionais pode repercutir no acesso à justiça das usuárias. Contudo, as técnicas do CREMV mobilizam outras estratégias para suprir a falta de atendimento jurídico, a partir de seu conhecimento sobre a “Rede de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres” (Brasil, 2011). Nesse sentido, as profissionais procuram orientar as “usuárias” sobre os procedimentos realizados nas Delegacias Especializadas de Atendimento às Mulheres e em outras “portas de entrada” do sistema judiciário brasileiro.

No CREMV estudado, existem apenas dois tipos de atendimento: o atendimento assistencial e o atendimento psicológico. Depois de passar pela recepção, as usuárias são encaminhadas a uma destas profissionais. A psicóloga e a assistente social convencionaram uma divisão do trabalho interno. Assim, todos os dias, uma das profissionais ficaria disponível para atender os encaminhamentos institucionais e a procura espontânea. Por sua vez, a outra realizava os atendimentos já agendados e as demais burocracias do trabalho (escrever e encaminhar relatórios, por exemplo).

Em tese, as assistentes sociais devem mobilizar os órgãos disponíveis da “Rede de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres” (Brasil, 2011) em busca da “efetivação das Leis e políticas destinadas ao combate à violação dos direitos das mulheres” (Guerreiro et. al. 2020, p.150). As assistentes sociais são formadas em Serviço Social. Nesse sentido, as profissionais da assistência social precisam possuir um conhecimento aprofundado dos mecanismos e serviços que podem ser acionados em cada caso, seja de violência em âmbito público ou privado, bem como possuir um conhecimento aprofundado do fenômeno da violência (Lisboa, Pinheiro, 2005, p. 203). Para Teresa Lisboa e Eliane Pinheiro (2005). Além disso, as assistentes sociais devem agir de modo a “orientar e informar à mulher agredida” (idem, p.208) e estimular a denúncia. De acordo com a Norma Técnica (Brasil, 2006), o trabalho de atendimento assistencial:

Consiste no atendimento realizado por profissional da assistência social, com o objetivo de fornecer orientações e promover a inserção da mulher atendida e de seus dependentes em programas de transferência de recursos, aos quais ela tenha direito, tais como: cestas básicas, fotos para documentos, fraldas geriátricas, vale-transporte, dentre outros; e nos demais serviços que se fizerem necessários (p.36).

A indicação de que o trabalho é, como nos disse uma interlocutora, “*mais assistencial*” passaria pelo reconhecimento de que há uma intervenção específica correspondente ao trabalho da assistente social. Ou seja, o trabalho de assistência social e o de psicologia seriam diferentes, mas o primeiro estaria transbordando para o segundo. Madge Porto (2018), identifica que a aproximação das duas funções é realizada em várias orientações técnicas a respeito do trabalho de psicologia no atendimento a violência de gênero. Contudo, a Norma Técnica de Uniformização dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência (Brasil, 2006) diferencia o trabalho assistencial do psicológico, em vários momentos. Segundo este documento, o atendimento psicológico (2006):

Consiste no atendimento realizado por profissional de Psicologia, com o objetivo de promover o resgate da auto-estima da mulher e a resiliência da mulher atendida, de forma a tratar possíveis sintomas de depressão e ansiedade crônica; promover paradigmas que possibilitem à mulher em situação de violência internalizar o conceito de que a violência é inaceitável e insustentável em qualquer tipo de relacionamento, por mais que possa ser freqüente no padrão do tecido social em que ela está inserida; facilitar à mulher atendida a aquisição de técnicas de contra-controle que lhe forneça instrumentos para assumir o controle da situação, saindo do papel de vítima passiva da violência doméstica e no trabalho, e de técnicas e estratégias de proteção e segurança pessoal (Norma Técnica, 2006, p.37).

Nos centros de referência, o atendimento deveria ser realizado de modo “interdisciplinar”, respeitando a especialidade de cada profissional. Desse modo, a assistente social e a psicóloga trariam o seu conhecimento técnico para que fosse possível atender diferentes dimensões da vida das usuárias. A assistente social focaria nas relações materiais através da mobilização da rede de serviços disponíveis no município. Por sua vez, a psicóloga lidaria com os motivos pelos quais as mulheres continuariam em situação de violência buscando problematizar essas questões. Assim, pontua Novellino (2016):

Enquanto a função da assistente social é dar conta das demandas objetivas das mulheres que vivem em situação de violência, a função da psicóloga é trabalhar com as subjetividades dessas mulheres. A psicóloga realiza atendimentos individuais num determinado período de tempo. Nesses atendimentos, procura levar as mulheres a refletirem sobre a situação de violência em que vivem, sobre sua relação com o perpetrador e demais membros da família bem como pensar em maneiras de enfrentar essa situação e planejar a saída da situação de violência (p.283-284).

Para uma interlocutora, a psicologia desenvolvida no centro de referência é “social” e se diferencia de uma “psicologia clínica”. Em primeiro lugar, ela destaca a questão do acompanhamento. Enquanto a profissional da psicologia clínica explora distintas dimensões da vida da pessoa, em profundidade, a psicologia social teria um caráter mais emergencial, lidando de forma mais focada com as questões trazidas ao serviço. Além disso, o tempo de acompanhamento também mudaria. Enquanto a psicologia clínica acompanharia uma pessoa

por longos períodos, a psicologia social teria um tempo mais demarcado. Isto porque a última seria voltada para um problema mais circunscrito. Para ela, existem distinções entre a psicologia social e a psicologia clínica, entre elas o tempo e a forma do atendimento. Por sua vez, as estagiárias de psicologia teriam um papel importante ali no CREMV, na medida em que oferecem esse tipo de atendimento mais aprofundado e demorado no tempo. De acordo com uma profissional, o trabalho no centro de referência seria voltado à promoção da autonomia e da resiliência, e a uma “psicoeducação” ou “letramento” com as usuárias. Também argumenta que é um trabalho diferente do que é feito no Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS), no qual a psicologia se volta ao debate sobre as relações familiares.

O trabalho de psicologia realizado no Centro de Referência seria o de achar caminhos e alternativas em conjunto com a usuária. Para ela, é nesse lugar que ocorre o espaço da “escuta”. “Escuta”, nesse sentido, é estar aberta às dimensões trazidas pela usuária e encontrar estratégias de ação em conjunto com ela. Para a atuação dessa psicóloga, isso significa conhecer bem a rede de serviços e os caminhos e estratégias que podem ser seguidos, para que as usuárias alcancem seus objetivos. Ela nos conta sobre um caso envolvendo uma usuária atendida e uma visita ao INSS. Segundo a profissional, elas traçaram um “plano de ação” para que a usuária conseguisse ser dispensada do trabalho por um tempo maior, sobretudo em razão de uma situação de depressão. Vários caminhos foram pensados pela profissional e o contato continuou através do *whatsapp*. A interlocutora nos conta da angústia (palavra destacada algumas vezes) de acompanhar este caso. A ida ao médico, os encontros com as/os profissionais da saúde, tudo foi acompanhado “de perto” pela profissional. Nesse sentido, como já adiantado, o trabalho extrapolaria o espaço físico do centro de referência.

No caso, um dos pontos ressaltados pela profissional foi a importância de trabalhar “*com afeto*”. Em suas palavras, com maior proximidade e construindo relações mais igualitárias entre técnica e usuária. Para ela, isso significaria uma mudança no atendimento, ou seja, deixando o espaço mais aberto e sem barreiras, buscando falar em posição de proximidade. Observamos um engajamento emocional das técnicas com os casos e um contato próximo entre as profissionais e as usuárias. Não é incomum o relato de ansiedade, preocupação, agonia, com a situação de uma atendida ou com o ritmo de um encaminhamento. Para lidar com estas emoções e com tal proximidade, uma das profissionais com quem dialogamos aponta a necessidade de encontrar caminhos conjuntos com as

atendidas, entender os modos como estas lidam com os acontecimentos considerados violentos e, de uma perspectiva profissional, conhecer bem a rede de serviços, como forma de preservar uma certa distância profissional.

Porto (2018) identifica, em debate com a literatura sobre psicologia na política de atenção à violência de gênero, que existe uma pluralidade de perspectivas e abordagens de psicólogos nesses espaços (p.53). Contudo, de acordo com a autora, falta uma perspectiva mais explícita quanto a contribuição da psicologia, na medida em que estes profissionais atuam em outras frentes, com caráter sócio-educativo, por exemplo. Assim, questiona a autora: “ações não exclusivamente psicoterápicas, realizando atividades que poderiam ser realizadas por outros profissionais. E, assim, fica uma dúvida: qual seria o trabalho possível do psicólogo nesse contexto?” (p.58). Desse modo, muitos dos documentos orientadores da ação de psicólogos nessa política contribuem pouco com a circunscrição da especificidade do trabalho de psicólogos.

Assim, durante a pesquisa nos foi relatado que ambas as especializações utilizam formas de atendimento semelhantes. Desse modo, parece valer para as profissionais de psicologia muitas das indicações da literatura quanto ao atendimento assistencial. O atendimento assistencial, para Teresa Lisboa e Eliane Pinheiro (2005), é composto de uma série de “instrumentos técnico-operativos” (p.206). Entre eles, as “entrevistas”, “reuniões com grupo de mulheres”, “reuniões com equipe multiprofissional”, “visita domiciliar”, elaboração de relatórios e indicadores, etc.

No CREMV, são realizadas “reuniões com grupos de mulheres”, bem como entre a “equipe multiprofissional” para realizar um estudo de caso. Durante a nossa pesquisa, uma psicóloga implementou reuniões com grupos de usuárias. A experiência com os grupos teve início durante a pandemia, quando esse tipo de iniciativa foi implementado por meio de encontros virtuais. Durante o período pandêmico, as profissionais tiveram que adaptar suas práticas. Uma delas iniciou um grupo com encontros coletivos por meio da plataforma *google meet*. De acordo com a profissional, nesses encontros buscava-se uma reflexão coletiva sobre a violência. O que era um desejo de retomada tornou-se prática na metade do ano de 2022. Não conseguimos participar destes encontros coletivos, mas a profissional nos contou sobre o funcionamento do grupo. As usuárias e a técnica encontravam-se uma vez por semana, ao meio-dia, e os encontros eram abertos a usuárias do centro de referência. As técnicas também eram livres e convidadas a participar. As estagiárias participavam do grupo e ajudavam nos

encaminhamentos, inclusive na elaboração de um “plano de segurança” traçado junto com as usuárias. Neste plano, eram estabelecidas algumas estratégias construídas individualmente para a saída da situação de violência. Uma profissional destacou que, durante as reuniões do grupo, buscava colocar a si mesma em segundo plano, dando espaço para as falas das usuárias. Antes da reunião, a profissional responsável preparava a sala onde seria realizada a reunião do grupo, também abastecendo a reunião com aperitivos custeados por ela mesma. Uma hipótese quanto ao engajamento das outras profissionais e à falta de financiamento institucional dos grupos de mulheres seria de que os projetos são mais pessoais que institucionalizados.

As reuniões em grupo são valorizadas pela literatura da área, na medida em que fortalecem os vínculos e ajudam as usuárias a “socializar suas experiências, resgatar a auto-estima e encorajarem-se mutuamente para fazer a denúncia ou para saírem da situação” (Lisboa, Pinheiro, 2005, p.208). Nesse sentido, o ponto fundamental dos encontros coletivos é a possibilidade de compartilhamento, entendida como relevante no processo de abertura e de partilha (Novellino, Tavares, 2013, p.19). Em tese, quando estão em grupo, as usuárias poderiam se sentir “empoderadas” e “fortalecidas” (Guerreiro et. al, 2020, p.151).

A entrevista é outro “instrumento técnico-operativo” (Lisboa, Pinheiro, 2005) utilizado por assistentes sociais e psicólogas no CREMV. Na verdade, a entrevista é um dos mecanismos essenciais deste Centro de Referência. Neste serviço, logo após passar pela recepção, as usuárias são encaminhadas à sala de uma das profissionais disponíveis para que realizem a entrevista inicial. A entrevista é mediada pelas profissionais, como descrevem Guerreiro et. al (2020):

Dentre esses instrumentos, a entrevista é muitas vezes o primeiro passo para o entendimento do caso. Já na observação e escuta, o profissional pode dar espaço a essa usuária para expressar seus sentimentos e a situação que se encontra, respeitando sempre os limites e a fala da mesma (...) (p.151).

Este “instrumento técnico-operativo” ganha relevância ao compor tanto uma avaliação da situação inicial em que se encontra a usuária quando procura o centro de referência, quanto um norte para os próximos encaminhamentos. Segundo Santos (2019), a entrevista é composta por “encaminhamento, análise de situação socioeconômica, moradia, análise de situação de saúde, análise de situação familiar e rede social da mulher, caracterização da violência e análise de situação jurídica” (p. 36). Sobre as entrevistas, pontuam Lisboa e Pinheiro (2005):

A entrevista com o profissional de Serviço Social é geralmente a primeira conversa realizada com a mulher que, quando chega à Instituição, ainda está sob efeitos da agressão ou violência sofrida. É também chamada de abordagem individual, e possibilita a escuta social e o acolhimento da mulher. A entrevista se desenrola num processo de escuta da queixa apresentada e do motivo que a levou a procurar o serviço. Neste momento, as mulheres expõem suas preocupações, queixas, desejos, necessidades. No processo de entrevista é importante ouvir e observar. A observação permite, ao olhar com atenção, perceber as reações, os sentimentos expressos pela usuária, suas relações, o ambiente onde está inserida. É o momento de articular o maior número possível de informações sobre a situação apresentada, possibilita fazer a tipificação da violência e o diagnóstico da situação. O assistente social deve primar pela escuta sem julgamentos, pela compreensão e reflexão em relação aos encaminhamentos, sempre numa atitude de respeito à pessoa usuária. A partir deste primeiro encontro, outras entrevistas podem ser realizadas, na própria instituição ou no domicílio da mulher agredida (p.205-206).

No CREMV, a entrevista não segue um protocolo rígido. Após o contato inicial, os encontros continuam acontecendo todos os meses, a depender da necessidade e desejo das usuárias e das agendas das técnicas. A cada encontro ocorre uma avaliação dos resultados dos encaminhamentos postulados no encontro anterior. A título de exemplo, descrevemos uma entrevista realizada pela psicóloga que acompanhamos. A usuária era atendida há tempos no centro de referência. A usuária atualizou a profissional do resultados dos encaminhamentos feitos no encontro anterior. Ela estava afastada do ex-companheiro, em razão de uma medida protetiva de urgência que havia pedido contra o *autor*. A usuária descreveu o medo de reencontrá-lo na rua e a sua vontade de mudar-se para outra cidade. Afastada de muitos parentes, ela buscava conforto nas amigas próximas. Nos encontros com a profissional, ela descrevia o difícil processo de se reinserir no mercado de trabalho. Além disso, a usuária contou sobre as tentativas frustradas de conseguir uma vaga para seu filho na creche de seu bairro. A profissional refletiu sobre o medo que a usuária relatou em uma perspectiva socialmente situada. Também sinalizou que iria mobilizar a defensoria pública para atendê-la. Quanto à creche, a profissional ressaltou que não tinha um bom trânsito na área de educação, o que dificultaria a mediação. O atendimento terminou com uma série de encaminhamentos e com a promessa de um novo encontro.

O caso acima ilustra a posição do centro de referência, ou seja, a posição de movimentar a rede de atendimento e enfrentamento disponível e estabelecida na cidade. Na circulação de pessoas, este serviço articula políticas públicas e implementa seus objetivos. Em Florianópolis, o Centro de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência está localizado na estrutura do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS). Desse modo, o CREMV é um dos serviços enquadrados como de “média complexidade”, ou seja, o órgão atende casos em que a pessoa ainda possui vínculos e redes

com outros, que possam a amparar. Quanto ao lugar do Centro de Referência na rede de serviços existente na cidade, o relatório final gerado pela Comissão Parlamentar Mista de Inquérito da Violência contra a Mulher (Brasil, 2013) expõe dificuldades tanto em relação ao funcionamento da “rede de atendimento” quanto a capacidade de absorção da demanda existente pelo CREMV. Portanto, o relatório final indica (idem):

Sobre os Centros de Referência: Na prática, não funcionam como uma porta de entrada capaz de receber, avaliar e encaminhar as vítimas que procuram o serviço. O relatório aponta ainda ausência de articulação entre as delegacias e os centros de referência, bem como o uso de Centros de Referência de Assistência Social e de Centros de Referência Especializados de Assistência Social para a prestação do serviço (p.732).

Desta forma, um desafio persistente é a falta de articulação consolidada e institucionalizada entre os serviços da “Rede de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres” no estado. Isso pode indicar que o CREMV não tem conseguido realizar o trabalho de articulador dos serviços dessa rede, tal como sugerido pela Norma Técnica de Uniformização dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência (Brasil, 2006). A esse respeito, o levantamento do Pacto Estadual Maria da Penha (Florianópolis, 2018) aponta que:

Portanto, o fato do Estado não ter uma política articulada de enfrentamento à violência contra a mulher, uma rede estruturada de serviços, profissionais capacitados, o fato de apresentar uma fragilidade nas articulações entre políticas desenvolvidas, da carência de aparatos sociais para a prevenção, promoção e assistência às mulheres em situação de violência, e ainda de não possuir um sistema integrado de informações com vistas a subsidiar o processo de formulação e de implementação de políticas, tudo isto leva à avaliação do quanto às políticas de enfrentamento à violência no Estado de Santa Catarina precisam avançar e de quantos desafios precisamos vencer para a efetivação de uma sociedade mais justa e igualitária (p.31).

Contudo, observamos que no centro de referência as técnicas mobilizam em seus encaminhamentos os conhecimentos e contatos que possuem. Nesse sentido, as profissionais deste centro de referência podem ser fundamentais no encaminhamento das demandas das usuárias e de seus dependentes (Novellino, 2016, p.300). Especialmente, as técnicas são figuras importantes da movimentação (ainda que não consolidada) da “Rede de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres” (Brasil, 2011) e da rede de assistência social do município. Assim, pontua Novellino (2016):

Às Secretarias de Assistência Social, enquanto entes da Rede, solicita-se benefícios, tais como Bolsa Família ou outro programa de transferência de renda, passagens de ônibus, aluguéis sociais. Em alguns municípios as assistentes sociais dos Centros têm contato direto com as assistentes sociais dos CRAS e CREAS. A SPM (SPM, 2007, p.16-17) prevê que os CRAS e os CREAS atendam mulheres em situação de violência de gênero, quando da ausência de Centros (p.287).

Neste Centro de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência, as técnicas têm acesso direto aos órgãos e aos benefícios que compõem a rede de assistência social do município. Dentre eles, o benefício transporte. Este benefício é concedido em casos em que a pessoa precisa de transporte para outras cidades ou estados. É comum que as usuárias utilizem o benefício para retornar à sua cidade natal e/ou onde está a sua família de origem e/ou amigas/os. As usuárias também dispõem do benefício transporte para se deslocar dentro da própria cidade com o objetivo de acessar outros serviços. Sobre o benefício transporte, descreve o site da prefeitura de Florianópolis⁵¹:

Benefício Transporte I: constitui-se na concessão de passagens intermunicipais e interestaduais para pessoas em situação de rua e/ou indivíduos e famílias residentes no município de Florianópolis que pretendam regressar à sua cidade de origem, ou cidade onde residam seus familiares. O benefício transporte I poderá ser concedido apenas uma vez no período de 12 meses.

Benefício Transporte II: consiste na concessão de passagens municipais para acessar os serviços e programas socioassistenciais mantidos pela Secretaria Municipal de Assistência Social e para atender situações emergenciais e pontuais identificadas, no âmbito do acompanhamento familiar, para encaminhamentos referentes à política de assistência social.

Políticas de redistribuição de renda e de acesso a serviços podem ser importantes na reconstituição do suporte material da vida destas usuárias⁵². Nesse sentido, pontua Gisele Côrtes (2008): “na necessidade de implantar ações de geração de trabalho e renda para que as mulheres possam além de superar a luta contra a violência vivenciada, enfrentar a situação de marginalização e exclusão social a que estão submetidas” (p.94). Soma-se ao benefício transporte, o benefício alimentação. Segundo uma interlocutora, o benefício transporte é liberado de modo mais fácil, enquanto o benefício alimentação é mais complicado de conseguir. O benefício alimentação possui um valor baixo, o que pode ser uma barreira para quem está reconstruindo a vida e a independência após “situação de violência”. O benefício alimentação:

consiste no fornecimento de cesta básica de alimentos ou o seu equivalente expressado monetariamente. Por constituir-se em prestação de caráter eventual e temporária, o benefício poderá ser concedido até três vezes por família, dentro do período de doze meses.

⁵¹ Benefícios socioassistenciais. Prefeitura Municipal. Disponível em: <https://www.pmf.sc.gov.br/servicos/index.php?pagina=servpagina&id=4604#:~:text=Benef%C3%ADcio%20Transporte%20I%3A%20constitui%2Dse.cidade%20onde%20residam%20seus%20familiares>. Acesso em: 15. set. 2023.

⁵² Além destes benefícios, Zerbielli (2016) também destaca a inclusão das usuárias em outros tipos de benefícios, tais como o Bolsa Família. Assim: “a partir da identificação da necessidade da mulher, ela é auxiliada/informada sobre a possibilidade de sua inclusão em programas sociais como por exemplo: Bolsa Família, Benefício de Prestação Continuada, aluguel social” (p.21).

Em algumas situações, as usuárias são encaminhadas pela Delegacia de Proteção à Criança, ao Adolescente, à Mulher e ao Idoso ao Centro de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência, para “dar entrada” no serviço de abrigo. Quando elas chegam até o CREMV, trata-se de reconhecer a situação de violência, conferir a disponibilidade de vagas na casa de passagem e dar início à papelada. Portanto, como mencionado, um dos trabalhos realizados pelo CREMV, é o de triagem deste serviço de abrigo. Nessa toada, Carmen Hein de Campos (2015) explica:

O abrigo é definido pela SPM/PR [Presidência da República] como uma série de serviços que incluem programas e benefícios de acolhimento provisório destinados a mulheres em situação de violência (violência doméstica e familiar contra a mulher, tráfico de mulheres etc.) que se encontrem sob ameaça e que necessitem de proteção em ambiente acolhedor e seguro (p.397).

Ao adentrarem na casa de passagem, as usuárias podem ser abrigadas por até 6 meses⁵³. O processo parece ser rápido, mas é necessário que a usuária possua um boletim de ocorrência. No horário de funcionamento regular, o centro de referência realiza a triagem de entrada na casa de passagem. Quando o centro de referência está fechado, a própria casa de passagem faz este trabalho. Segundo uma interlocutora, o local da casa de passagem é mantido em anonimato, por questões de segurança das usuárias e profissionais. Por sua vez, também existe na cidade um benefício desacolhimento. Este benefício tem o valor de um salário mínimo, e foi criado para promover a “autonomia financeira” das usuárias⁵⁴. Estes benefícios podem ser muito importantes, sobretudo quando conseguem oferecer uma alternativa às usuárias e aos seus dependentes.

Outro “instrumento técnico-operativo” (Lisboa, Pinheiro, 2005) utilizado pelas técnicas do Centro de Referência são os relatórios. Em cada encontro com as usuárias deve ser produzido um relatório com as informações centrais do atendimento, as respostas dos serviços procurados e os novos encaminhamentos que foram operacionalizados. Assim, afirmam Lisboa e Pinheiro (2005):

A elaboração de relatórios é de fundamental importância. Os relatórios são a história familiar de cada uma das pessoas, atendidas, de cada uma das mulheres. Ali se desencadeia toda a trama da situação vulnerável em que se encontra a família ou o casal. Muitos dados resultantes de um estudo minucioso e bem fundamentado são essenciais para posteriores encaminhamentos. Os assistentes sociais, “são

⁵³ Florianópolis cria novas ações para atender mulheres que sofrem violência. Sina, 11. abr. 2019. Disponível em: <http://sina.org.br/defensoras/?p=10358>. Acesso em: 17. mar. 2022.

⁵⁴ Florianópolis cria auxílio para mulheres vítimas de violência e jovens em abrigos. Correios-SC, 5. ago. 2021. Disponível em: <https://www.correiosc.com.br/florianopolis-cria-auxilio-para-mulheres-vitimas-de-violencia-e-jovens-em-abrigos/>. Acesso em: 17. mar. 2022.

administradores de vidas”. Muitas vezes têm extrema responsabilidade por encaminhamentos errôneos decorrentes da falta de estudo e de apontamentos de dados cruciais (p.206).

Os textos dos relatórios são curtos, limitados a demonstrar quais foram os novos encaminhamentos e a criar uma história dos serviços utilizados. Dado que o CREMV é parte da assistência social do município, esses relatórios passam pelo Sistema Único da Assistência Social (SUAS), através do Sistema de Acompanhamento da Família e do Indivíduo (SAFI). Cada profissional tem acesso ao histórico de circulação de qualquer usuária pela assistência social. Desse modo, com um clique é possível saber se a pessoa já teve algum benefício concedido ou se já deu início a outros atendimentos dentro da rede de assistência social local. Apenas as técnicas têm autorização para utilizar este sistema. Entretanto, na rotina profissional de assistentes sociais e psicólogas, observamos que os relatórios podem acabar em segundo plano.

Por fim, a coordenação do centro de referência é responsável, de acordo com a Norma Técnica de Uniformização dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência (Brasil, 2006), pela “gestão de pessoas” (p.22), “gestão de tarefas e serviços” (p.23), “gestão financeira” (p.23), por “assegurar a qualidade do serviço” (p.24), “documentar informações referentes ao serviço” (p.25), “avaliar o serviço” (p.25), além de “formação de recursos humanos” (p.26) e “supervisão” (p.26) das atividades profissionais. Desse modo, a coordenação seria incumbida de administrar o serviço em suas dimensões financeiras e de pessoal, bem como de construir ferramentas para a avaliação do serviço. A coordenação também é responsável, acrescentaríamos, pela comunicação com a Secretaria de Assistência Social, ou seja, com a gestão à nível municipal. Igualmente, a coordenação é responsável por responder as dúvidas das técnicas e indicar caminhos institucionais em momentos de hesitação das profissionais.

Em conclusão, parece haver pouca diferenciação do trabalho realizado por assistentes sociais e as psicólogas no centro de referência, dado que ambas são responsáveis pelo atendimento inicial e os demais encontros, sem uma articulação “interdisciplinar”. Além disso, ambas utilizam procedimentos parecidos. No entanto, sublinhamos a busca por pensar uma psicologia de matriz “social” desenvolvida no centro de referência, que aproxima a psicologia do trabalho de atendimento realizado pela assistência social, sem deixar de problematizar os aspectos subjetivos e também sociais das formas de violência relatadas pelas usuárias. No entanto, na falta de um trabalho “interdisciplinar” as fronteiras entre os trabalhos se borram, deixando turvas as diferenças de abordagem. O trabalho de psicólogas torna-se um

trabalho parecido com o das assistentes sociais e as potencialidades das distintas abordagens podem se perder neste caminho.

3. Um espaço todo meu?

3.1. A Delegacia: “*quatro delegacias em uma*”

Desde que a violência de gênero foi tematizada na esfera pública, houveram dúvidas quanto às melhores estratégias para lidar com tal fenômeno. Nesse contexto, uma parte dos movimentos feministas apoiaram a criação das Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (Gregori, 2006). Nem todos abraçaram essa proposta, enquanto outros apoiaram a iniciativa do governo paulista de criar a primeira Delegacia de Defesa da Mulher (DDM) do Brasil. Em um momento de poucas ou nenhuma resposta pública a este problema, tais movimentos apostaram na criação de um espaço que provesse (em tese) um atendimento feito com respeito à privacidade, não julgador e que levasse em consideração as especificidades desse tipo de violência. Nessa toada, descrevem Carmen Hein Campos e Fabiana Cristina Severi (2019):

As delegacias especializadas objetivavam estimular as denúncias de violência doméstica, já que as mulheres teriam um ambiente acolhedor, profissionais treinadas, com sensibilidade de escuta para dar andamento aos procedimentos criminais necessários. Elas também ofereciam a possibilidade de dar a visibilidade necessária ao problema e mostrar uma intervenção do Estado, através da responsabilização dos agressores. Idealmente, as mulheres agredidas seriam bem atendidas nas delegacias da mulher e denunciariam os agressores, que seriam exemplarmente responsabilizados. Mesmo sendo um tipo de estrutura criada por força do movimento feminista, vários estudos realizados após a sua criação, apontaram para as dificuldades desses equipamentos em cumprir esse papel de modo adequado (p.18).

Segundo Miriam Vieira (2012), estes movimentos apostaram no “campo jurídico como estratégia política para a promoção de mudanças na igualdade de gênero” (p.112). O “feminismo de direitos”, tal como Vieira (idem) entende, seria: “esta estratégia política de visibilidade social que privilegiou a interlocução com o campo do direito” (p.116). Assim, campanhas em torno da politização da violência de gênero colocaram na mesa do debate público o tema, para o qual esse feminismo oferecia como resposta transformações na legislação nacional.

Essa “aposta” no âmbito jurídico ilumina a luta de movimentos feministas em torno da garantia de “formalização legislativa, declarando direitos e criando a obrigação do Estado de garanti-los e implementá-los” (Barsted, 2016, p.29). No Brasil, de acordo com Guita Grin Debert e Maria Filomena Gregori (2008), a busca por garantir direitos para todos teria operado por meio do par universalidade/particularidade. Nesse sentido, elas argumentam que o raciocínio que teria orientado a criação da Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher seria o de que “a universalidade dos direitos só pode ser conquistada se a luta pela democratização da sociedade contemplar a particularidade das formas de opressão que caracterizam as experiências de cada um dos diferentes grupos desprivilegiados” (p.167). Segundo as autoras, aplicada a Delegacia de Polícia Civil e aos policiais, tal lógica poderia criar “conflitos éticos” entre a aplicação universal das regras jurídicas típica da “ética policial” e a aplicação requerida pelos movimentos sociais em “defesa dos interesses das minorias atendidas” (2008). Por sua vez, Adriana Piscitelli (2006) demonstra que a crença de que a universalidade dos direitos poderia ser alcançada através da criação de Delegacias Especializadas foi compartilhada entre vários movimentos na esfera pública.

Ana Silvia Ghisi, Patrícia D’ávila e Gabriel Paixão (2016) demonstraram que a, atualmente intitulada, Delegacia de Proteção à Criança, ao Adolescente, à Mulher e ao Idoso (DPCAMI) de Florianópolis foi a primeira delegacia desse tipo no estado. Sua estrutura e modo de operação se espalhou pelo interior de Santa Catarina. Nesse sentido, ilustram Ghisi, D’ávila e Paixão (idem):

Após a criação da Delegacia da Mulher de Florianópolis, outras unidades foram criadas no estado, atendendo esse mesmo público: mulheres, crianças e adolescentes. Em 2004, houve regulamentação das referidas unidades, por meio da Resolução 007/GAB/CPC/ SSP/2003, do gabinete do Delegado Geral da Polícia Civil. A partir da mencionada resolução, as delegacias passam a ser chamadas “da Mulher, da Criança e do Adolescente”, possuindo atribuições relacionadas à proteção das crianças, à apuração de atos infracionais cometidos por adolescentes, além da apuração de ilícitos criminais contra a mulher (p. 226).

Em Santa Catarina, as Delegacias de Proteção à Criança, ao Adolescente, à Mulher e ao Idoso atendem e investigam casos em que “crianças”, “adolescentes”, “mulheres” e “idosos” são alvos de crimes⁵⁵. Estas também investigam casos em que “crianças” e “adolescentes” são presos enquanto “menores infratores”. Contudo, nem sempre foi essa a conformação desta delegacia de proteção. Os vários públicos atendidos foram sendo incorporados no transcorrer dos mais de trinta anos de existência dessas instituições. Sublinhamos que a inclusão dos “idosos” na nomenclatura da delegacia de proteção só

⁵⁵ A exceção de homicídios, usualmente investigados em delegacias especializadas nestes crimes.

tornou-se oficial em 2013. Essa disposição foi normatizada partir da resolução nº 008/GAB/DGPC/SSP/2013,⁵⁶ assinada pelo Delegado-geral da Polícia Civil do Estado de Santa Catarina (SC) à época, Aldo Pinheiro D’ávila. Assim, segundo a resolução:

Art. 1º - As Delegacias de Proteção à Criança, ao Adolescente, à Mulher e ao Idoso, no Estado de Santa Catarina, serão denominadas pela sigla DPCAMI; Art. 2º - As DPCAMIs terão atuação na circunscrição das respectivas Comarcas, com atribuição para desenvolver os procedimentos legais relativos à apuração das seguintes infrações: I – Crimes previstos no Código Penal, no Título I (Dos crimes contra a pessoa), com autoria definida, e no Título VII (Dos crimes contra a família), e os previstos na Lei nº 9.055/1997 (Lei de Tortura) quando sujeito passivo for mulher e o sujeito ativo for homem; II – Crimes previstos pelo Código Penal, no Título I (Dos crimes contra a pessoa), e no Título VII (Dos crimes contra a família), e os previstos na Lei nº 9.055/1997 (Lei de Tortura) quando o sujeito passivo for criança ou adolescente; III – Crimes previstos no Código Penal, no Título VI (Dos crimes contra a dignidade sexual), quando o sujeito passivo for criança, adolescente, mulher ou idoso; IV – Toda infração penal cometida mediante violência doméstica ou familiar, nos termos da Lei nº 11.340, de 07 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha); V – Crimes previstos na Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990 (Estatuto da Criança e do Adolescente); VI – Crimes cometidos contra a pessoa idosa, previstos na Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso); VII – Infrações penais cometidas contra a pessoa idosa, em situação de vulnerabilidade no âmbito familiar ou doméstico; VIII – Atos infracionais, quando não houver, na Comarca, uma Unidade Policial destinada a este fim.

Adriano Beiras e Bibiana Garbero (2021) destacam que a resolução supracitada define a competência da DPCAMI em termos de “sujeitos passivos”. Desse modo, descrevem os autores: “entre as infrações atendidas, estão os crimes contra a pessoa, crimes contra a família, crimes de tortura e crimes contra a dignidade sexual quando o “sujeito passivo” for mulher, criança, adolescente ou idoso” (idem, p.179). Igualmente, Ana Claudia Oliveira e Ana Silvia Ghisi (2019) ressaltam:

É importante notar que essa portaria não diferencia os crimes cometidos contra mulheres, entre violência doméstica e crimes comuns. O que orienta a atribuição da delegacia é o sexo sujeito passivo: se for mulher, vítima de qualquer violência física ou moral praticada por homem, deve ser atendida na unidade. Da mesma forma, qualquer ato de violência sexual perpetrado contra a mulher, independente do sexo do agressor, a atribuição é também da especializada. Vale frisar: a circunscrição, ou seja, o âmbito de atuação da delegacia, corresponde à comarca onde ela está situada. Desta forma, a 6ª Delegacia da Capital, por exemplo, atende todas as mulheres de Florianópolis que sofrerem os crimes acima descritos, além de todas as crianças vítimas e os adolescentes em conflito com a lei (p.5).

Ana Claudia Oliveira e Ana Silvia Ghisi (2019) também destacam que este formato de organização das Delegacias de Proteção à Criança, ao Adolescente, à Mulher e ao Idoso no estado de Santa Catarina provoca “divergências relacionadas às atribuições”. Em especial, no contato com outras delegacias. Assim, afirmam as autoras (idem):

⁵⁶Resolução nº 008/GAB/DGPC/SSP/2013. Publicada no DOE nº 19.681, de 14. out. 2013. Disponível em: <https://sistemas.pc.sc.gov.br/publicacoes/adm/arquivos/resolucao-008-gab-dgpc-2013.pdf?txtr.pdf>. Acesso em: 10. nov. 2023.

Essas divergências relacionadas às atribuições são enfrentadas diariamente pelas DEAMs pois as demais unidades policiais tendem a encaminhar toda a vítima mulher, criança, adolescente e idoso às especializadas, restando às Delegacias comuns a atribuição exclusiva para atender os crimes praticados contra outras vítimas (p.7).

Como buscamos explorar neste capítulo, o caminho de constituição das Delegacias Especializadas de Atendimento às Mulheres parece seguir para a especialização destas instituições de atendimento. Entretanto, as Delegacias de Proteção à Criança, ao Adolescente, à Mulher e ao Idoso do estado de Santa Catarina percorreram um outro caminho. Isso, como presenciamos na observação participante e na pesquisa dos documentos institucionais, gera divergências. Diante desse quadro, torna-se relevante destacar os argumentos em torno de uma menor ou maior especialização destas instituições. Nesse sentido, questionam Leandro Alfredo da Rosa, Giovana Ilka Jacinto Salvaro e Ismael Gonçalves Alves (2019):

Sendo assim, retomando a discussão sobre a estrutura e o modelo de DPCAMI adotados pelo estado de Santa Catarina, é possível questionar se a inexistência de delegacias que atuem especificamente no atendimento às mulheres em situação de violência pode interferir na condução do atendimento, tal como disposto nas Normas Técnicas de Padronização das Delegacias Especializadas de Atendimento às Mulheres (DEAMs), a partir da Lei 11.340/2006. Conforme disposto no Art. 8º da LMP, em seu inciso “IV - a implementação de atendimento policial especializado para as mulheres, em particular nas Delegacias de Atendimento à Mulher”, (BRASIL, 2006). Por conseguinte, problematiza-se a ausência de delegacias especializadas que atendam exclusivamente às mulheres no sentido de atentar para um atendimento especializado no tocante à acolhida das mulheres em situação de violência, na medida em que requer a preparação e o aparelhamento da polícia civil para outros atendimentos (p.106).

No atendimento às pessoas que circulam na delegacia de proteção da capital, as/os profissionais ressaltam que naquele espaço funcionam “*quatro delegacias em uma*”. Durante a pesquisa, percebemos que esta conformação institucional da delegacia era mobilizada tanto como forma de explicar a lentidão dos processos e a pouca resolutividade dos casos, quanto para explicar o funcionamento geral desta delegacia. Em um primeiro momento, destacamos que, diante das pressões da população atendida, as/os profissionais mobilizaram ao menos duas explicações para a demora no atendimento: a pandemia de covid-19 e a conformação institucional da delegacia.

O mundo presenciou entre o ano de 2020 e 2022, a pandemia do vírus Sars-Cov-2. Várias instituições de atendimento fecharam as portas. A preocupação com o impacto do isolamento social nos números de “violência doméstica e familiar” levaram Wânia Pasinato e Elisa Sardão Colares (2020) a discutirem os problemas e desafios vividos no atendimento a estes casos de violência. Elas argumentam que devemos entender com cuidado as estatísticas de “violência doméstica e familiar” produzidas durante esta pandemia. Isso porque, a

produção destes números estava condicionada a muitos fatores, tais como o fechamento temporário de muitos serviços de atendimento (por conta das indicações de isolamento social sentidas naquele momento). Nessa toada, elas questionam (2020):

A convocação para a denúncia da violência contra as mulheres é uma constante, independentemente das crises sociais que possam ser vividas, uma vez que os números de violência que conhecemos no Brasil demandam intervenções permanentes. No entanto, preocupa-nos que essa convocação continue circulando na sociedade sem que se reflita criticamente sobre a real capacidade da rede de serviços especializados em absorver a demanda das mulheres e dar respostas efetivas a elas. A preocupação que nos leva a escrever esse texto é justamente a dúvida sobre o que virá depois das denúncias, das chamadas telefônicas, dos pedidos de ajuda. Os serviços foram adequadamente preparados para modificar suas rotinas de trabalho e atendimento ou apenas temos a transposição para o mundo virtual das lacunas de informações e da descontinuidade dos fluxos de encaminhamentos que são responsáveis pela revitimização institucional de tantas mulheres que cotidianamente procuram esses atendimentos?

Ao menos desde o ano de 2020, muitos serviços apoiaram a lenta migração dos atendimentos para o ambiente virtual. Houve uma coabitação entre tais iniciativas com o de serviços que dispuseram, neste período, de um número reduzido de profissionais ou que fecharam as portas físicas completamente. As ações presenciais foram combinadas com um reforço aos canais de denúncia on-line. Não acompanhamos o funcionamento da delegacia de proteção estudada durante a pandemia, contudo, tivemos contato com os relatos dos profissionais que trabalharam na instituição durante este período. Segundo as/os interlocutoras/es, houve uma mudança na configuração espacial da delegacia. Para diminuir o contato, parte das atividades foram transferidas para uma varanda exterior ao prédio. Contudo, dada a proximidade com o público, muitos profissionais ficaram contaminados ao mesmo tempo, o que, de acordo com tais relatos, impactou o ritmo de trabalho.

Observamos que no cotidiano estudado - já num período de diminuição do número de casos de covid-19 - algumas restrições continuaram. Por algum tempo foi comum o uso de máscaras de proteção pelas/os profissionais e durante a pesquisa, a delegacia disponibilizava álcool em gel. Também permanecia o distanciamento entre atendidas e atendentes e a recomendação de não aglomeração nas salas e na recepção. Outro aspecto importante é que as intimações permaneceram sendo feitas de forma virtual, sobretudo através do *whatsapp*. Esses foram alguns reflexos visíveis. No entanto, do ponto de vista do andamento dos processos os efeitos também foram notórios. Pelo menos, era isso que as/os profissionais da delegacia de proteção anunciavam ao explicarem que a demora na instauração dos inquéritos policiais se dava por conta dos efeitos da pandemia.

É neste sentido que sublinhamos o uso da pandemia como “explicação” para a lentidão dos processos dentro desta delegacia de proteção. Nesse bojo, destacamos o caso de

uma jovem que foi até esta delegacia buscar por informações sobre o andamento de sua denúncia. Dois anos depois de ela ter feito um boletim de ocorrência sobre um caso de estupro, ocorrido em via pública, e o posterior fornecimento de dados complementares sobre o caso, a jovem reclamava por nunca ter sido chamada a depor nesta delegacia. A atendente limitou-se a dizer que a *denunciante* poderia assinar um formulário de pedido de informações e que logo ela seria chamada, mas que, por conta da pandemia, os processos na delegacia de proteção estavam todos atrasados.

Quanto ao tempo dos procedimentos nas delegacias de proteção, ressaltamos uma resposta recente⁵⁷ da polícia civil catarinense (2022) às recomendações do Tribunal de Contas do estado (TCE). O Tribunal recomendou uma apuração mais célere dos “crimes classificados como violência doméstica ou familiar contra a mulher, observado o art. 10 do Código de Processo Penal”. Tal recomendação sugeriu uma redução progressiva do “tempo médio de conclusão (entre instauração e remessa ao Judiciário) do inquérito policial” nestes casos. A polícia civil respondeu indicando possíveis medidas para solucionar tal problema. Para a questão do tempo de inquérito policial, a instituição propõe “implementar o Inquérito Digital na PCSC” a partir de 2023. Também propõe “reduzir para menos de 180 dias o prazo para conclusão dos inquéritos policiais dos crimes classificados como violência doméstica ou familiar contra a mulher” (p.4-5) até dezembro de 2024 e reduzir para 30 dias até 2030. A recomendação do Tribunal de Contas do estado explicita que esta é uma questão colocada em pauta. Aliás, esse é um tema que já aparece em análise realizada por Máira Marchi Gomes, Theophilos Rifiotis e Fernanda Cardozo (2013) sobre o atendimento na rede de atendimento sócio-jurídico de Florianópolis.

Igualmente, destacamos uma segunda explicação oferecida pelos profissionais para justificar a demora no atendimento. Nessa explicação, estes profissionais atribuem grande peso à “conformação institucional” deste serviço. Para ilustrar essa explicação, descrevemos um outro procedimento fundamental na rotina da DPCAMI: a busca por documentos e informações sobre os procedimentos. Os motivos que explicam a busca por documentos são variados, dentre estes, uma busca ativa por respostas quanto aos processos em tramitação nesta delegacia, a busca por parte de acusados de entender os trâmites do processo em que estão envolvidos (estes, por vezes, auxiliados por advogados), a busca por retirar as

⁵⁷ SANTA CATARINA. Polícia Civil. Delegacia-Geral. Gerência de Planejamento e avaliação. **Ofício N° 415/2022/DGPC/GEPLA**. Assunto: Medidas adotadas em resposta às recomendações TCE para atendimento à vítimas de Violência Doméstica pela PCSC/n. 1056/2021. Florianópolis, 06. jun. 2022. Disponível em: https://www.ssp.sc.gov.br/files/PESP_Anexo3/07%20Plano_de_Acao_da_Policia_Civil.pdf. Acesso em: 12. out. 2023.

denúncias. Soma-se a estes a busca por documentos ou informações que possam auxiliar processos externos a delegacia de proteção⁵⁸. Para atender tais casos foi criado um fluxo de organização dos pedidos. Nesse fluxo, a pessoa que desejasse requerer um documento da delegacia de proteção preencheria um formulário presencialmente ou formularia um requerimento de documentos a ser enviado ao e-mail da delegacia. Para as pessoas que faziam tais pedidos era dado um prazo de até vinte dias para que o documento fosse fornecido. No entanto, a delegacia de proteção não se limitava a utilizar o tempo indicado. Durante a nossa pesquisa, existia uma pessoa responsável por receber esses pedidos e encaminhá-los ao delegado-titular, para que este autorizasse o acesso aos documentos.

É comum que algumas pessoas tentem “burlar” esse fluxo e isso causa irritação nos profissionais. Por exemplo, advogados que querem saber sobre um caso que representam e demandam falar com o delegado-titular, “pulando” o fluxo já estabelecido. Por vezes, o delegado atendia, mas não era prática comum. Outros, entraram nas dependências da delegacia de proteção, sem autorização prévia, o que também aborrecia as/os profissionais. Estas se incomodam com o fato de que alguns querem “*tudo na mão*”, ou seja, não respeitavam o tempo dos procedimentos de requerimento.

Muitas pessoas que faziam pedidos de documentos tinham de esperar algum tempo. Quando questionavam a espera, a conformação institucional da delegacia de proteção era ressaltada. As profissionais respondiam que ali existem “*quatro delegacias em uma*”. Nesta delegacia de proteção, são atendidos uma variedade de casos, desde que, como já anunciado, estes denunciem casos em que o “sujeito passivo” componha os enquadramentos da DPCAMI. Assim, o fluxo de acesso aos documentos produziram algumas fricções durante os atendimentos. Destacamos que, nos meses finais da pesquisa de campo, uma nova política de acesso aos documentos foi implantada. Com a nova portaria, a *vítima* poderia ter acesso imediato aos documentos, sem a necessidade de requerimento prévio. Isso facilitava um pouco os trâmites. Mas, cabe sublinhar que o processo de pedido de documentos era e é uma questão importante nesta delegacia.

Essa dimensão da espera é contraposta a um outro processo, o da pressão interna realizada entre os profissionais na delegacia de proteção. Profissionais, sobretudo agentes de polícia, que demoravam muito nos intervalos eram mal vistos entre as/os colegas. Isso pois os

⁵⁸ Foi comum nos últimos meses de 2022 a busca por certificados de antecedentes criminais na delegacia de proteção. Isso por conta de que muitas pessoas que procuravam o certificado de colecionador, atirador e caçador, tinham sido anteriormente denunciadas em casos enquadrados como “violência doméstica e familiar”. Por isso, estes eram orientados em outras instituições a procurar esta delegacia de proteção, caso quisessem tirar o certificado para poder portar armas de fogo.

primeiros acabariam por deixar as/os demais colegas da recepção sobrecarregados de trabalho. Estes últimos lembravam a estas/es profissionais, de maneira informal, que existe uma certa “ética” do trabalho, que implica em dividir os casos com as/os colegas, bem como existe um compromisso com as/os atendidas/os. Nesse sentido, a despeito da possível falta de profissionais ou da possível reclamação em torno de um sistema de justiça lento, soma-se uma explicação recai sobre os indivíduos.

O compromisso com as/os atendidas/os significava não deixar estas pessoas esperando na recepção por muito tempo. É preciso ressaltar que, muitas das pessoas (não todas) que vão às delegacias parecem aflitas, ansiosas ou chorosas. O ambiente é “pesado”, ou, como nos disse uma vez, estar na delegacia “*não é um parque de diversões*”. Por sua vez, os atendimentos muito longos também são mal vistos entre as/os profissionais. Por exemplo, atendimentos que demoram mais de uma hora, sobretudo na escrita do boletim de ocorrência. Como nos disse uma interlocutora “*eu escuto pelo atendimento, mas não posso ficar aqui o dia inteiro*”.

Salientamos que as explicações em torno da “espera” indicam aspectos da relação entre atendidas/os e atendentes, mas, neste contexto, também é uma preocupação mobilizada entre os próprios profissionais. Assim, uma pista do atendimento propiciado pela delegacia de proteção, é o de que o atendimento precisa atender a certa “economia” do tempo em respeito às/aos outras/os atendidas/os. Trazemos à tona tal discussão com o objetivo de assinalar que este debate toca em uma das formas em que a conformação institucional desta delegacia é utilizada como explicação na resposta ao público. Como desdobramento desse ponto, sublinhamos que a delegacia de proteção tem de lidar com duas questões importantes em seu cotidiano. A primeira delas é definir quem é seu público-alvo e a segunda qual é o seu campo de atuação.

Gostaríamos de sublinhar os vários entendimentos envolvendo casos de “violência doméstica e familiar”, neste caso, no fluxo das medidas protetivas de urgência. Os casos de “violência doméstica e familiar” são, normalmente, enquadrados nos termos da Lei Maria da Penha (11.340/2006). Sem distinção de orientação sexual, a presente Lei circunscreve enquanto “violência doméstica e familiar”:

Art. 5º Para os efeitos desta Lei, configura violência doméstica e familiar contra a mulher qualquer ação ou omissão baseada no gênero que lhe cause morte, lesão, sofrimento físico, sexual ou psicológico e dano moral ou patrimonial: I - no âmbito da unidade doméstica, compreendida como o espaço de convívio permanente de pessoas, com ou sem vínculo familiar, inclusive as esporadicamente agregadas; II - no âmbito da família, compreendida como a comunidade formada por indivíduos

que são ou se consideram aparentados, unidos por laços naturais, por afinidade ou por vontade expressa; III - em qualquer relação íntima de afeto, na qual o agressor conviva ou tenha convivido com a ofendida, independentemente de coabitação. Parágrafo único. As relações pessoais enunciadas neste artigo independem de orientação sexual.

Segundo Teresa Lisboa e Luciana Zucco (2022), a referida lei altera a compreensão sobre os casos de “violência doméstica e familiar”. A Lei 11.340/2006 classifica várias formas de violência, sendo estas (art.7): “*violência física*”; “*violência psicológica*”; “*violência sexual*”; “*violência patrimonial*” e “*violência moral*”. Ela também cria as medidas protetivas de urgência (MPU), instrumento em regime de urgência, conforme informado no capítulo anterior. Estas medidas podem ser concedidas pelo juiz ou pela autoridade policial⁵⁹. Elas podem ser “aplicadas isolada ou cumulativamente” e “de imediato”. O pedido pode vir da “ofendida” ou do Ministério Público (art.19). Os “operadores do direito” podem indeferir o pedido caso julguem pela “inexistência de risco à integridade física, psicológica, sexual, patrimonial ou moral da ofendida ou de seus dependentes” (art.19). Quando o juiz considerar necessário aplicar MPU, ele poderá pedir o “afastamento do lar, domicílio ou local de convivência com a ofendida”, suspender porte ou posse de arma, entre outras medidas. As medidas protetivas de urgência são válidas para *ofensores*, bem como para *ofendidas*. Uma modificação recente na Lei⁶⁰ criminaliza o descumprimento de medida protetiva de urgência.

Na delegacia de proteção observamos situações em que há questionamentos quanto à inscrição nesta Lei. Tomamos como retrato desse ponto, o caso de mães adultas agredidas pelas filhas jovens adultas. Em dois casos semelhantes, de agressão de filhas jovens contra mães adultas, foi vedado o uso do instrumento de medida protetiva de urgência. Estes casos não foram considerados situações que implicassem em “vulnerabilidade” da parte ofendida ou que se enquadrem na Lei 11.340/2006. Vale destacar, que, em casos considerados “ambíguos”, as/os agentes de polícia recorrem as/os delegadas/os responsáveis naquela semana. Nesse caso, discordando do encaminhamento dado, um agente de polícia indicou que existem compreensões dúbias sobre quando encaminhar uma pessoa à sala de medida protetiva de urgência.

⁵⁹ Uma recente decisão do Supremo Tribunal Federal (STF) dispôs que policiais também podem conceder medidas protetivas de urgência. STF: Policiais podem determinar medida protetiva na lei Maria da Penha. Portal Migalhas, 23. mar. 2022. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/quentes/362221/stf-policiais-podem-determinar-medida-protetiva-na-lei-maria-da-penha>. Acesso em: 20. ago. 2023.

⁶⁰ Lei 13.641. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Lei/L13641.htm#art2

Casos de brigas entre vizinhos sem vínculo familiar, dificilmente foram levados à sala de medidas protetivas de urgência. Outro caso que não foi levado ao setor de medidas protetivas de urgência foi o de uma mulher adulta e grávida que denunciava as ameaças de uma ex-namorada. O delegado responsável naquele dia acreditou não caber medida protetiva de urgência. Um outro caso que nos chamou a atenção foi o de duas mulheres adultas que estavam na delegacia de proteção buscando por “escolta” policial. Segundo elas, ambas precisavam de proteção pois iriam liberar um corpo no Instituto Médico-Legal (IML) e, dadas as ameaças que estavam recebendo, acreditavam que a DPCAMI era o lugar correto para obtê-lo. Diante da negativa, a elas foi indicado que telefonassem ao 190⁶¹.

Destacamos ainda os casos em que familiares buscam pedir medida protetiva de urgência contra as próprias mães e/ou pais. Nestes casos, crianças e adolescentes representados por outros adultos requerem, com o seu conhecimento ou não, utilizar tal dispositivo. Ressaltamos a criação da Lei nº 14.344⁶² que criou medidas protetivas de urgência a favor de crianças e adolescentes. Salientamos que esta Lei foi questionada entre os profissionais na delegacia de proteção que reclamavam nunca serem consultados nas transformações das legislações. Nesse sentido, Ghisi, D’ávila e Paixão (2016) destacam:

Vale observar que a redação atual do artigo 312 do Código de Processo Penal foi dada pela Lei nº 12.403/2011 que ampliou o rol de proteção concedido pela Lei Maria da Penha às mulheres, abrangendo também as crianças, adolescentes, idosos, enfermos e pessoas com deficiência, haja vista que medidas de natureza protetiva podem ser concedidas a estes, conforme legislação específica (p.213-214).

Existe ainda uma outra gama de casos em que mães idosas denunciam os filhos adultos. Denunciam ora porque estes não trabalham, ora porque, segundo elas relatam, estes usurpam o dinheiro de suas aposentadorias. Esses casos também geram certos questionamentos sobre o enquadramento: seria um caso de “violência doméstica e familiar” nos termos da Lei 11.340/2006? Os casos citados causam confusão quanto ao melhor encaminhamento. Normalmente, geram um boletim de ocorrência.

Esse fluxo dos casos pode revelar distintas interpretações desta Lei. Como observamos nos casos acima, construíram-se variadas indicações quanto à “vulnerabilidade” dos “sujeitos passivos”, já explicitada no trabalho de Gomes, Rifiotis e Cardozo (2013) e Nadai (2016). Desse modo, a respeito da aplicação dos enquadramentos inscritos na Lei Maria da Penha (11.340/2006), Fabiana Andrade (2012) ressalta:

⁶¹ 190 é o contato da Polícia Militar.

⁶² Lei nº 14.344, de 24 de maio de 2022. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/lei/114344.htm. Acesso em: 15. out. 2023.

(...) observamos, de um lado, a existência de diversos tipos de conflitos familiares e domésticos que não são inseridos na Lei Maria da Penha, e, de outro, a produção de uma noção de violência doméstica no “fazer policial”. Desta forma, é possível acompanhar uma multiplicidade de arranjos familiares, nos quais o doméstico está constituído por uma diversidade de estratégias de coabitação e convivialidade que escapam à conjugalidade e à família nuclear, por exemplo, pensões, repúblicas ou moradias coletivas. Assim como o familiar, em sua pluralidade, escapa aos limites do doméstico: por exemplo, os casos em que coabitam diversas gerações, pessoas sem vínculo de consanguinidade ou pessoas com vínculos de parentesco dos mais variados (p. 168).

Os casos acima citados, além de dar pistas quanto ao uso da Lei 11.340/2006, também apontam para as várias seleções que envolvem o público da delegacia de proteção. Santos (2015) pontua que a Lei Maria da Penha levou a um questionamento, no caso paulista, sobre as “atribuições” das Delegacias de Defesa da Mulher:

(...) A coordenadora do Serviço Técnico relatou-me, em abril de 2014, que estava tentando articular-se na Secretaria de Segurança Pública para reduzir as atribuições destas delegacias. Mas as/os policiais que entrevistei divergem sobre quais devam ser as atribuições desta instituição especializada, se deve ou não restringir-se à Lei Maria da Penha (p. 586).

Somam-se a estes relatos, as decisões cotidianas que a delegacia de proteção realiza quanto a quem deve ser atendido. As “divergências relacionadas às atribuições” indicadas por Oliveira e Ghisi (2019) são importantes para as respostas oferecidas pela Delegacia de Proteção à Criança, ao Adolescente, à Mulher e ao Idoso. Se, nas normativas, tal delegacia de proteção deveria atender os casos de violência inscritos no Código Penal contra os “sujeitos passivos” pré-estabelecidos, na prática, acaba por atender situações que envolvem perda de documentos, desaparecimento de pessoas, entre outros. Casos que, via de regra, fogem da proposta inscrita em uma certa visão da delegacia, mas que envolvem diferentes facetas do público-alvo.

Por exemplo, um dos pontos tem relação com a posição da DPCAMI entre outras Delegacias Especializadas de Atendimento às Mulheres. Uma reportagem do portal NSC destacou que a falta de especialização é um problema para a efetividade dos atendimentos e que “Santa Catarina ainda é o único Estado da região Sul que une quatro urgências em uma mesma unidade”⁶³. Segundo uma interlocutora, a questão da conformação institucional da DPCAMI já foi debatida em alguns encontros da polícia civil. Discutiu-se como o modelo da delegacia de proteção do estado, vinha sendo considerada “na contramão” das delegacias especializadas no país, pois atendia muitos casos e situações diferentes (em oposição a outras

⁶³ Uma década após Lei Maria da Penha, SC ainda não tem delegacia exclusiva para as mulheres. NSC, Florianópolis. 28.out.2017. Disponível em: <https://www.nscototal.com.br/noticias/uma-decada-apos-lei-maria-da-penha-sc-ainda-nao-tem-delegacia-exclusiva-para-as-mulheres>. Acesso em: 17.mar.2022.

delegacias que caminhavam rumo a maior especialização). De acordo com a profissional, atualmente, no entanto, a DPCAMI estava sendo colocada enquanto um modelo para outras delegacias. As delegacias de proteção de Santa Catarina seriam uma referência para as recém criadas “Delegacias de Vulneráveis”⁶⁴, com competências relativamente parecidas com as do modelo deste estado. Tais aspectos chamam a atenção para uma disputa entre um modelo de delegacia “mais especializada” ou “mais englobadora”.

Em conversa com um outro profissional da delegacia de proteção, ele destaca a relevância numérica dos casos de “violência contra a mulher”. De acordo com ele, existiam mais de quatro mil processos abertos nesta delegacia. O profissional acredita que a maioria destes processos se enquadraria enquanto casos de “violência contra a mulher”. Isto representaria, para ele, cerca de 80% dos atendimentos gerais. Assim, para este interlocutor seria importante que a DPCAMI retirasse de suas atribuições todos os crimes contra as mulheres que não tenham “razão de gênero”. Como exemplo, ele cita a briga de uma síndica com um condômino ou a uma briga entre pessoas no ponto de ônibus. Vale dizer, que brigas entre vizinhos, condôminos, no trânsito têm sido tratados na DPCAMI, como observamos no cartório de termos circunstanciados. Para ele, retirar certos crimes do rol da delegacia de proteção, “aliviaria” a demanda para que a delegacia atendesse “melhor” os casos “mais graves”. O profissional ainda destaca a questão das “especialidades”, que, para ele, são importantes, como nos casos das delegacias de trânsito e afins. A esse respeito, descrevem Ana Silvia Ghisi, Patrícia D’ávila e Gabriel Paixão (2017):

(...) Além disso, alguns delegados mencionaram o fato de que a Delegacia atende diversos públicos além da violência contra a mulher, como o caso das crianças, adolescentes e idosos, o que aumenta o número de procedimentos policiais e faz com que, muitas vezes, as Delegacias cumpram os preceitos legais de forma mecânica e sem a devida sensibilidade e atenção que os casos merecem (p.160).

Existe, assim, uma outra divergência interna: a Delegacia de Proteção à Criança, ao Adolescente, à Mulher e ao Idoso deve atender todas as demandas que chegam ou só aquelas que envolvem algum crime contra o público-alvo? Os agentes de polícia discordavam nessa matéria. Em uma visita à DPCAMI, uma interlocutora pontuou que, em sua visão, as delegacias devem atender todos os casos, e, com isso, nunca negar atendimento. Para ela, posteriormente, na fase de inquéritos policiais os casos poderiam ser encaminhados para outras delegacias, mas na “linha de frente” todos deveriam ser atendidos. Outro interlocutor, acredita que a delegacia deve, na verdade, especializar-se mais, para poder atender de maneira

⁶⁴ Em uma pesquisa preliminar identificamos a existência de “delegacias de grupos vulneráveis” nos estados do Rio Grande do Sul, Pará, Sergipe e Alagoas.

mais adequada os casos de “violência contra a mulher”. Por sua vez, um outro interlocutor, ainda que considere relevante a especialização da delegacia, acredita que existam outros interesses na criação de novas delegacias, como a criação de mais cargos de delegada/do. Nesse sentido, percebemos variadas posições dentro desta delegacia. Estas posições parecem impactar nos atendimentos realizados, como indicam Ana Cláudia Oliveira e Ana Silvia Ghisi (2019):

Entendem como principal atribuição das DEAMs o atendimento à mulher em situação de violência, porém, nem todas as delegacias cumprem fielmente o disposto na Resolução 007/GAB/2003. Dos 19 delegados respondentes, 15 dizem seguir literalmente o que está previsto na primeira parte da resolução: “Apurar os ilícitos criminais referentes à prática de violência física e moral contra a mulher, cujo sujeito ativo do delito seja pessoa do sexo masculino”, enquanto 14 disseram cumprir a atribuição prevista na segunda parte da referida resolução: “Apurar os ilícitos criminais referentes à prática de violência sexual contra a mulher, cujos sujeitos ativos sejam pessoas do sexo masculino e feminino”. (Polícia Civil do estado de Santa Catarina, 2013) (p.7).

Quanto aos crimes investigados pela Delegacia Especializada, a única resposta assinalada referente às atribuições refere-se à apuração de atos infracionais praticados por adolescentes. Ou seja, o único padrão de atendimento nessas delegacias é que todas são responsáveis pelos adolescentes em conflito com a lei. Há, ainda, o registro de seis Delegacias que dizem atender todo o tipo de crime cometido contra a mulher, em sua área de circunscrição, desde que tenham sido cometidos por homens. Desta forma, nessas unidades, ainda que não se enquadre no conceito da Resolução 007/GAB/2003, tampouco na Lei Maria da Penha, mesmo assim o crime é apurado pela Delegacia da Mulher (p.7).

Ainda quanto à conformação institucional da DPCAMI, por meio de uma pesquisa com base em dados encontrados na imprensa local e em documentos institucionais, foi possível perceber que a especialização da delegacia de proteção já foi e ainda é objeto de debate público.

Em 2012, o Ministério Público de Santa Catarina (MPSC) propôs a criação de novas Delegacias Especializadas em “crimes contra crianças e adolescentes” na cidade de Florianópolis⁶⁵. Na época, o procurador-geral de Justiça, Lio Marcos Marin, ressaltou a importância da criação de um órgão especializado, em razão da “alta incidência” de violência praticadas contra esse público. Para ele, também deveriam ser criadas Delegacias Especializadas em “atos infracionais cometidos por adolescentes” em razão, igualmente, da quantidade de casos atendidos. Em 2013, o prédio da DPCAMI de Florianópolis, foi reformado e expandido com vistas a atender a demanda de separar o atendimento entre as

⁶⁵ Delegacias especializadas em infância e adolescência. MPSC, 18. mai. 2012. Disponível em: <https://www.mp.sc.br/noticias/delegacias-especializadas-em-infancia-e-adolescencia>. Acesso em: 17. mar. 2022.

demais especialidades do de “menores infratores”. Neste bojo, o governador à época, Raimundo Colombo (PSD), comentou na imprensa:

É uma melhoria significativa na nossa infraestrutura. Agora temos uma condição adequada, em um espaço físico novo e bem equipado, para podermos atender melhor o que determina a lei. Ainda vamos investir muito na Segurança Pública com o objetivo de atender uma demanda forte da sociedade⁶⁶

Esta reforma é valorizada, em outra reportagem veiculada pelo portal de notícias da Polícia Civil⁶⁷, dado que a transformação no espaço promoveria “uma recepção adequada a estes adolescentes”. Por sua vez, a Agência Catarinense de Notícias, segue a mesma linha:

A 6ª Delegacia de Polícia da Capital já começa a mostrar os resultados positivos da renovação, ocorrida desde novembro do ano passado, para melhor atender mulheres, vítimas de violência e adolescentes em conflito com a lei. O atendimento diferenciado começa desde a entrada na Delegacia de Proteção à Criança, ao Adolescente, à Mulher e ao Idoso (DPCAMI). Vítimas são acolhidas por psicólogos policiais em salas específicas e os menores em conflito com a lei estão sendo atendidos na parte inferior da delegacia, também em sala própria e não terão mais contato. Foram 97 atendimentos realizados no período de 20/11 a 15/12, sendo 94 atendimentos a mulheres vítimas; dois atendimentos de idosos vítimas e um atendimento de homem, autor com foco na mediação de conflitos, a pedido da vítima e por determinação de autoridade policial⁶⁸

Na DPCAMI, um profissional que trabalha há muitos anos na delegacia descreveu de forma positiva a separação do atendimento. Ele nos contou sobre a sensação de desconforto causada pela situação de receber na mesma sala um jovem “*todo ensanguentado*” e uma mulher que acabou de sofrer um abuso. Nessa toada, destacamos as “promessas” de construção de uma Delegacia Especializada de Proteção à Crianças e Adolescentes. No ano de 2021, em parecer emitido pelo Ministério Público de Santa Catarina⁶⁹, propõem-se - entre outras coisas - à DPCAMI: (1) a reforma estrutural do espaço e (2) a desintegração de competências:

⁶⁶ Inaugurada Delegacia de Polícia de Atendimento ao Adolescente em Conflito com a Lei. Governo de SC, 13. dez. 2013. Disponível em: <https://www.sc.gov.br/noticias/temas/seguranca-publica/inaugurada-delegacia-de-policia-de-atendimento-ao-adolescente-em-conflito-com-a-lei>. Acesso em: 17. mar. 2022.

⁶⁷ Polícia Civil inaugura nova delegacia de atendimento ao adolescente em conflito com a lei na capital. Polícia Civil-SC, 12. dez. 2013. Disponível em: <https://estado.sc.gov.br/noticias/dpcami-da-capital-divulga-balanco-apos-o-atendimento-diferenciado/>. Acesso em: 17. mar. 2022.

⁶⁸ Delegacia de Proteção à Criança, ao Adolescente, à Mulher e ao Idoso divulga balanço após reestruturação. Governo de SC, 09. jan. 2018. Disponível em: <https://www.sc.gov.br/noticias/temas/seguranca-publica/dpcami-da-capital-divulga-balanco-apos-o-atendimento-diferenciado>. Acesso em: 17. mar. 2022.

⁶⁹ No mês de combate à violência contra mulher, MPC/SC constata precariedade na Rede de Atendimento em Santa Catarina e recomenda 59 ações ao Poder Público. MPC-SC, 20. ago. 2021. Disponível em: <https://www.mpc.sc.gov.br/noticias/no-mes-de-combate-a-violencia-contra-mulher-mpc-sc-constata-precariedade-na-rede-de-atendimento-em-santa-catarina-e-recomenda-59-aco-es-ao-poder-publico/>. Acesso em: 17. mar. 2022.

Estruturar as Delegacias de Polícia das Crianças, Adolescentes, Mulheres e Idosos (DPCAMI's) para que ofereçam salas de espera exclusivas para as mulheres vítimas de violência doméstica, atendimento em sala separada, espaço lúdico para crianças, equipamentos para tomada de depoimentos das vítimas por meio de vídeo ou outro meio eletrônico (...);

Avaliar, por meio de estudo, a conveniência de exclusão da competência das Delegacias de Polícia das Crianças, Adolescentes, Mulheres e Idosos (DPCAMI's) do atendimento ao adolescente em conflito com a lei, especialmente nas cidades de Florianópolis, Joinville, Blumenau e Chapecó (...).

A questão da conformação institucional da DPCAMI é antiga, como podemos observar no Relatório Final da Comissão Parlamentar Mista de Inquérito da Violência contra a Mulher (Brasil, 2013). No relatório são apresentadas estatísticas quanto à violência no estado. Além disso, foram realizadas audiências públicas e visitas aos estados com o objetivo de compreender o quadro de atendimento no país. Salientamos que, em distintas falas institucionais registradas neste relatório foi possível perceber um conflito entre especialização/não especialização. Destacamos neste Relatório Final (idem) uma fala da então delegada-titular da Delegacia de Proteção à Criança, ao Adolescente, à Mulher e ao Idoso e, logo a seguir, uma fala do então Secretário de Segurança Pública:

Na audiência pública realizada em Florianópolis no dia 4 de maio de 2012, a representante do órgão, Sra. Juliana Renda Gomes, titular da 6ª Delegacia de Polícia de Proteção à Mulher, informou haver 23 delegacias especializadas em Santa Catarina, nenhuma delas com atendimento exclusivo às mulheres. Anunciou ser plano da SSP aumentar o número desse tipo de delegacia para 31 e retirar o adolescente infrator do seu âmbito de atuação, permanecendo o grupo dos vulneráveis (mulher, criança e idoso). Na avaliação da delegada, o volume de atendimento de mulheres não justificaria a existência de delegacias exclusivas. Explicou que, nas cidades do interior, uma só estrutura física abriga a delegacia regional, a delegacia da comarca e a delegacia da mulher. Declarou, ainda, que o efetivo de policiais no Estado é insuficiente – sobretudo quando se considera a padronização das Deam recomendada pelo Ministério da Justiça – e que muitos policiais abandonam carreira, pelo risco da atividade e pela falta de atratividade da remuneração. Segundo ela, os policiais do Estado não receberam nenhum tipo de capacitação em violência contra a mulher, mas a temática vem sendo tratada pela academia de polícia do Estado desde 2008. Afirmou que a Deam de Florianópolis orienta seus agentes quanto ao modo de atender às vítimas. Mencionou, ainda, existir protocolo de atendimento especializado para vítimas de violência sexual, de iniciativa do município (2013, p.724-725).

De acordo com o secretário, das trinta delegacias regionais de polícia de Santa Catarina, apenas duas não são também sede de delegacias especializadas no combate à violência doméstica contra a mulher (a de Joaçaba e a de Palhoça, na Grande Florianópolis), mas havia a previsão de que a última passasse a contar com uma delegacia especializada no atendimento à mulher, ao idoso e à infância e juventude até setembro de 2012. Explicou que as delegacias não são exclusivas porque a baixa demanda autoriza esse procedimento e que existe a tendência de colocar apenas mulheres para assumirem a titularidade dessas delegacias, além de haver sempre um policial de plantão naquelas que não abrem 24h. Acrescentou que a unidade especializada de Florianópolis reserva espaço distinto para o atendimento dos adolescentes infratores e equipe específica para o atendimento das mulheres, exemplo que deve ser seguido por Joinville (2013, p.726).

Entre os principais obstáculos a serem superados no estado de Santa Catarina, o Relatório Final (2013) desta CPMI destaca: “criar Delegacias Especializadas da Mulher para atendimento exclusivo às mulheres, dotando-as de recursos humanos e materiais necessários ao seu adequado funcionamento”; “capacitar permanentemente os profissionais da segurança pública, especialmente em violência de gênero, doméstica e familiar, para um atendimento humanizado e não revitimizador”; “a ampliação do quadro de servidores públicos da área de segurança e da Defensoria Pública para possibilitar o adequado atendimento às mulheres” e “capacitar os profissionais de segurança sobre a violência sexual para evitar a revitimização institucional e dar conhecimento dos serviços disponíveis” (p.740). Por fim, o mesmo Relatório Final (2013) conclui que:

Também não há delegacias especializadas voltadas exclusivamente para o atendimento da mulher. São delegacias híbridas, de atendimento à mulher, criança, adolescente e idoso, e que funcionam apenas em horário comercial. A única medida tomada é a de separar adolescentes infratores dos demais vulneráveis. Não há previsão de construção de delegacias exclusivas, assim como não há nenhum tipo de capacitação específica para policiais que trabalham com mulheres vítimas de violência. Nas polícias do Estado, há carência de pessoal e não há nenhum tipo de treinamento específico para os profissionais que lidam com mulheres vítimas de violência doméstica (p.739).

As recomendações do Tribunal de Contas do estado (TCE), posteriormente respondidas pela polícia civil também tocam nas atribuições destas delegacias. Nesse bojo, o TCE indica: “avaliar, por meio de estudo, a conveniência de exclusão da competência das Delegacias de Polícia das Crianças, Adolescentes, Mulheres e Idosos (DPCAMI's) do atendimento ao adolescente em conflito com a lei, especialmente nas cidades de Florianópolis, Joinville, Blumenau e Chapecó”. A Polícia Civil indica entre as medidas: “estudo para retirar das DPCAMIs o atendimento flagrancial de menor em conflito com a lei com projeto Piloto na capital”, conforme “projeto Piloto em execução até final de 2022”. O Tribunal ainda destaca a ampliação do número de DPCAMIs “nas comarcas com maior demanda por atendimento às mulheres em situação de violência doméstica e/ou familiar”. A polícia civil responde ressaltando as limitações de “efetivo” e indicando a construção de novas “Salas Lilás”. Vale dizer que as “Salas Lilás” são salas criadas dentro de “delegacias comuns”, mas “destinado ao acolhimento e ao atendimento especializado para mulheres, crianças, adolescentes e idosos vítimas de violência”⁷⁰.

⁷⁰ Inaugurada primeira Sala Lilás da Polícia Civil em Santa Catarina. Secretaria de Segurança Pública - Santa Catarina, 22. dez. 2020. Disponível em: <https://www.ssp.sc.gov.br/index.php/component/content/article/87-noticias/2048-inaugurada-primeira-sala-lilas-da-policia-civil-em-santa-catarina>. Acesso em: 04. out. 2023.

Tal questão já aparece no trabalho de Adriana Piscitelli (2006). No ambiente pesquisado, das delegacias especializadas em Salvador (BA), a questão girava em torno de delegacias especializadas “mais centralizadoras” ou “mais descentralizadoras”. O problema em questão era onde o atendimento deveria ser realizado, se em todas as delegacias, ou, especificamente, nas Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher. As Salas Lilás parecem colocar o tema, novamente, em debate. No entanto, não apenas no estado de Santa Catarina, mas há tempos muitas Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher ampliaram o seu escopo de atendimento. Como demonstram, Guita Debert e Maria Filomena Gregori (2008) sobre o caso paulista:

Em 1996, uma nova lei (Decreto n. 40.693/96) no estado de São Paulo ampliou a competência destas delegacias especializadas para também investigar crimes contra crianças e adolescentes. Com apoio da assessoria que coordenava as DDMs e assinatura do governador Mário Covas, tal ampliação visou a expandir o universo atendido de modo a dar conta dos crimes cometidos em meio à família. O argumento subjacente a essa decisão foi a tentativa de delimitar o conjunto de atendimentos policiais, deixando a cargo das DDMs a violência familiar (e aí não apenas a que é cometida contra a mulher) e, a cargo dos distritos comuns, outros crimes que são associados à violência urbana (2008, p.169).

Assim, destacamos que as/os profissionais da delegacia de proteção têm de responder cotidianamente às questões: quem pode ser atendida/o, em quais casos e quais os procedimentos. Pontuamos que, nas rotinas administrativas de inclusão e exclusão de públicos-alvos e de conformação institucional do atendimento, as/os profissionais interagem com as normativas da própria delegacia, mas também discordam, justificam e questionam tais ordenamentos. Em vários desses momentos, também utilizam a conformação institucional da delegacia para justificar o tempo dos procedimentos. Entre o rápido e o demorado, surgem explicações sobre a própria instituição e sobre os comportamentos dos demais colegas. Por sua vez, se, de um lado, a maior especialização destas delegacias é valorizada - baseada na ideia de que construir uma instituição mais especializada significaria incorporar em seu cotidiano de atendimento às complexidades da violência - de outro, o estado de Santa Catarina tem oferecido resistências ao caminho da maior especialização.

3.2. O Centro de Referência: atender as usuárias

Os centros de referência devem atender as usuárias através do “questionamento das relações de gênero baseadas na dominação e opressão dos homens sobre as mulheres, que têm legitimado e perpetuado, as desigualdades e a violência de gênero” (p.15), de acordo com a

Norma Técnica de Uniformização dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência (Brasil, 2006).

Segundo o mesmo documento (Brasil, 2006), os centros de referência também devem pautar-se nos seguintes “objetivos” e “princípios”: “1. atender as necessidades da mulher em situação de violência” (p.16); “2. defesa dos Direitos das Mulheres e Responsabilização do agressor e dos serviços” (p.16); “3. reconhecimento da Diversidade de Mulheres” (p.17); “4. diagnosticar o contexto onde o episódio de violência se insere” (p.17); “5. evite ações de intervenção que possam causar maior risco à mulher em situação de violência” (p.17); “6. articulação com demais profissionais dos serviços da Rede” (p.17); e, por fim: “7. gestão Democrática. Envolvimento de mulheres no monitoramento das ações” (p.17). Portanto, existe uma dimensão do trabalho nesta instituição de atendimento fortemente amparada na problematização das relações desiguais. Conforme esta Norma Técnica (Brasil, 2006), nos centros de referência as/os profissionais que realizam o atendimento assistencial, o atendimento psicológico, o atendimento jurídico e a arte-terapia deveriam orientar as suas práticas profissionais para atingir tais “objetivos” e “princípios”.

Em Florianópolis, conforme descreve Cristiane Guanabara (2019), o único centro de referência desse tipo existente está subordinado à estrutura da Secretaria Municipal de Assistência Social. Maria Novellino e Rosemeri Tavares (2013) indicam que 42% dos Centros de Referência deste tipo sob coordenação municipal estão subordinados às secretarias de “assistência social” (p.15). A sua pesquisa (2013) e a configuração do CREMV da cidade de Florianópolis, explicitam que muitos Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência estão subordinados a órgãos não vinculados às secretarias de política para as mulheres. No entanto, a Norma Técnica de Uniformização dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência (Brasil, 2006) indica que os centros de referência desse tipo devem estar alocados nas estruturas de um órgão específico de políticas para as mulheres.

Novellino e Tavares (2013) trabalham com a hipótese de que a estrutura à qual os centros de referência estão subordinados é importante para a definição da orientação do serviço, sendo este mais ou menos “feminista” a depender dessa relação. Assim, elas argumentam que “sob uma ótica feminista, as mulheres estariam em primeiro plano; e, sob uma ótica da assistência social, as famílias estariam em primeiro plano” (p.15). Portanto, as autoras realizam uma aproximação entre “assistência social” e foco na “família” e entre

“secretaria/coordenadoria de política para as mulheres” e perspectiva “feminista”. No caso, em uma as protagonistas seriam as usuárias num contexto macrossocial de desigualdade enquanto na outra seriam as relações familiares.

A pesquisa de Cecília Macdowell Santos (2015) parte de um questionamento que pode ser aproximado ao de Novellino e Tavares (2013). Santos desdobra as muitas “redes de enfrentamento” que se constituem entre os órgãos de segurança pública e de assistência social, existentes na cidade de São Paulo (SP). Quanto à relação entre estrutura e orientação dos serviços, Santos afirma:

Em decorrência desta nova política nacional, a última década foi marcada pela expansão de novos serviços sobretudo na área da assistência social, a exemplo dos centros de referência de atendimento às mulheres em situação de violência, que prestam assistência psicológica, social e orientação jurídica. Estes serviços são muitas vezes criados por meio de convênio entre o Estado e organizações não governamentais (ONGs). Mas nem sempre estão subordinados às diretrizes da SPM e dos órgãos de gestão estaduais e municipais encarregados da promoção das políticas de gênero e dos direitos das mulheres. Não raro estão vinculados aos órgãos de gestão das políticas de assistência social, que centralizam na “família” – não nos direitos das mulheres ou na desigualdade de gênero – a concepção e a implementação dos seus serviços, programas e projetos (2015, p.578).

Cecília Macdowell Santos (2015) estabelece uma relação complexa entre estrutura e orientação dos serviços. A autora desdobra a análise, apresentando variadas nuances das abordagens nos serviços da “rede de enfrentamento”, no que concerne ao atendimento a casos de violência. Ela indica que existem formas diferentes de enquadrar a questão nos serviços de atendimento analisados. Segundo Santos, a “perspectiva feminista” entende a violência enquanto um fenômeno fruto da “desigualdade de poder” existente nas sociedades. Para explicar tal desigualdade esta perspectiva mobiliza a noção de “patriarcado”. Sua resposta é oferecer às mulheres condições “para que elas possam transformar a sua posição de subalternidade e tornar-se sujeitos de direitos” (p.584). A “perspectiva interseccional da violência com base no gênero, raça e classe social” também parte de uma compreensão estrutural da violência considerando os “diversos sistemas de opressão” (p.585). A “perspectiva familista” recorre à interpretação de que a violência é um “desvio de comportamento no seio da família ou como um problema da ordem moral e religiosa” (p.585), sua resposta, portanto, é transformar a família dos envolvidos. A “perspectiva de gênero” recorre a uma “abordagem cultural dos papéis socialmente construídos e atribuídos aos homens e às mulheres” (p.585). De acordo com a autora, nessa perspectiva o problema da violência é cultural, assim sendo, é um problema compartilhado entre os envolvidos, que devem ambos ser considerados pelas políticas públicas. Tais abordagens diferenciam-se

quanto à visão estrutural/cultural, bem como em como compreendem as desigualdades sociais. A pesquisa de Cecília Macdowell Santos (2015) indica que nas instituições pesquisadas operam orientações distintas daquelas esperadas das estruturas de subordinação (a assistência social, por exemplo). A autora conclui que a estrutura de subordinação ou o vínculo de cada um dos serviços analisados não têm ligação direta ou determinista com a sua abordagem. Nesse sentido, ela pontua:

Os CDCMs e os centros de referência da administração direta estão empenhados em constituir redes de atendimento e enfrentamento à violência contra mulheres. Há diferenças ideológicas e uma formação pouco institucionalizada nesses centros. Mas há também afinidades ideológicas e uma relação de troca, de aprendizado recíproco. A diferença entre serviços da administração direta e serviços conveniados não é decisiva para a maior ou menor proximidade ideológica entre os serviços. Estar submetido à gestão da SMPM ou da SMADS faz diferença, mas também não é um fator determinante. Nesse sentido, a metáfora do Estado bipolar aplica-se às orientações antagônicas das políticas da Assistência Social e da SPM. Mas a tradução destas políticas pelos serviços pode ou não seguir as diretrizes das políticas públicas, para o bem e para o mal. Estar vinculado a uma entidade religiosa ou a uma organização laica tampouco determina a visão de cada serviço (...) (p.596-596).

A autora (2015) indica aspectos importantes para este trabalho. Como discutido no subcapítulo anterior, buscamos compreender a constituição do atendimento e do público-alvo, desta vez, a partir do Centro de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência (CREMV). Assim, retorna a questão da especialização dos serviços de atendimento.

Segundo a Norma Técnica de Uniformização dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência (Brasil, 2006) o foco da ação do centro de referência são as “mulheres em situação de violência” enquanto “sujeito de direitos” (p.28). Portanto, as/os profissionais deveriam investir em “atendimentos”, “aconselhamentos” e “acompanhamentos” destas. O órgão está localizado no bojo da promoção de políticas voltadas para a “recuperação da autoestima” e a “construção da independência” das atendidas. Igualmente, essa orientação é destacada por uma antiga Coordenadora do Centro de Referência de Florianópolis, Vismara Feldberg Lucas⁷¹: “muitas mulheres chegam até nós com medo pois recebem ameaças de morte, ouvem que perderão seus filhos e são levadas a entender que são as culpadas pela violência que sofrem. Aqui no CREMV buscamos resgatar a autoestima e a valorização desta mulher e fazemos que ela reflita sobre seus direitos”.

⁷¹ GAMBÔA, Róbinson. Em Floripa, Centro de Referência atende mulheres vítimas de violência. Tudo sobre Floripa, 03. Nov. 2015. Disponível em: http://www.tudosobrefloripa.com.br/index.php/desc_noticias/em_floripa_centro_de_referencia_atende_mulheres_vitimas_de_violencia. Acesso em: 13. out. 2023.

Como já apresentado, o centro de referência de Florianópolis tem como requisito de entrada a “situação de violência”. O serviço de atendimento propõe acompanhar as usuárias ao longo do tempo, com vistas à “superação” da situação de violência. Dessa forma, seguem aquilo que foi postulado pela Norma Técnica (Brasil, 2006): “os Centros de Referência devem prestar acolhimento permanentemente às mulheres que necessitem de atendimento, monitorando e acompanhando as ações desenvolvidas pelas instituições que compõem a Rede, instituindo procedimentos de referência” (p.15). Nesse sentido, os centros de referência são orientados “para a prevenção, combate e enfrentamento à violência contra as mulheres, assim como para a assistência às mulheres em situação de violência” (Brasília, 2011, p. 10). O II Plano Municipal de Políticas para as Mulheres (II PNPM) de Florianópolis (2021) descreve-o enquanto parte da atenção ao “eixo 4 - enfrentamento de todas as formas de violência contra as mulheres”:

Objetivos específicos I. Proporcionar às mulheres em situação de violência um atendimento humanizado, integral e qualificado nos serviços especializados e na rede de atendimento. II. Desconstruir estereótipos e representações de gênero, além de mitos e preconceitos em relação à violência contra a mulher. III. Promover uma mudança cultural a partir do sistema educacional e da disseminação de atitudes igualitárias e valores éticos de irrestrito respeito às diversidades e de valorização da paz. IV. Garantir e proteger os direitos das mulheres em situação de violência considerando as questões étnico-raciais, geracionais, de orientação sexual, de deficiência e de inserção social, econômica e regional. V. Ampliar e qualificar a rede de atendimento especializado às mulheres. VI. Promover a integração das Secretarias, programas, ações e a articulação entre os serviços e as instituições de atendimento às mulheres em situação de violência, por meio da implantação e do fortalecimento da rede de atendimento prevista no PnaViD para a prevenção e a identificação das diversas violências (p.56).

A Lei 11.340/2006 enquadra vários tipos de “violência doméstica e familiar”. No entanto, a Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres (Brasil, 2011a) expande essas definições, classificando enquanto violência(s): “*violência doméstica*”; “*violência sexual*”; “*violência física*”; “*violência psicológica*”; “*violência patrimonial*”; “*violência moral*”; “*violência institucional*”; “*tráfico de mulheres*”; “*exploração sexual de mulheres*”; “*exploração sexual comercial de mulheres, adolescentes/jovens*”; “*assédio sexual*”; “*assédio moral*”; “*cárcere privado*” (p.23-24). Nesse sentido, o presente documento parece ampliar o escopo protetivo das instituições.

A Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres (Brasil, 2011a) destaca o “enfrentamento ao tráfico de mulheres, para a garantia de direitos das mulheres em situação de prisão e para o combate à feminização da AIDS” (p.38). O centro de referência é chamado a colaborar com essa prescrição, como pontua o II Plano Municipal de Políticas para

as Mulheres (II PNPM) de Florianópolis (2021). Entre os tópicos destacados neste plano municipal, ressaltamos o (a) “enfrentamento à exploração sexual e ao tráfico de meninas, adolescentes e mulheres” e a (g) “proteção dos direitos sexuais e reprodutivos e enfrentamento da feminização da AIDS”. Quanto aos serviços de atendimento existentes em Florianópolis, o II Plano Municipal de Políticas para as Mulheres (2021) indica:

a) Implantar e implementar as diretrizes, normas técnicas, protocolos e fluxos de atendimento a crianças, adolescentes e mulheres em situação de exploração sexual e tráfico de pessoas nos serviços como: PAEFI, PETI, Conselho Tutelar, CREMV, saúde (CAPS, RAIVS), bem como capacitar a rede especializada de atendimento da saúde mental, para atendimento a meninas e adolescentes vítimas de violência (p.60).

g) Garantir a transversalidade dos serviços de proteção social a crianças e adolescentes vítimas de violência, abuso e exploração sexual e suas famílias, por meio dos atendimentos prestados no Centro de Referência da Mulher, ou ainda o (CREAS) (p.64).

Sublinhamos que, para as nossas interlocutoras, o objetivo dos atendimentos realizados no Centro de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência é: “*identificar*”, “*refletir*” e “*agir*” sobre a situação de violência. Portanto, em tese, em nenhum momento, elas trabalhariam com a lógica da desconfiança e do inquérito policial. As técnicas privilegiariam aspectos de proximidade com as usuárias e de confiança no que é relatado. O seu atendimento estaria orientado por “*estar sensível a escuta e entender*”. Nessa toada, os elementos explicitados pelas normativas vão ganhando forma.

No entendimento de algumas interlocutoras no CREMV, as usuárias procuram o centro de referência com o objetivo de expressar as suas vivências, contendas e relações. Nesse sentido, a repetição dos atos torna-se um elemento importante no atendimento. Através do que é relatado, as profissionais procuram formular os encaminhamentos às demandas que surgem e, sobretudo, “*entender*” as situações e refletir sobre os vários estereótipos e emoções que aparecem. Assim, como a Norma Técnica de Uniformização dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência (Brasil, 2006) indica aos profissionais do CREMV, caberia provocar nas atendidas um estranhamento em relação à situação de violência. Com isso, ganha forma um questionamento das desigualdades e expectativas de gênero. Nesse sentido, por “*letramento*” as técnicas parecem indicar um aprendizado sobre o que são as desigualdades sociais. Isso significaria refletir sobre estes elementos e conectar as suas vidas pessoais com aspectos macrossociais.

Acompanhamos vários atendimentos. Um deles era de uma mulher adulta que estava sendo atendida pelo centro de referência há alguns meses. Nos encontros, a profissional deixava a usuária falar livremente. Contudo, buscava fazer um exercício de “entender” e “encaminhar”. Assim, situava o resultado dos encaminhamentos anteriores. O atendimento era feito a partir do interesse das atendidas e a usuária estava sendo acompanhada a algum tempo. No atendimento, ela contava da relação com a ex-sogra e com a família do ex-companheiro. A usuária demonstrava uma grande preocupação com a relação entre o ex-companheiro e o seu filho. Ela também descrevia as suas tentativas de se “*sentir bem*” mesmo em momentos em que o filho estava visitando o pai. Depois da separação, a usuária relatava que o ex-companheiro continuava a tentar intimidá-la e a repreender suas ações enquanto mãe. No mais, o ex não auxiliava economicamente nos custos da alimentação do filho. A técnica, ao final do encontro, fez uma avaliação da situação, a partir dos elementos trazidos pela usuária. Durante a avaliação, ela trabalhou para “desmistificar” a ideia de que caberia a ela promover a boa relação do pai com o filho, acompanhada de uma reflexão sobre a maternidade e a paternidade. Ao mesmo tempo, realizou os encaminhamentos assistenciais necessários.

Em outro dia, outra usuária chegou ao centro de referência procurando por alguma “ajuda”. Ela expôs as situações de, em suas palavras, “violência psicológica” vividas com o ex-marido. A usuária relatou os seus medos, suas ansiedades e frustrações com o antigo relacionamento. Existia uma questão de dependência econômica, tal como relatado. Ao final, a profissional procurou refletir sobre as expectativas de “amor” e “afeto” explicitadas pela atendida. Foi possível perceber que a usuária passava por um processo de “medicalização”, atribuído por ela ao relacionamento com o ex-companheiro. Mesmo depois do divórcio, ainda existiam idas e vindas do relacionamento, mas a usuária indicava a vontade de colocar um ponto final no relacionamento. Nesse contexto, ela procurou o centro de referência com o objetivo de ter alguma orientação sobre qual poderia ser o seu curso de ação. A técnica não ofereceu uma resposta, e sim, algumas alternativas dentro do âmbito jurídico, em relação à dependência financeira. Além disso, a profissional refletiu sobre o lugar do “medo” presente em seu relato. Por fim, a usuária saiu do serviço com algumas orientações e cursos de ação possíveis.

Os casos descritos anteriormente confundem-se com outros parecidos. Em meio aos seus atendimentos, as técnicas procuravam explorar a “culpa” e o “medo” que relatavam as usuárias. Além disso, questionavam as “acusações” de parentes, amigos e companheiros, de

que as usuárias eram “*loucas*” e/ou que faziam um tipo “*alienação parental*”. Como nos disseram outras interlocutoras, também era comum que as atendidas expressassem o desejo de serem “*consertadas*” para que pudessem “*amar melhor*”. Nos atendimentos, as profissionais em conjunto com as atendidas refletiam sobre estes aspectos. Por isso, elas procuravam trabalhar menos com a noção de “culpa” e mais com a noção de “responsabilidade”. As profissionais também trouxeram à cena a noção de “erro”, muito articulada pelas atendidas para descrever as suas ações e pensavam sobre os caminhos difíceis que levam à “saída” de uma situação de violência. Nesse sentido, pontua Lourdes Bandeira (2014):

Assim, a manutenção da lógica familista alia-se aos motivos aparentemente desencadeadores da violência e que são sempre frequentes nas conciliações dos conflitos domésticos e intrafamiliar, cabendo à mulher: reatar a relação afetivo-conjugal, rejeitar o pedido de separação, abdicar-se da independência econômica (mulher em processo de ascensão social), aceitar a violência como expressão de ciúmes, entre outros (p. 457).

Tanto nas normativas quanto nas práticas profissionais aparece o horizonte da problematização da relação entre desigualdades e violência. Nesse contexto, tal questionamento parece atender às expectativas iniciais de setores dos movimentos feministas de que os órgãos de atendimento sejam espaços disruptivos. Por exemplo, explicita Aparecida Moraes (2006) quanto à formação das Delegacias Especializadas de Atendimento às Mulheres:

As DEAMs surgiram para serem “diferentes” das outras delegacias na “qualidade” do atendimento às mulheres. Com isso, valorizava-se a ‘escuta das vítimas’ e se incentivava a capacitação de policiais para a superação de preconceitos e de visões estigmatizadoras (p.9).

No centro de referência, o vocabulário incorporado pelas profissionais indica a influência de algumas concepções “feministas” e de “gênero”, assim como descrito por Cecília Macdowell Santos (2015). Nesse sentido, o atendimento seria orientado por “*entender*” (como processo reflexivo conjunto e socialmente situado) e “*encaminhar*” (como fazer circular às usuárias pela rede de atendimento e enfrentamento). Por sua vez, ao trazerem à cena a importância do “*letramento*”, as profissionais indicam o sentido “pedagógico” dos atendimentos no âmbito “psico-assistencial” ou “psicossocial”. Assim, os serviços ofereceriam às usuárias um indicativo de como compreender as situações de violência e como lidar com elas. Desse modo, postula a Norma Técnica de Uniformização dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência (Brasil, 2006):

O objetivo primário da intervenção é cessar a situação de violência vivenciada pela mulher atendida sem ferir o seu direito à autodeterminação, mas promovendo meios para que ela fortaleça sua auto-estima e tome decisões relativas à situação de violência por ela vivenciada. Ressalta-se que o foco da intervenção do Centro de Referência deve ser o de prevenir futuros atos de agressão e de promover a interrupção do ciclo de violência (p.16).

Vale destacar que a “tese técnica”, tal como nos explica uma interlocutora, é a de que é necessário o “término da relação”. Igualmente, Maíra Marchi Gomes, Theophilos Rifiotis e Fernanda Cardozo (2013) encontram que o fim dos relacionamentos é esperado pelos demais profissionais dos serviços de atendimento sócio-jurídico na cidade de Florianópolis (SC). De acordo com Flávia Silva (2016) - ao pesquisar um centro de referência na cidade de Bauru (SP) - a orientação também era a de afastamento das *usuárias* em relação aos *acusados*. Assim, pontua a autora (*idem*):

O que foi encontrado na observação em campo de Bauru, é que a orientação dada pelos profissionais para a superação da situação de violência é sempre no sentido de separação, de retirada desta mulher de circulação por algum tempo, e que ao final ela se desligue completamente do companheiro. Porém essa é uma expectativa difícil de ser alcançada, pois a grande maioria tem filhos, residem em localidades próximas, suas famílias também têm relações de amizade, então o total desligamento é praticamente impossível, não há como escondê-la para sempre, por mais tempo que permaneça na casa-abrigo, em algum momento ela terá vontade ou necessitará retornar ao contato, à família, ao emprego (p.37).

Em relação à orientação dos centros de referência, destacamos os argumentos levantados por Ana Carla Carvalho Soares (2014). Como mencionado, o centro de referência de Florianópolis faz parte da política de assistência social do município e não das políticas para mulheres, como existe em alguns outros municípios e orienta a Norma Técnica (Brasil, 2006). Segundo Soares (*idem*), as suas entrevistadas afirmaram que o vínculo com a assistência social foi formado por não existir uma “Secretaria Municipal de Política para as mulheres” em Florianópolis, financiada com recursos específicos para essa atividade (p.76). De acordo com a sua pesquisa, a atual estrutura do centro de referência é vista como um ponto positivo por muitas das entrevistadas. Em relação aos pontos negativos, Soares (2014) destaca:

Torna-se nítido o descontentamento da maioria em relação às mudanças metodológicas no que se refere ao atendimento da mulher, conforme preconiza a NTUCREMV/2006. Pois, com a inserção do CREMV na SEMAS, o atendimento também passou aos familiares da mulher em situação de violência, com exceção do agressor – tal qual preconiza a PNAS (...). Também, a forma exclusiva de manutenção do CREMV pela SEMAS tem sido motivo de contrariedade, pois, considerando que a violência é um fenômeno que perpassa todos os segmentos setoriais, entende-se que seria importante também a participação orçamentária desses setores no enfrentamento, combate e prevenção da violência, ademais, o fato do CREMV ser um equipamento importante da política da SPM, implica também a responsabilidade desta (p.82).

Sublinhamos que o Relatório Final da Comissão Parlamentar Mista de Inquérito da Violência contra a Mulher (Brasil, 2013) destacou que o centro de referência de Florianópolis deveria reformular seu modo de operação. Assim, prescreve o documento: “solicitação de desvinculação do CREMV de Florianópolis do CREAS” (p.732). Igualmente, em outro trecho, pontua o mesmo Relatório Final (*idem*):

O número de equipamentos no Estado ainda é insuficiente, o que pode estar levando a uma subnotificação dos casos. Dos Centros de Referência existentes, apenas um é voltado exclusivamente para mulheres vítimas de violência – o de Rio do Sul, que, de acordo com as informações recebidas, nunca entrou em funcionamento. Os demais se encontram nos Cras e Creas já existentes (p.739).

Por sua vez, o II Plano Municipal de Políticas para as Mulheres da cidade (Florianópolis, 2021) também realiza considerações quanto à estrutura atual do CREMV. Especialmente, no tópico “fortalecimento da rede de atendimento, através da criação de estruturas, capacitação de profissionais e qualificação da gestão pública”, o documento especifica (*idem*):

b) Criação do Núcleo de Gênero na Prefeitura Municipal de Florianópolis, responsável pela implementação da transversalidade das políticas para as mulheres na gestão pública (p.62).

f) Desvincular o Centro de Referência de Atendimento à Mulher em situação de Violência (CREMV) do Centro de Referência Especializado em Assistência Social (CREAS) com coordenação autônoma padronizando os procedimentos de seu funcionamento, para que atue efetivamente de forma a consolidar a implementação da política nacional de enfrentamento à violência contra a mulher (p.62-63).

Estes documentos explicitam a defesa da vinculação destas instituições de atendimento a uma secretaria, coordenadoria ou organismo voltados especificamente às políticas para as mulheres. Da mesma forma, o Pacto Estadual Maria da Penha (Santa Catarina, 2018) indica como um desafio para o estado de Santa Catarina: “i) a falta de OPMs e Conselhos dos Direitos das Mulheres nos municípios catarinenses” (p.31). Segundo a Norma Técnica de Uniformização dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência (Brasil, 2006) e os documentos supracitados, seria importante que fossem criadas políticas nos níveis dos executivos municipais que funcionassem como coordenadores dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência. Portanto, há uma expectativa quanto à criação de instituições e de seu funcionamento.

O Pacto Estadual Maria da Penha (2018) também pontua como um desafio: “c) a tendência a se pensar políticas para o enfrentamento à violência doméstica com enfoque na

família e nas crianças, e não nas mulheres como sujeitos de direitos” (p.31). Este desafio ressalta os achados de pesquisa de Ana Carla Soares (2014). Soares encontra no contexto do centro de referência de Florianópolis uma tensão entre as usuárias enquanto indivíduos e as usuárias enquanto parte de uma família. Essa tensão operaria quando as usuárias têm filhos e quando estes também são atendidos pelo CREMV. Em especial, quando os filhos sofrem algum tipo de violência (até mesmo por parte das próprias mulheres). Nesse sentido, ilustra a autora:

Especialmente o critério de responsabilização da mãe quanto à situação de violação de direitos dos filhos, causou muitos debates nas reuniões entre os sujeitos ligados a essa temática, especialmente o CREMV, a Diretoria Especial de Alta e Média Complexidade (SEMAS) e o COMDIM de Florianópolis. Considerando que a porta de entrada do CREMV é a mulher em situação de violência, uma vez que este serviço está ali para fortalecê-la, pode ser um tanto contraditório culpabilizá-la (p.85).

Soares (2014) ilumina diferentes direitos e diferentes proteções existentes na assistência social. Nos foi colocado na pesquisa de campo a dificuldade de lidar com casos em que as usuárias da política também eram consideradas “violadoras” de direitos, nesse caso, das crianças. Para uma profissional do CREMV, o Estado funciona como um mediador. Ele entra para garantir o cumprimento de contratos de “*quem não cumpre o contrato*”. O Estado tem, portanto, uma função de, quando provocado, garantir uma sociedade livre de violência e com respeito aos direitos. Nesse sentido, entra o CREMV. Muitas usuárias que ali adentram vivem diversas situações de violência e muitas delas têm filhos. Pelo que observamos, durante os atendimentos as profissionais parecem priorizar o “público-alvo” da política, as usuárias. São estas os “sujeitos de direito” da política, ainda que o atendimento passe, em alguns momentos, por resolver demandas trazidas pelas atendidas, que, podem implicar no atendimento às crianças.

A tensão não existe até que as situações de violência acabem por escorrer para outros membros da família, como as crianças. O objetivo das técnicas parece ser sempre o “fortalecimento” das usuárias. Portanto, em casos de “violência doméstica e familiar”, as profissionais não realizam a mediação entre as partes envolvidas e indicam a separação. Contudo, a separação ou mesmo o fim da relação violenta nem sempre acontece. Nesse sentido, uma interlocutora afirmou a necessidade de que os responsáveis assumam a responsabilidade pela situação de violação dos direitos das crianças. Para esta, as usuárias também podem ser abusivas em suas relações. Resta a questão: o que fazer diante de uma situação explícita de violação dos direitos das crianças?

De acordo com o que nos foi relatado, é importante que as técnicas não ignorem a situação considerada enquanto violação de direitos. Por isso, uma profissional afirmou a necessidade de reconhecer quando o serviço do CREMV já não é suficiente. Por exemplo, quando uma pessoa demonstra necessitar de algum serviço especializado em atendimento à saúde mental ou quando as violações recaem sobre as crianças. Assim, ainda que, na condição de técnica ela tenha de “*lidar*” com as decisões da usuária, ela afirma ser necessário ter uma “*conversa franca*” com a usuária sobre a situação das crianças. É a partir dessa tensão que as técnicas podem escolher encaminhar as usuárias e suas famílias para o atendimento no Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI).

De acordo com descrição da prefeitura de Florianópolis, o PAEFI tem como objetivo: “acompanhamento psicossocial a famílias e indivíduos de forma sistemática visando a promoção de direitos e o fortalecimento dos vínculos familiares, buscando o rompimento das situações de violações de direitos”⁷². O PAEFI atende toda a família. Portanto, trabalha a partir de um paradigma relativamente diferente do CREMV. Uma profissional justifica o encaminhamento para o PAEFI, pois entende que numa situação de violação de direitos a “*criança é prioridade*”. Destacamos que esse tipo de responsabilidade que os adultos têm para com as crianças também foi descrito na delegacia de proteção. Sobretudo, uma responsabilidade enquanto agentes públicos que possuem conhecimento de uma situação de violência.

Contudo, isso não parece significar que todas as usuárias com filhos passem pelo mesmo encaminhamento, mas ele é uma opção para as técnicas. Assim, ainda que o atendimento seja focado nas usuárias, por vezes, as técnicas enfrentam o dilema de conhecer uma violação de direitos das crianças. Nesse contexto, elas têm de refletir profundamente sobre quais serão as suas orientações. Em relação a esse ponto, destacamos os achados de pesquisas de Máira Marchi Gomes, Theophilos Rifiotis e Fernanda Cardozo (2013):

Entendemos que há aqui uma pista interessante para futuro desenvolvimento e que se refere a uma espécie de hierarquia de “vulnerabilidade”, o que teria consequências sobre o potencial de agência. Concretamente, parece haver um pressuposto segundo o qual a vulnerabilidade da mulher poderia ser considerada menor que a da criança e de adolescentes, e daí se supõe em termos relativos uma “maior agência” da mulher – ressaltando que identificamos uma matriz de avaliação da agência que depende de uma “consciência racional” e da sua situação socioeconômica. Isto é, os julgamentos a respeito do grau de vulnerabilidade – e, conseqüentemente, de condições para agir por si e superar a situação “de violência” – passam por uma série de considerações e ponderações reflexivas efetuada pelos operadores dos serviços (p.16).

⁷² Disponível em: <https://www.pmf.sc.gov.br/servicos/index.php?pagina=servpagina&id=4694>

O processo de problematização das relações desiguais reflete as perspectivas descritas por Cecília Macdowell Santos (2015). No centro de referência pesquisado, as técnicas se engajam em um exercício de “*entender*” e “*encaminhar*” que ilustra uma reflexão sobre as desigualdades sociais. Contudo, por vezes, surge um dilema sobre a relação entre as usuárias e suas famílias. Como relatou uma profissional, caso encontrado um contexto de violação de direitos, a “*criança é prioridade*”. Isso não parece colocar em questionamento a orientação do centro de referência, que não incorpora o atendimento às crianças e a mediação familiar. Entretanto, impõe um dilema entre as técnicas que, como último recurso, escolhem priorizar uma resposta e um encaminhamento que dê conta da violação dos direitos das crianças.

4. O Estado e suas práticas

4. 1. Criminalização nas Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher

Como já exposto anteriormente, o nascimento das Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (DEAM) esteve alicerçado na compreensão de que estes espaços ofereceriam um tipo de atendimento “diferente” ou mesmo “melhor” aos casos de violência de gênero. Isto, em comparação com o atendimento diariamente realizado pelas “delegacias comuns”. Os textos que amparam a revisão realizada neste tópico explicitam estas “expectativas” quanto à atuação das delegacias especializadas, seja quanto ao próprio trabalho entre policiais que atuam nestas delegacias, seja as “expectativas” de atendidas que procuram por estas instituições.

Fabiana Andrade (2012), ao estudar uma Delegacia de Defesa da Mulher (DDM) localizada em Campinas (SP), argumenta que existem diferentes “moralidades” operando na relação entre as “policiais” e as “vítimas”. Para a autora, é possível observar um conflito entre “expectativas, atributos sociais, valores” (p.50), ou seja, um “choque entre moralidades” que se expressa no atendimento a casos de “violência doméstica e familiar”. De acordo com Andrade (idem), as “vítimas” estariam preocupadas em dar um ponto final nas situações de violência pelas quais os seus conhecidos (por exemplo, maridos) são responsáveis. Assim, procuram por esta delegacia especializada. Contudo, os seus objetivos nem sempre são os de dar início a um inquérito policial. O “choque entre moralidades” pode ser elucidado pelo questionamento de uma “vítima” na DDM por ela estudada: “*vocês não podem mandar*

alguém lá em casa para pedir para ele parar?” (p.53). Enquanto parte do corpo da polícia civil, as “policiais” entendiam que estas delegacias especializadas deveriam exercer a sua função criminal. Portanto, em oposição às competências da justiça civil - responsáveis por atender casos de pensão, por exemplo - e também em oposição ao trabalho de psicólogos e assistentes sociais. Estas funções seriam diferentes daquelas que as “policiais” esperavam de suas próprias práticas profissionais e da delegacia de polícia civil. A autora destaca que as “policiais” compreendiam o próprio trabalho não como preventivo, mas como estritamente repressivo, ou seja, as “policiais” deveriam atuar “depois que a violência acontece” (p.52). A “expectativa de diversos atores sociais” é colocada entre uma solução criminal e uma solução não criminal.

Na Delegacia de Defesa da Mulher pesquisada por Andrade existia, ainda, uma diferenciação entre formas de violência. A autora demonstra que, na hierarquia de crimes, os “sérios” eram crimes com “sofrimento da vítima, lesões corporais graves e autores que tinham algum contato com o mundo do crime” (p.55), e também os “crimes sexuais” e os “crimes contra as crianças”. A estes eram opostos os crimes “menos sérios”, em especial, contra vizinhos e de “ofensas e calúnias”. Isto impacta nos atendimentos, pois como afirma a autora, nos crimes sérios “havia um cuidado maior com a vítima, com sua privacidade e sua narrativa” (p.55). Esta distinção também é encontrada por Larissa Nadai (2016) em pesquisa na mesma delegacia. Nesse sentido, de acordo com Andrade (2012):

Dessa forma, há uma apreensão por estas policiais que a DDM estaria incluída nos serviços próprios da assistência social, apesar de ser ambígua e ambivalente, uma vez que originalmente está inserida dentro da corporação da polícia civil. Isso não quer dizer, entretanto, que não entendam que algumas narrativas de violência levadas à DDM pelas vítimas não seja criminalizáveis, como é o caso de lesões corporais graves, ameaças de morte de autores vinculados ao “mundo do crime” e homicídios tentados ou consumados. Mas é possível perceber que narrativas de ofensas mútuas, xingamentos e ameaças no calor da discussão são entendidas como problemas de origem social e não criminal e que exigem, assim, outras formas de intervenção de caráter não-criminal, como a psicologia, por exemplo (p.52-53).

Igualmente, Fabiana Andrade (2012a) destaca a “expectativa” construída pelas “vítimas” sobre aquela delegacia especializada enquanto um “árbitro de seus conflitos domésticos”. Segundo Andrade (idem), ela esteve diante de casos em que as “vítimas” procuraram pela própria Maria da Penha enquanto uma “referência moral” (p.59) com quem fosse possível “compartilhar” o seu relato. Para as “policiais” muitos problemas privados deveriam ser resolvidos no próprio ambiente privado. Essas “moralidades” em choque são colocadas em operação nos atendimentos às “vítimas”. A autora demonstra que as “vítimas” vão colocando os seus relatos nos “termos” de um linguajar do direito e das “tipificações criminais”, em uma “negociação sobre o crime”. Assim, o conflito passa pela reconfiguração

dos casos de “violência doméstica e familiar” atendidos nestas delegacias especializadas. Por fim, as “policiais” argumentam que “*apesar de tudo, o trabalho é feito!*” (p.53). Ou seja, os boletins de ocorrência são escritos e registrados.

Nessa chave, Frugoli et. al. (2019) propõe uma compreensão da distinção entre as “expectativas” de “policiais” e “vítimas” em termos de “linguagens” e “imprescindibilidades”. A partir de pesquisa de campo junto a uma Delegacia Especializada de polícia civil no estado de São Paulo, os autores observam “conflitos e a construção de negociações”. Frugoli et. al. percebem um conflito entre “expectativas” de “vítimas” e “policiais” que se expressava já no relato. As “vítimas”, segundo os autores, narram as situações de violências não na linguagem do crime, mas a partir de suas “histórias dos relacionamentos” e da anunciação de “expectativas futuras” (p.205). Portanto, o relato era feito de modo a levar em conta o cotidiano e o “parentesco”; era, também, atravessado por fortes emoções e sensações físicas aparentes no corpo das “vítimas”. De acordo com eles, quando a denúncia tratava de um “estranho” ou um “ex-companheiro” a via da criminalização era almejada e reivindicada pelas “vítimas”. Contudo, quando o relato se entranhava no “campo da proximidade, das pessoas da família”, este era composto de emoção, dores, mágoas e de expectativas de solução não criminal. Por sua vez, as “policiais” buscavam os “fatos objetivos” através de um “breve relato” que indicasse “se o relato dos fatos poderia corresponder a alguma tipificação provisória de delito” (p.206). Em vista disso, afirmam Frugoli et. al. (2019):

Aqui notamos uma escuta de linguagens diferentes entre as imprescindibilidades da mulher e da policial, mesmo que ambas almejassem a cessação da violência. Enquanto a policial buscava enquadrar o relato dentro das normas do direito e da justiça, a mulher queria um atendimento integral, tanto de segurança pública como de saúde (D’Oliveira; Schraiber, 2013; D’Oliveira et al., 2009; Pasinato, 2010; Schraiber et al., 2012). As urgências daquela que buscava o atendimento não focavam apenas o fato da violência petrificada na lei: incluíam, também, medidas que auxiliassem o marido em suas necessidades. Para uma, a violência era relacional, envolvia as linguagens do parentesco, se imiscuía no cotidiano; para outra, era um registro, um direito ou uma ação a ser tomada (p.206).

Frugoli et. al (2019) encontram - como o trabalho de Andrade (2012) e outros também descrevem - uma autocompreensão do trabalho policial enquanto um trabalho de “tipificação de delitos, à investigação criminal, a habilidade em defesa pessoal, ao uso de armas, e a *caçar bandidos e não ficar fazendo serviço de psicologia com mulheres que têm problemas de casamento e não sabem o que querem da vida* (Joana)” (p.208, grifo dos autores). Assim, de um lado se colocavam as “necessidades das usuárias, sua linguagem envolta em relacionamentos, os dramas familiares” (p.210), ou seja, no parentesco e no cotidiano. De outro, as “policiais” tinham uma “linguagem” envolta nos “fatos objetivos”,

amparada nas “expectativas” quanto a uma “linguagem” que “prima por uma comunicação objetiva e, por vezes, objetivadora, em busca de fatos e comprovações, quase sempre na esfera administrativa” (p.210). Portanto, um conflito entre “parentesco” e objetividade.

De acordo com os autores (2019), o conflito se expressava em quatro dimensões. Em primeiro lugar, quanto à configuração de vítimas. As “policiais” operavam uma distinção entre “vítimas” e “vítimas de verdade”. As “vítimas” eram aquelas que denunciavam os crimes, mas estas se tornavam “vítimas de verdade” na medida em que seguiam com os processos criminais (p.210). As marcas no corpo, eram uma forma de diferenciar a gravidade dos casos. Em segundo lugar, as “policiais” buscavam os “fatos objetivos”, com o propósito de criminalizar aqueles atos, que, posteriormente, embasariam um inquérito policial, o que fazia com que as “policiais” esperassem das mulheres um relato objetivo. Tal expectativa é contraposta a o que os autores chamam de “memória afetiva”, a saber, o modo como o relato é narrado pelas “vítimas”, quase sempre rememorando a própria história e todos os “pormenores” envolvidos que as levaram até aquela delegacia. Tal memória é perpassada, de acordo com os autores, por “reações emotivas e expressões corporais” (p.210). Em terceiro lugar, expressava-se um conflito entre punição ou tratamento ao autor da violência. Para as “vítimas”, o horizonte de ação poderia ir desde a punição até o tratamento dos autores, e, muitas vezes, as “vítimas” justificavam para terceiros os atos de violência cometidos pelos autores. Enquanto isso, as “policiais” ofereciam e pensavam em intervenções de matriz punitiva. Em quarto lugar, as “policiais” diferenciavam um “quadro comum”, composto por situações de “injúria, difamação e calúnia, vinculados à ameaça”, dos “quadros graves”, composto por situações de violência física aparente. Nesses casos, descrevem Frugoli et. al. (2019):

Esse quadro comum, de registro criminal de violência, deixava as policiais indignadas e cansadas do trabalho, pois sabiam que as mulheres, na maioria das vezes, queriam resolver os problemas, mas não criminalizar os autores. Quando chegava algum caso na Deam de mulheres que se mostravam em situações de violência próxima à morte, pois tinham provas objetivas e marcas corporais visíveis, estes eram considerados casos efetivamente criminais e as policiais faziam o máximo de esforço para buscar medidas de proteção às vítimas. Naquele momento, acionavam outros policiais, tanto civis como militares, para realizar buscas, apreensão de armas e autuação do autor. Contatavam os serviços do Instituto Médico Legal e de pronto atendimento em saúde; tentavam contato judicial, o mais breve possível, para que fosse alcançada a medida protetiva. Esses casos eram considerados “quadros graves” de violência contra as mulheres, e o atendimento deveria ser emergencial (p.211-212).

No entanto, para os autores (2019), as delegacias especializadas ainda eram um “espaço privilegiado” de atendimento à violência. Para eles, enquanto “lócus de resolução de conflitos e negociações” (p.212), tais delegacias se tornaram espaços de visibilização desse

tipo de violência e onde as mulheres poderiam “falar de si”. Assim, de acordo com Frugoli et al. (2019) “mesmo em confronto de visões e discordando da veracidade das versões ou das intenções das vítimas, as policiais incorporaram as experiências relatadas pelas mulheres e, de alguma forma, absorveram suas demandas nos documentos” (p.212). Nesse sentido, os “conflitos” passavam por “negociações”.

Paola Stuker (2016) apresenta estas “expectativas” em termos de “tensão” entre as “policiais” e a “tradição repressiva e burocrática” a que se reportam e a “particularidade” e os “desafios” colocados no atendimento a casos de violência “em âmbito doméstico”. Estas violências são, de acordo com a autora, atravessadas por “desigualdades entre os gêneros” que são históricas e que dão corpo a criação destas delegacias especializadas. Stuker argumenta que a “representação do papel da polícia como repressão ao que é historicamente considerado como crime e, por outro, pela insuficiente compreensão das configurações de poder nas relações de gênero” (p.24) estão no bojo dessa “tensão”. Para ela, trata-se de compreender os “aspectos simbólicos, sociais e culturais” (p.23) que muitas “policiais” compartilham. Assim, segundo Stuker, é possível observar uma “dupla cultura” entre “de um lado uma cultura específica da prática policial, de repressão à criminalidade; e, de outro lado, uma cultura social ampla, das representações de gênero, que se introjetam nas práticas policiais no atendimento a esses casos” (p.27). Nesse sentido, nas delegacias especializadas operam duas passagens relevantes, a primeira quanto a configuração da “violência doméstica e familiar” enquanto crime, e a segunda sobre como interpretar e responder, a partir do nosso plano jurídico, tais violências. De acordo com a autora, a “violência doméstica e familiar” é vista em termos de uma “questão social e não criminal” (p.27), afirmação que ganha força pelas expectativas das próprias atendidas, que nem sempre recorrem à delegacia de polícia civil com o objetivo de criminalizar as práticas violentas. No entanto, Stuker encontra uma dificuldade destas delegacias em perceberem situações de violência enquanto crimes, desmotivando a denúncia e ignorando os sentidos que os boletins de ocorrência tem para as próprias atendidas.

Stuker (2016) explica que as “policiais” reclamam de não compreenderem porque as mulheres não continuam com os processos criminais, ou mesmo, retiram as denúncias. Também dizem não compreender as atitudes das atendidas, mas isso apenas em casos em que entendem existir um crime. Segundo a autora, as mulheres nem sempre querem criminalizar os atos violentos, e, por vezes, o boletim de ocorrência serve para que estas deem um fim na situação de violência, através do “susto”, ou, da expectativa de que este “susto” previna outras situações de violência. As “policiais” ignorariam esse tipo de expectativa na medida em que

esperam que a ação policial seja de ordem repressiva e punitiva. Desse modo, afirma Stuker (idem): “a polícia parece não compreender o quanto a representação criminal pode se configurar como um dilema para as mulheres que denunciam casos de violência e que de qualquer forma o registro de ocorrência é uma etapa de um processo de encorajamento frente a essas situações” (p.32). Ainda quanto à representação criminal, pontua a autora:

Isso também serve para percebermos que se em muitos casos as mulheres renunciam à representação criminal, em tantos outros elas imploram pela penalização de seus companheiros, encontrando um paradoxo na prática policial, que em vários casos reagem aos casos de renúncia alegando que essas ações ressignificam o trabalho da polícia, que é criminal; e, em outros casos, quando as mulheres de fato desejam um tratamento repressivo as suas ocorrências, as/os próprias/os policiais, em diferentes cargos na corporação, podem julgar não ser apropriado (2016, p.29).

Existe, portanto, uma especificidade destes casos de violência, que impactam na representação criminal. Contudo, de acordo com Stuker, a não representação criminal implica numa “tensão” entre as expectativas de “policiais” quanto ao próprio trabalho, a sua função enquanto policiais civis de realizarem um trabalho de polícia judiciária, ou seja, de executar um inquérito policial, função que ligaria a polícia civil e o sistema judiciário. Para a autora (2016): “no momento em que as mulheres renunciam à representação criminal e evitam a produção do inquérito policial que ofereceria bases para o processo criminal, elas colocam em risco a tradicional tarefa policial e desacoplam a polícia do sistema judiciário” (p.34). Nesse sentido, as “policiais” desconsiderariam que a Lei Maria da Penha é valorizada pelas atendidas, pois esta representa uma forma de agregar “poder”, portanto, recursos de negociação, de questionamento e de enfrentamento às situações de violência. O descontentamento com a “prática policial” indica para a autora que as delegacias especializadas não conseguiram oferecer um atendimento, na prática, diferenciado das demais delegacias, porque ainda guardam uma autocompreensão do trabalho policial baseada na expectativa repressiva/punitiva. Dessa forma, pontua Stuker (2016):

De todo modo, individual ou estrutural, estamos falando de práticas policiais em desacordo com os propósitos de fundação das delegacias da mulher, que não tiram os méritos e importâncias destas, mas reproduzem muitas vezes o que deveriam combater. Consequentemente, assim como a violência conjugal não é só física, a violência policial pode ser mais do que o uso intencional de força excessiva (p.35).

Nessa toada, Beatriz Lins (2017) demonstra que, da perspectiva das profissionais policiais existe uma autocompreensão sobre o “ser polícia” que é generificada, na medida em que percebem este trabalho enquanto “uma postura de enfrentamento, truculência e desconfiança diante de toda sorte de conflitos levados às delegacias” (p.98). Entretanto, esta autoimagem, era contrastada com a própria prática nas Delegacias de Defesa da Mulher (DDM) estudadas, que se aproximava de uma prática mais burocratizada. Assim, duas

imagens se colocavam. Uma, a do “burocrata” que confeccionava papéis e documentos, de forma repetitiva e rotineira. Nesta prática, era necessário que as policiais tivessem, nas delegacias especializadas, dada a configuração dos casos atendidos, “paciência, disposição para ouvir e flexibilidade”. Por sua vez, na outra ponta, a imagem do “policial de verdade”, que era “permeada por imagens de perigo e confronto” (p.100). Por isso, de acordo com Lins (idem): “muitas policiais viam seu trabalho como distante de uma atuação policial de verdade, sendo, acima de tudo, um trabalho social e psicológico, apartado da coibição a crimes considerados mais relevantes, como roubos, assassinatos, sequestros e tráfico de drogas” (p.100). Os “policiais de verdade” tinham de ter “uma alta dose de malandragem e coragem e uma postura essencialmente enérgica e de desconfiança” (p.101). Desse modo, diferente da imagem que as policiais tinham de si mesmas enquanto profissionais da Delegacia de Defesa da Mulher.

Estas tramas se colocam por conta das disputas entre o que se considera violência(s) e crime (s), bem como quanto ao papel da própria delegacia e da polícia na atenção aos casos de violência, sobretudo no âmbito doméstico e familiar. Por sua vez, a diferenciação operada pelas policiais coloca em questão as funções destas delegacias e da própria polícia civil. Os estudos citados se referem a um contexto em que a Lei Maria da Penha (11.340/2006) já havia sido promulgada. Como já dito em outros trechos, esta Lei altera o trabalho policial e o fluxo de justiça. No entanto, os trabalhos citados a seguir, de Lia Zanotta Machado (2002) e Victória Santos (2001), podem nos indicar algumas continuidades e permanências no atendimento policial a casos de violência de gênero.

De acordo com Machado (2002), as policiais da Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher (DEAM) diferenciam os trabalhos policiais e extra-policiais. A autora afirma que as funções extra-policiais são identificadas como de atendimento e, segundo Machado, estas funções têm “um valor social externo”, mas são pouco valorizadas entre as policiais. Por sua vez, as atividades policiais se relacionam com as práticas de investigação, repressão e punição. Nesse contexto, os crimes de estupro são valorizados “pois permitem o exercício máximo da investigação e da construção de uma tipologia de criminosos” (p.10). Nesse sentido, pontua a autora (idem):

As duas atribuições consideradas próprias por todas as delegacias, a primeira que engloba do registro à investigação, e a segunda definida como atendimento às vítimas de violência, englobando o diversificado leque de atividades das delegacias, aparentemente não se apresentam como contraditórias. Contudo, a observação da dinâmica do funcionamento de uma delegacia, permite desvendar que se trata de um sistema de classificação polarizado e tenso. Os extremos se polarizam de forma clara ao antepor a categoria de “atividades policiais” a “atividades extra-policiais”. O centro se configura como um campo ambíguo de atividades, ora entendido como

propriamente policiais, ora entendido como extra-policiais próximas às atividades de atendimento para questões sociais (p.10).

As atividades investigativas são as guardiãs do valor máximo definidor das funções policiais privilegiadas. As atividades de atendimento às vítimas de violência são as guardiãs máximas do valor da função social das delegacias especializadas. É sua referência que estabelece um vínculo dessas delegacias com a comunidade feminina e em especial sustenta a legitimidade social que o movimento feminista lhe outorga. Delegadas são chamadas a proferir conferências, entrevistas e a estabelecerem sua posição de legitimidade frente à comunidade (p.10).

A autora (2002) argumenta que este é um problema central nestas delegacias ou o “dilema estrutural” dessas instituições. Esta diferenciação impacta em lógicas distintas dentro dessas instituições. Uma lógica do atendimento e uma lógica investigativa se apresentam. Na lógica investigativa, as profissionais procuram pela “verdade” dos fatos através de uma diferenciação entre o verdadeiro e o falso. Esta distinção coloca todas as partes em suspeição, e, com desconfiança, as profissionais buscam descobrir qual o “interesse” dos envolvidos naquele caso. É um tipo de “fala inquisitorial” que almeja encontrar a “verdade” pela dúvida, baseando seu julgamento em tipologias dos denunciadores, dos crimes e dos criminosos. Por sua vez, a lógica do atendimento se baseia na “entonação de confiança”, buscando descobrir a “verdade” através da aproximação, assim, para que a pessoa “rompa a barreira do segredo, da vergonha e do medo” (p.12). Nessa perspectiva, a confiança é a tônica de modo em que a narração das “estórias” fluem. De acordo com a autora, nessa lógica: “a estória se conta, superando segredos e vergonhas. Mesmo aí, sua transformação em queixa-crime corre riscos, pois a empatia confiante pode levar a um que não vale a pena registrar e proceder a queixa” (p.13). Esta lógica é perniciosa, pois, segundo Machado, pode produzir um tipo de “simbiose” entre as indicações das policiais e a expectativa de qual seria o desejo das queixosas (baseado na ideia de que estas almejam a não criminalização). Assim, argumenta Machado (2002):

Se as relações empáticas predominam, pode-se produzir uma simbiose entre agente e denunciante na construção de um suposto consenso, esquecendo-se que nas relações entre estas duas “pessoas”, estão se dando relações desiguais de poder. A agente representa para a denunciante a voz, aparentemente só amiga e a escuta compreensiva, a autoridade pública. Assim, uma insidiosa hierarquia personalizada tão a gosto dos valores culturais no Brasil, marca a decisão desigual da agente diante da denunciante. A aparente decisão consensuada esconde o efeito da autoridade da agente na produção de uma verdade, à qual a denunciante adere (p.15).

Para Machado (2002), a operacionalização destas lógicas não implicariam em uma recusa às DEAMs e ao seu atendimento e aconselhamento. De acordo com ela, é necessário construir respostas via procedimentos e regras institucionalizadas:

Mesmo nas delegacias especializadas de atendimento às mulheres, onde se espera uma escuta sensibilizada em relação à violência sofrida, mantêm-se bolsões de ambigüidade e silêncio. Se entendermos que as delegacias especializadas devem ser: o lugar da escuta, o da informação, da orientação, dos aconselhamentos e dos

encaminhamentos, com certeza este papel está sendo preenchido. Mas pode se esperar seu aperfeiçoamento: a instauração de objetivos e metodologias acuradas, refletidas e pensadas em equipe e uma crítica ao uso impensado dos sistemas hierárquicos classificatórios (p.15).

Victória Santos (2001) descreve o “fazer policial” em duas Delegacias da Mulher de Santa Catarina. A autora escreve em um contexto onde a mediação entre as partes também era realizada nas delegacias de polícia civil. Nesse contexto, segundo Muniz (1996), a palavra era muito importante e a “mediação” constituía a delegacia enquanto parte central e alternativa à justiça formal/legal, em tese, presente no processamento dos casos pelo judiciário. Santos (idem) argumenta, quanto ao trabalho policial:

Quando pensamos o que a delegacia faz e os resultados que produz, é mais do que pensar se o trabalho desempenhado funciona ou não. Do ponto de vista de uma tendência do movimento feminista, só restam críticas; do ponto de vista das policiais, vão somando-se insatisfações e desmotivação. Do ponto de vista das mulheres, deve-se separar dois grupos principais: as que desaprovam o atendimento e as que aprovam. As primeiras, com expectativas de punição, direcionam a avaliação para a redução ou não das “taxas de criminalidade”, para a morosidade do sistema, para a falta de investigação e falhas na formação e treinamento dos policiais. As que aprovam vão em busca não de inquéritos, e sim de “susto” para o marido e de espaços de conversa, ou negociações rápidas, fora da morosa burocracia policial/judiciária (Santos, 2001, p.72).

O trabalho de Victória Santos (2001) indica, entre outras coisas, que existe uma certa diferenciação operada entre o “social” e o “policial”. De acordo com a autora, as policiais argumentam que o trabalho ali realizado, era distante do “fazer polícia” que estas tiveram de aprender para entrar neste cargo, aprendizado entendido como “prender, investigar, processar” (p.98). O aspecto “assistencial” dessas delegacias especializadas parecia não corresponder àquilo que era esperado da própria prática profissional, por exemplo, de “investigação”. Por fim, as policiais separavam o “sócio-psicológico e o criminal/jurídico” (p.98). Assim, segundo Santos (idem): “quando a queixosa chega querendo conversar, a maioria das policiais procuram na delegacia aquela que pode realizar essa tarefa e de preferência uma assistente social e/ ou uma psicóloga” (p.99). Para a autora, as policiais aproximavam a prática assistencial da psicológica e operavam uma valorização dessas profissões, na medida em que atendiam os casos que, na fala de uma delegada-titular: “*extrapolavam a atuação da equipe*” (p.99). Segundo Santos, essas mesmas práticas foram incorporadas ao “fazer policial” e, ao mesmo tempo, “ampliam” essa própria definição. Nesse sentido, a intervenção policial nestas delegacias, de acordo com ela, se caracteriza por práticas repressivas, informativas, assistenciais e mediadoras de conflitos, indicando uma plasticidade do “fazer polícia” na ‘delegacia da mulher’” (p.121). Em seus termos:

As tarefas de assistência, aliadas ao papel educativo, aparecem, atualmente, integradas à rotina da delegacia e são consideradas como tarefa policial, mas

principalmente como tarefa de um tipo específico de policial. Deste modo, a prática policial parece estar reestruturando o sentido do “fazer polícia”, na delegacia da mulher, para além do papel repressivo (p.122).

Nessa toada, o “fazer polícia” não se restringiria à “investigação” - sobretudo de “crimes sexuais” - e a “tradução” dos “eventos na linguagem do crime, aproximando-os do código penal” (p.123). Para a autora, esta “função” se baseia no “poder de polícia”, portanto, no “potencial uso da força” colocado nestas delegacias enquanto parte Polícia Civil. Por sua vez, os “procedimentos de intervenção” seriam realizados pelos profissionais não policiais desta delegacia, e aproximam esta instituição a um “tom do apoio e tratamento”. Tratamento, no entanto, segundo Santos (idem) sem “precisar entender a doença”. De acordo com a autora:

Na prática, a delegacia participa como representante da lei na negociação de conflitos domésticos, sobretudo para mulheres que recorrem com todo tipo de conflito que as envolve em busca de “proteção” para “seus direitos”. Essa demanda parece remodelar o papel da delegacia e redefinir para as próprias policiais o que é “fazer polícia”. Observa-se que este modelo de intervenção, embora represente a prática, não é de todo apropriado como significando o exercício legítimo da função policial, marcando, assim, uma distância entre o modelo imaginado e o executado, ao mesmo tempo em que reafirma o espaço social para lidar com “outros assuntos” (p.125).

O argumento de Santos (2001) sobre a “ampliação” do “fazer policial” é corroborado por Theophilos Rifiotis (2008). Seguindo outros trabalhos, Rifiotis (idem) pontua que estas instituições também são perpassadas pela “recepção” e acolhimento, configurando-se a partir de “um importante papel de acolha e processamento, servindo de apoio para as mulheres vitimadas” (p.227). Em relação aos “descompassos” existentes nessa instituição, Rifiotis afirma:

(...) Um primeiro, reside na diferença entre a perspectiva que fundamenta a criação das Delegacias da Mulher, visando a luta contra a impunidade nos casos de ‘violência de gênero’, e as práticas policiais concretas na DM. Com efeito, o seu papel de investigação e produção de provas em muitos casos torna-se secundário, em relação a serviços de orientação sobre direitos, assistência social e apoio psicológico (RIFIOTIS; SANTOS, 2005). Um segundo descompasso, diretamente ligado ao anterior, é atinente à apropriação que as mulheres vitimadas fazem concretamente daquelas instituições, e que foi identificado por Muniz (1996) em termos da diferença entre ‘fazer justiça’, demanda e expectativa daquelas mulheres, e ‘entrar na justiça’, este último sendo visto de modo negativo e não equivalente ao primeiro. Muito embora a resposta judicializante da DM não corresponda na grande maioria dos casos às demandas e expectativas, as Delegacias da Mulher desenvolveram, conforme as especificidades locais, uma série de serviços e estratégias de atendimento que as torna um importante recurso coletivo (p.228).

Certamente esta breve revisão é parcial, contudo, aponta para elementos que influenciam no atendimento oferecido pelas Delegacias Especializadas de Atendimento às Mulheres (DEAMs). Longe de ser uma narrativa totalizadora dos mais variados contextos locais, esses textos apontam para as complexidades do atendimento realizado por policiais.

Sejam “descompassos”, “tensões”, “moralidades”, “linguagens” ou “imprescindibilidades”, sejam estes explicados por fatores institucionais ou culturais, os textos supracitados explicitam as “expectativas” quanto a atuação dessas instituições. Os textos nos colocam ainda, diante da questão sobre o que conhecem e o que perguntam as policiais. Disputas em torno do fenômeno da(s) violência(s), da configuração de um crime, da atuação policial ou mesmo da resposta adequada se colocam no cotidiano profissional e implicam no “fazer policial” (Santos, 2001) realizado nestas delegacias especializadas.

Na Delegacia de Proteção à Criança, ao Adolescente, à Mulher e ao Idoso, observamos vários destes elementos se entrecruzarem cotidianamente. Diante de um “fazer policial” já alargado - adicionado pela função “social” ou “extra-policial” - os agentes de polícia, bem como os demais membros do corpo daquela delegacia, atuavam também na recepção e acolhimento, tal como diagnosticado por Santos (2001) e Rifiotis (2008). Alguns assumiram posturas mais intervencionistas, enquanto outros, mais distantes. Havia agentes de polícia designados para a investigação, enquanto esses mesmos agentes de polícia assumiram outras funções na delegacia tais como transporte de atendidas, de provas e até a confecção de boletins de ocorrência. As diferentes posturas de agentes de polícia indicavam, contudo, que seus atendimentos não eram homogêneos. A presença das psicólogas policiais eram valorizadas, mas através da revisão da literatura percebemos o quão complexo foi desenvolver o trabalho de psicologia na delegacia de polícia civil. Os fluxos de atendimento parecem ter sido importantes para que estas profissionais pudessem ter um espaço melhor definido na delegacia de proteção.

Poderíamos dizer com base nos capítulos anteriores que existem vários níveis de seleção e enquadramento, no entanto, quando surgiam casos considerados ambíguos, estes dilemas eram resolvidos através das hierarquias, utilizando da função de delegadas e delegados. Observamos que as medidas protetivas de urgência ganharam destaque entre os procedimentos policiais depois da sanção da Lei Maria da Penha. Entretanto, a sua lógica não parecia ser nem propriamente a de investigação e nem a de atendimento, mas uma lógica outra, operando de modo a compreender os elementos que implicassem na configuração da urgência dos pedidos. Como encontramos nos capítulos anteriores, os diferentes fluxos, tempos e procedimentos inscritos nos atendimentos e as explicações para a espera constituem parte do cotidiano desta delegacia de proteção e são parte importante dos atendimentos.

4.2. Autonomia no Centro de Referência

Como adiantado, a Norma Técnica de Uniformização dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência (Brasil, 2006) postula uma série de compreensões sobre o atendimento nestes órgãos. Os centros de referência têm uma “função social”, nesse sentido, estas instituições “devem contribuir para a eliminação dos preconceitos, atitudes e padrões comportamentais na sociedade que perpetuam a violência contra as mulheres” (p.29). Por sua vez, o desligamento do serviço deve ser operado: “(...) quando for verificada a superação da situação de violência, o fortalecimento de mecanismos psicológicos e sociais que tornem viáveis a autodeterminação da mulher” (idem, p.39). O atendimento deve respeitar as particularidades de cada uma das atendidas, mas também atender a critérios universais de direitos.

Além disso, a Lei Maria da Penha (11.340/2006) entende a “violência doméstica e familiar” enquanto responsabilidade do “poder público”: “§ 1º O poder público desenvolverá políticas que visem garantir os direitos humanos das mulheres no âmbito das relações domésticas e familiares no sentido de resguardá-las de toda forma de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão”. Por sua vez, também atribui a responsabilidade em relação à “violência doméstica e familiar”: (§ 2º) “à família, à sociedade e ao poder público criar as condições necessárias para o efetivo exercício dos direitos enunciados no caput”.

As “expectativas” enunciadas pelas normativas e documentos, podem ser um caminho interessante para compreender a dimensão das práticas dos agentes, ou seja, a quais normativas estes se reportam. Nesse trecho da dissertação, gostaríamos de focalizar uma dessas dimensões, a saber, o uso do conceito de “autonomia” no centro de referência. Na Norma Técnica de Uniformização dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência (Brasil, 2006) o conceito aparece algumas vezes, sobretudo vinculado ao atendimento psicológico ou a arte-terapia:

Consiste no atendimento realizado por profissional de Psicologia, com o objetivo de promover o resgate da auto-estima da mulher e a resiliência da mulher atendida, de forma a tratar possíveis sintomas de depressão e ansiedade crônica; promover paradigmas que possibilitem à mulher em situação de violência internalizar o conceito de que a violência é inaceitável e insustentável em qualquer tipo de relacionamento, por mais que possa ser freqüente no padrão do tecido social em que ela está inserida; facilitar à mulher atendida a aquisição de técnicas de contra-controle que lhe forneça instrumentos para assumir o controle da situação, saindo do papel de vítima passiva da violência doméstica e no trabalho, e de técnicas e estratégias de proteção e segurança pessoal (p.37).

Arte-terapia: Consiste numa extensão do atendimento psicológico e compreende sessões de atendimento individuais ou em grupo realizadas por um(a) arte-terapeuta, com o objetivo de resgatar o potencial criativo da mulher em situação de violência,

ativando núcleos saudáveis de sua psique e estimulando movimentos de autonomia e transformação (p.38).

Por meio do criar em arte e do refletir sobre os processos e os trabalhos artísticos resultantes, a mulher atendida poderá ampliar o conhecimento que tem sobre si mesma e sobre os outros, aumentar sua auto-estima, aprender a lidar melhor com sintomas, estresse e experiências traumáticas, desenvolver recursos físicos, cognitivos e emocionais e desfrutar do prazer vital do fazer artístico (p.38).

Portanto, a Norma Técnica de Uniformização dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência (Brasil, 2006) indica uma aproximação entre os objetivos do atendimento psicológico e da arte-terapia. Ambas as intervenções teriam como propósito uma “internalização” de certos comportamentos e com isso prevêm uma mudança nas atitudes das atendidas em relação à situação de violência. A falta de precisão dos conceitos utilizados neste documento e em outras normativas sobre o atendimento psicológico, já foi analisada por Madge Porto (2018). A autora observa uma confusão de conceitos, metodologias e “técnicas de intervenção” da psicologia, mescladas com intervenções de “segurança pessoal” (idem, p.76), alheias ao trabalho de psicólogos. É um movimento de incorporação do vocabulário da psicologia, mas com certas transformações. A respeito da Norma Técnica de Uniformização dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência (Brasil, 2006), Porto (2018) afirma:

Percebe-se também a introdução de um novo objetivo, a promoção da resiliência, termo da chamada psicologia positiva. Há ainda a apresentação de possíveis sintomas de transtorno/sofrimento psíquico, como depressão e ansiedade, que podem ser tratados juntamente com o resgate da autoestima e promoção da resiliência. Pela primeira vez (BRASIL, 2006b) alguns dos transtornos psicológicos possíveis nesse contexto foram explicitados como algo a ser trabalhado por psicólogos/as, algo também da subjetividade, no sentido de um sofrimento psíquico, mas que serão ‘curados’ quando tratados do ponto de vista de uma conscientização sociopolítica, ou seja, a compreensão de que as relações de gênero são estabelecidas de forma “que a violência é inaceitável e insustentável” (BRASIL, 2006b, p.37). Nessa orientação, não há indicação para a psicoterapia, mesmo quando se apresenta a possibilidade de sintomas de possíveis psicopatologias, como depressão e ansiedade crônica ou mesmo sintomas reativos a experiências específicas (p.79).

Mayra Marly Pontes, Natália Santos Marques e Pollyanna Natália Silva Abreu (2022) pontuam algumas das falhas e pontos não explorados pela Norma Técnica de Uniformização dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência (Brasil, 2006). Quanto a indicação de atendimento psicológico nesta Norma Técnica, afirmam as autoras (2022):

(...) A norma técnica analisada indica uma relação de causalidade entre “promover o resgate da autoestima da mulher e a resiliência da mulher atendida” e “tratar possíveis sintomas de depressão e ansiedade crônica” (SEPM, 2006, p. 37). Entretanto, não há relação direta entre o resgate de autoestima e resiliência e o tratamento de possíveis sintomas de depressão e ansiedade. Na verdade, entende-se que, em lugar de descritas como atividades (respostas), o resgate da autoestima e resiliência, assim como o tratamento de possíveis sintomas de depressão e ansiedade

crônica, deveriam ser entendidos como consequências desejadas, para a qual deveriam ser oferecidas ações especificadas (p.8).

Soma-se a este quadro, a indicação de que as profissionais teriam de “promover” um novo papel social para as atendidas, compreendidas enquanto “vítima passiva” para a condição de “sujeitos de direitos”. Esta “internalização” e mudança de comportamentos é expressa em outras passagens do documento, que indicam o “objetivo primário da intervenção” e uma disposição quanto a “segurança” das atendidas (segurança também abordada através de um “plano de segurança pessoal” que acompanha a Norma Técnica de Uniformização dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência). Assim, nas palavras de Janine Biella (2005):

O objetivo primário da intervenção é cessar a situação de violência vivenciada pela mulher atendida sem ferir o seu direito à autodeterminação, mas promovendo meios para que ela fortaleça sua auto-estima e tome decisões relativas à situação de violência por ela vivenciada. Ressalta-se que o foco da intervenção do Centro de Referência deve ser o de prevenir futuros atos de agressão e de promover a interrupção do ciclo de violência (p.16).

O mais importante para as vítimas de violência é estarem em segurança. Assim, as questões relativas à segurança devem ser a principal prioridade, devendo a estratégia de intervenção ser pautada pelo sigilo e pela busca do equilíbrio entre a intervenção institucional padronizada e a necessidade de respostas individualizadas, as quais consideram as possíveis consequências para a mulher no confronto com o agressor(a), validam as informações e opções da mulher e promovem sua autonomia (p.17).

Nesse sentido, os centros de referência almejam visibilizar e questionar as desigualdades sociais que atravessam a vida das atendidas. Assim, casos entendidos enquanto formas de “violência” são pensados nas suas dimensões sociais e históricas e o centro de referência atua na busca por prover atendimentos tanto assistencial, quanto psicológico e jurídico.

Exercer uma “função social” não parece ser uma tensão no centro de referência. Durante os encontros com as usuárias, além da explicação quanto aos serviços de atendimento presentes na cidade, sobre os caminhos institucionais que as atendidas podem tomar, e, aconselhamentos diversos, as profissionais procuram entender os casos e encaminhar. Como num movimento diário, as profissionais têm contato com as várias histórias e casos que as atendidas enfrentaram ou ainda enfrentam.

Em vários atendimentos foram questionados os papéis sociais atribuídos às usuárias, seja enquanto mães, esposas, filhas, irmãs, etc. A frase “*você está sendo enlouquecida*” repetida no cotidiano de pesquisa condensa as várias dimensões psicológicas trabalhadas pelas profissionais. De acordo com interlocutoras, as usuárias apresentam várias “expectativas”

quanto ao serviço. Como já mencionado, expectativas em relação ao amor, em relação aos seus relacionamentos e a si mesmas. Por vezes, as usuárias atribuíam a si mesmas os conflitos e violências vividas nos relacionamentos afetivos. Tais expectativas eram combinadas com outras, seja quanto ao tratamento de adicção de seus companheiros, seja o desejo de “*dar um susto*” nestes, ou de que o comportamento deles simplesmente mudasse. Como pudemos observar na sessão anterior (quanto à delegacia de proteção), estas são algumas “expectativas” correntemente compartilhadas entre as atendidas em casos de violência, sobretudo em âmbito “doméstico e familiar”. Para as interlocutoras, as usuárias buscam o serviço também para ter oportunidade de contar suas histórias. Vale dizer que muitos laços e vínculos afetivos podem ser ou são desfeitos no contexto da violência, o que pode dificultar o compartilhamento de suas histórias com pessoas de vínculo próximo.

As profissionais também trabalham a dimensão do “medo” e da “insegurança” e buscam situar o “erro”, por isso questionam a busca pela “perfeição” nas próprias atitudes. Estas são dimensões complexas, tratadas a partir da “culpa” sentida por muitas usuárias – por exemplo, a culpa por não ter saído antes da relação. Em vários momentos, foi utilizado o conceito de “*ambivalência*”, ou seja, de que as relações, ainda que permeadas por situações conflituosas e violentas, também oportunizaram coisas boas.

Pode-se notar que a maior parte dos casos citados relaciona-se com situações de violência em âmbito “doméstico e familiar” e muitos deles em relacionamentos conjugais (sejam passados ou atuais). Outras situações de violência também são atendidas, por exemplo, casos de assédio no local de trabalho. Destacamos que os casos não parecem ter que se adequar a uma concepção fechada do que é violência ou “criminalizável” para serem atendidos. Os casos também não precisam ser denunciados nas delegacias de proteção, ainda que, para dar entrada na casa de passagem, o boletim de ocorrência seja necessário. A violência também não precisa estar acontecendo no momento em que a usuária busca pelo serviço. Inclusive, alguns relatos demonstram que as situações de violência aconteceram por anos até que as usuárias procurassem pelo serviço, ou mesmo findaram-se há anos, mas só naquele momento as usuárias buscaram o Centro de Referência.

No Centro de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência (CREMV) observamos um pouco do trabalho realizado cotidianamente pela interlocutora acompanhada. Por exemplo, em uma manhã, no CREMV, uma das profissionais atendeu dois casos, um presencial, no CREMV, e outro virtual, via *whatsapp*. Talvez por isso, o relacionamento entre técnicas e usuárias parece ser mais próximo e prolongado no tempo. Neste centro de referência, os atendimentos são mais demorados, duram em média uma hora.

Assim, o acompanhamento ao longo do tempo, mais prolongado, sugere uma interação maior entre atendidas e atendentes. Isso pode ser relevante, dado a importância destes espaços. Nesse sentido, nas palavras de Janine Biella (2005):

Estes Centros são espaços relevantes de assistência integral para as mulheres em situação de violência, pois trabalham de forma a garantir os direitos destas mulheres e, através de um atendimento continuado por uma equipe multidisciplinar, visam a recuperação e a reinserção social das mesmas, já que muitas mulheres em situação de violência, na maioria das vezes, encontram-se em isolamento social (p.63-54).

É nesse bojo que a descrição do atendimento cotidiano como um “trabalho de cuidado” também apareceu na pesquisa de campo. A descrição do próprio trabalho como um “trabalho de cuidado” é justificado pela profissional através do entendimento de que as usuárias que procuram o atendimento no centro de referência cuidam de outros e podem encontrar naquele órgão um lugar para serem cuidadas. A proposição retirada do campo de que as atendidas “cuidam de outros” pode ser ancorada no que a literatura sobre cuidado apresenta ser a desigualdade corrente de distribuição do tempo (Fontoura et. al, 2010).

Ao mesmo tempo, essa proposição constrói uma imagem das atendidas como pessoas que se “doariam” mais para os outros. O “trabalho de cuidado” justifica-se por essa posição. Por sua vez, isto também acaba por construir uma autoimagem da responsabilidade daquela instituição. É preciso destacar que, ao olharmos para a literatura sobre os centros de referência, estes não têm sido comumente tratados como instituições de cuidado. Nesse sentido, constitui-se uma rede de cuidados aqui, um cuidado técnico, no qual o Estado acaba por assumir uma responsabilidade. As profissionais, mobilizam uma certa compreensão sobre o próprio atendimento como um ato mais perto daquilo que Helena Hirata (2010) diagnosticou como a polissemia do conceito de “*care*” como “cuidado, solicitude, preocupação com o outro, estar atento a suas necessidades” (p.43). Estas dimensões múltiplas igualmente aparecem no centro de referência.

Observamos que quem cuida, nesse caso, são profissionais públicas concursadas e com estabilidade na carreira. Do ponto de vista do que o cuidado faz com quem cuida, as técnicas relatam possuir uma preocupação constante com as atendidas, preocupação que, por vezes, extrapolam os horários de trabalho, como já adiantado. Trata-se de um trabalho complexo, minucioso, que se esvai no cotidiano da casa, na vida das técnicas. Por isso e também pelas características do trabalho desenvolvido no centro de referência, que é mais próximo da vida das atendidas e mais demorado, - quando comparado com as delegacias especializadas, por exemplo - as profissionais tendem a levar os atendimentos para casa.

Em uma primeira mirada, podemos argumentar que o cuidado aqui é pensado nos termos de “suportes públicos” voltados a construção de condições materiais e imateriais para a saída de situações de violência. A responsabilidade do Estado, a aproximação com as atendidas, o esgarçamento da fronteira profissional entre a casa e o centro aparecem como dimensões desse cuidado técnico que se faz em meio às distintas formas de violência.

Parte do trabalho do centro de referência é promover a circulação das pessoas dentro da rede de assistência social, seja para conseguir uma vaga na casa de passagem, seja para conseguir uma vaga na creche para o filho de uma atendida. Essa circulação é marcada pela ação ativa das profissionais do centro de referência, ainda que, em vários momentos, seja destacado a importância da autonomia das atendidas.

Nesse bojo, as técnicas partem de uma concepção de autonomia das usuárias. Perguntadas sobre essa dimensão da autonomia, uma interlocutora nos apontou que a autonomia é um valor essencial no centro de referência. De acordo com ela, a autonomia é um dos principais “direitos” retirados das pessoas em situação de violência.

Ainda quanto à autocompreensão das técnicas, apareceu no contexto da pesquisa o objetivo de transformar a ideia “*de vítima coitadinha para cidadã que requer respostas a seus direitos violados*”. Por sua vez, em uma outra perspectiva o Estado aparece como “*violador de direitos*”, bem como quanto garantidor de direitos. Enquanto “*violador de direitos*” pois não garantiria as condições mínimas para que os direitos das usuárias sejam respeitados. Por isso, o centro de referência deveria ser “*ocupado*” e, portanto, o próprio Estado “*ocupado*” com as pautas e reivindicações das usuárias. Por sua vez, o Estado aparece enquanto ente responsável por fazer cumprir contratos, quando estes não são cumpridos, por exemplo, nos relacionamentos das usuárias. Assim, o Estado aparece como mediador entre as partes, como garantidor dos pactos privados entre esses.

De acordo com Carla Machado (2004) - falando a partir do contexto de Portugal - o atendimento psicológico oferecido por “*terapeutas*” a casos de “*violência conjugal e sexual*” foi influenciado, desde os anos 1970, pela abordagem “*feminista e da gestão da crise*” (p.400). Segundo a autora, ambas as abordagens compartilham de alguns pressupostos que geram “*dilemas*” na prática profissional. Estas abordagens compartilham dos pressupostos: *postura educativa, posicionamento político, planificação da segurança, ênfase no empowerment, concreticidade e limitação temporal e ênfase na mudança social* (p.401). Esses pressupostos são definidos da seguinte forma:

postura educativa – definindo junto da vítima os actos violentos como crimes, explicando-lhe as dinâmicas abusivas (e.g., ciclo da violência) e consciencializando a sobre as tácticas do maltratante;

posicionamento político – influenciada pelo paradigma feminista (Hoff, 1995), este tipo de intervenção entende os sintomas como efeitos da opressão experienciada pela vítima e enfatiza a defesa dos seus direitos;

planificação da segurança – analisando o risco e desenvolvendo estratégias e um plano de acção no sentido de o minimizar;

ênfase no empowerment – enfatizando as competências e os recursos da vítima na construção da mudança;

concreticidade e limitação temporal – muito embora não se negue, para algumas vítimas, a necessidade de intervenções mais prolongadas, há uma centração na tomada de decisões a curto prazo, na resolução da crise e no estabelecimento de objectivos e direcções de vida;

ênfase na mudança social – procurando diminuir, junto da vítima e do sistema social, a aceitação da violência e, sobretudo nos programas em que a influência feminista é mais notória, combatendo as desigualdades de poder e os papéis de género tradicionais (Machado, 2004, p.401).

Machado (2004) argumenta que essas posturas têm vantagens, na medida em que apresentam uma “despatologização” das atendidas, pois identificam “os seus problemas como reações normais a situações de vida anormais; a busca do poder dos clientes, explorando as suas competências e recursos, e ainda o carácter negociado dos planos de acção a implementar” (p.402). Oferecem, afirma a autora, uma “abordagem pragmática” para lidar com momentos de crise e entendem a postura profissional como alinhada a uma dimensão política, o que ajuda no “sucesso” da intervenção profissional.

Contudo, Machado (idem) defende que a “postura educativa” e a perspectiva do “sobrevivente” podem ser problematizadas. A “postura educativa” dos serviços, ou seja, “educar as vítimas sobre o ciclo da violência ou sobre as estratégias utilizadas pelo maltratante” (p.403) tem um problema “epistemológico”: “a de que o terapeuta sabe – melhor do que a vítima – o que vai acontecer na vida daquela” (p.403). Para a autora, essa postura é complexa, na medida em que é enganoso pressupor que a/o profissional saiba quais os caminhos a vida das atendidas podem tomar. De acordo com ela, a noção de “sobrevivente”, ainda que seja um avanço em relação à perspectiva da “vítima” “passiva ou resignada”, oferece uma leitura “simplista” das relações sociais. Além disso, tal postura pode ser complicada para as atendidas, sobretudo quando estas não conseguem atingir os objetivos propostos (p.404). O “terapeuta”, tal como coloca a autora, pode assumir uma “posição de autoridade e poder” sobre a vida das atendidas, que, segundo ela, pode provocar “frustração” entre as/os profissionais. Posturas estas que nem sempre estão em conformidade com as “ideologias” das atendidas, que precisam ser negociadas com as próprias relações sociais em que vivem. Dilemas que também envolvem a “planificação da segurança”, que, para a autora, podem levar a uma culpabilização da “vítima” que não consegue aplicar o plano da forma como pensado, bem como pode provocar “uma falsa sensação de segurança” (p.406) e talvez

uma perspectiva de que o responsável pela segurança da “vítima” é a/o profissional “terapeuta”.

Para a autora, tais dimensões podem provocar repercussões emocionais nos “terapeutas” que são colocados em um dilema a respeito do nível de envolvimento necessário e possível com os casos, o que pode afetar o “processo de ajuda” (p.409). Estes são dilemas complexos advindos de um outro contexto social e histórico. Contudo, no centro de referência estudado, ainda que a “planificação da segurança” e a “postura educativa” apareçam, estes parecem ser matizados pela reivindicação da autonomia das usuárias. A autonomia das usuárias é defendida, seja na busca pelo centro de referência, na continuidade do atendimento, na busca pelos encaminhamentos até as “decisões tomadas”. Entretanto, como já exposto em outro momento da dissertação, a “tese técnica”, em contextos de violência em relacionamentos conjugais, é pela separação.

Maíra Marchi Gomes, Theophilos Rifiotis e Fernanda Cardozo (2013) apresentam várias pistas para pensarmos a questão das “expectativas” quanto a “agência” das usuárias atendidas pelas “instituições de atendimento sociojurídico em casos de violência de gênero” na cidade de Florianópolis (SC). Os autores argumentam que:

a principal orientação fornecida foi a de que a queixosa poderia interromper o relacionamento. Tal entendimento têm por base a preservação ou autopreservação da mulher como indivíduo, tendo em vista especialmente sua integridade física e psicológica. Assegurar a vida e a integridade do usuário do serviço constitui um importante princípio na rede pública de acolhimento psicossocial e jurídico. Ademais, para além dos princípios que orientam tais serviços, a superação da condição que entendem como sendo de “violência” constitui um valor importante entre segmentos dos movimentos feministas, os quais têm, desde longa data, [1] pontuado a violência de gênero como um problema social relevante para o qual cabem políticas públicas específicas; e [2] construído categorias de classificação e de elucidação acerca desse “problema”. Esses valores, podemos dizer, estão permeando não apenas as práticas e os entendimentos de técnicos e profissionais que atuam nos serviços como também, de modo geral, os protocolos que orientam as políticas de intervenção e os princípios que informam a legislação (p.4-5).

Gomes, Rifiotis e Cardozo (2013) ponderam sobre a concepção de “agência” em relação à violência de gênero. Entre os profissionais, repercute a noção de que a violência é inaceitável e que as atendidas deveriam romper a relação. Contudo, os autores questionam a “escuta” daquela que responde a situação de outra maneira. Na pesquisa realizada por estes, aparecem tanto a dimensão da “informação” quanto a crença de que o conhecimento da situação de violência irá “libertar as mulheres” (p.7). Essa expectativa pode ser conectada à autocompreensão do Estado enquanto uma das vias de publicização da violência. Assim, o Estado é colocado num lugar de destaque, enquanto uma noção de “transgressão” vai se desenhando.

De forma interessante os autores descrevem como o contato com as instituições estatais vão moldando uma compreensão sobre a “agência”. Os autores encontram que as mulheres parecem ser compreendidas enquanto “hipossuficiente” reforçando um “processo de transferência” e de “desagenciamento” (p.8) face à “agência” da instituição. No caso, em pesquisa junto a órgãos de atendimento em saúde. A análise dos autores ilumina a pressuposição presente na fala de muitos de seus interlocutores sobre a “consciência racional” ou as expectativas quanto às reações e respostas que devem ser tomadas pelas usuárias em situação de violência. Nesse sentido, argumentam os autores (2013):

Pelo que foi visto até o momento, parece-nos recorrente entre os intervenientes nas instituições pesquisadas a ideia de que a mulher vítima de violência de gênero usualmente não possui consciência crítica da situação. Nesse sentido, é por meio desse suposto déficit de consciência (racional ou crítica) que se justificam as modalidades de intervenção do Estado, especialmente negando em princípio a validade da expressão de mulheres que afirmam não desejar romper a relação conjugal. O princípio subjacente a isso é que, se ela mantém essa relação, é porque não tem agência – logo, precisa da intervenção de um terceiro (do Estado, mais especificamente) (p.11).

A criminalização e punição acabam por orientar muitos dos serviços de atendimento sócio-jurídico na cidade. De acordo com os autores (2013), a “agência” das mulheres é compreendida num paradigma da “consciência racional”, ao mesmo tempo em que encontram uma “hierarquia de vulnerabilidade” entre as próprias pessoas atendidas nesses serviços. Uma orientação quanto à resposta adequada à situação de violência é desenhada, enquanto aquelas que não respondem à via da criminalização e da punição, ou mesmo do “fim do relacionamento”, são vistas como transgressoras. Nesse sentido, no imaginário dos profissionais elas seriam alienadas, não teriam consciência da violência ou possuiriam um “déficit psicológico”:

Em termos gerais, parece-nos pertinente pensar na existência de uma concepção segundo a qual a mulher (sem prejuízo da consciência racional e sem dependência financeira) que decide manter a relação – ou pelo menos não deseja a intervenção penal em sua condição de vítima de violência – está legitimando a violência sofrida devido a uma espécie de “déficit psicológico”. Nesses casos, por conseguinte, ao Estado caberia instrumentalizá-la para lidar com a “violência existente”, sendo que o único caminho fornecido seria o de não viver em “situação de violência”. Percebe-se aqui que a condição de vítima é uma construção (p.20).

Por fim, Gomes, Rifiotis e Cardozo (2013) encontram uma “compreensão não relacional da violência”:

Parece-nos pertinente, também, destacarmos aqui uma observação resultante da pesquisa que poderia, preliminarmente, ser chamada de concepção não relacional da violência de gênero. Desde nosso entendimento, essa concepção está presente nas modalidades com que se delega ou não à mulher a decisão pelo que fazer com a “violência” sofrida, a própria intolerância a uma postura de vítima que nada queira fazer a respeito da violência que ela sofreu (tendo ela reconhecido ou não que sofreu aquilo que os profissionais denominam de “violência”). Isso se inscreveria na

expectativa de denúncia, bem como nas seletividades que invisibilizam determinadas mulheres e determinadas modalidades de violência de gênero, como procuramos relatar acima. No entanto, para avançarmos na definição de pistas de pesquisa, neste momento sinalizamos a presença de uma concepção polarizada e linear da violência de gênero. Em outras palavras, uma leitura não relacional dessa violência (p.23-24).

Seguindo Gomes, Rifiotis e Cardoso (2013) é possível nos perguntarmos como se dá o atendimento às usuárias que não atendem as expectativas de saída de relacionamento. Ao escaparem do que era a ação esperada, ou seja, o término da relação, aparecem outros julgamentos quanto a agência das usuárias. Encontramos que no serviço pesquisado, a autonomia das usuárias parece ser reforçada e buscada na prática profissional, enquanto parte do atendimento realizado pelas profissionais e pressuposto do serviço. Nesse sentido, a autonomia das usuárias é destacada. Esta pesquisa pensou nas dimensões do trabalho profissional realizado neste espaço, mas não deu conta de uma série de outros fatores. Por exemplo, sobre como as atendidas se sentem em relação à ação profissional das técnicas.

3. Estado

Estudar as práticas de profissionais no cotidiano destes serviços de atendimento nos aproximou da bibliografia que problematiza o funcionamento do Estado. Em relação aos Estados modernos, pesquisas como as de Wendy Brown, Veena Das, entre outras, refletem importantes dimensões da processualidade e das práticas que conformam as suas instituições. Para Wendy Brown (2009), o Estado deve ser visto enquanto um ente multifacetado, incoerente, não monolítico e não unitário. Ou seja, como entidade que se apresenta de forma nem sempre estabilizada, podendo encarnar distintas formas, faces e poderes. Nesse bojo, é relevante o exercício da “desontologização” do Estado (Rifiotis, 2021). Se entendemos que as instituições estão em disputa em meio a consolidação, estabilização e questionamento de formas administrativas (Teixeira, Lobo, Abreu, 2019) pode ser frutífero compreender o “fazer-se Estado” em “ato”. Desse modo, argumentam Teixeira, Lobo e Abreu (2019):

Tentar pensar e pesquisar as instituições exige de todos nós o cuidado de não as tomar como um dado da realidade, como um organismo identificável por suas normas, organogramas, edificações, equipes e, numa linguagem mais contemporânea, suas “missões institucionais”. Embora muitas vezes assim se apresentem, as instituições se constituem em espaços e tempos específicos, a partir de disputas e relações de poder que nelas não se esgotam. São parte de um processo histórico conflituoso no curso do qual algumas práticas e valores saíram vitoriosas e lograram se estabilizar. E ao se estabilizarem tendem a negar sua própria historicidade e a apresentar-se como se fossem parte da natureza intrínseca do mundo social, especificamente nos contextos empíricos por nós estudados, do mundo moderno. Embora pareça paradoxal falar em natureza da sociedade, quando um princípio fundamental das ciências sociais é que o mundo é construído socialmente, há muito os antropólogos têm se dedicado a compreender os processos de reificação do mundo social, simbólico e/ou cultural – adjetivação que dependerá

de suas filiações teóricas. Em outras palavras, buscamos compreender os mecanismos que negam a arbitrariedade dos sentidos e das práticas sociais, afinal nada precisaria ser como é; mas também os que projetam sua estabilidade no tempo futuro, tampouco nada precisa permanecer como é (p.9).

Assim, mapear as práticas de seres humanos de carne e osso parece ser um caminho relevante para entendermos a operação cotidiana do Estado. Segundo Letícia Ferreira (2023), a antropóloga Veena Das tem tido contribuição ímpar nesse exercício, ou seja, da investigação das “práticas e os processos de Estado” (p.1). Para Veena Das e Deborah Poole (2008), o pensamento filosófico tem tratado o tema do “Estado” de forma a compreendê-lo através de uma “imagem” distante, abstrata e racionalizada. No entanto, esta “imagem” é questionada quando partimos de uma abordagem antropológica. Nesse sentido, argumentam as autoras: “a nossa estratégia analítica e descritiva foi distanciar-nos da imagem consolidada do Estado como uma forma administrativa de organização política racionalizada que tende a enfraquecer ou desmantelar ao longo das suas margens territoriais e sociais”⁷³ (p.19, **tradução nossa**).

Por meio de uma crítica ao modo como o tema do “Estado” vinha sendo tratado na filosofia política e também na antropologia política precedente, Das e Poole (2008) pontuam que o “Estado” pode ser melhor compreendido através de suas “margens”. O sentido de “margem” é disputado, entretanto em um seminário promovido pelas autoras que deu origem ao livro *Anthropology in the margins of the state* (2004), o termo assumiu ao menos três sentidos: 1) “margem” enquanto “periferia” onde “estão contidas aquelas pessoas consideradas insuficientemente socializadas no âmbito da lei”⁷⁴ (p.24, tradução nossa); 2) “margem” enquanto “legibilidade”/“ilegibilidade” (p.25, tradução nossa); 3) “margem” enquanto “espaço entre os corpos, a lei e a disciplina”⁷⁵ (p.25). Para as autoras, o termo “margem” envolve ainda dimensões de soberania, território, fronteiras e regimes de exceção. Bem como, as “margens” são espaços de ação e “criatividade”. De acordo com Das e Poole (idem) o “Estado” não é um contraposto à “margem” ou um polo simplesmente distante. Com o objetivo de ilustrar a sua proposta, as autoras explicam:

Pelo contrário, o que está no centro destes lugares é formado através da experiência dos mundos locais, embora devamos ter claro que os mundos locais e o Estado não se encontram como oposições binárias. Embora estejam presos em relacionamentos assimétricos, eles estão emaranhados um com o outro⁷⁶ (p.37, tradução nossa).

⁷³ “nuestra estrategia analítica y descriptiva fue distanciarlos de la consolidada imagen del estado como forma administrativa de organización política racionalizada que tiende a debilitarse o desarticularse a lo largo de sus márgenes territoriales y sociales” (Das, Poole, 2008, p.19).

⁷⁴ “donde están contenidas aquellas personas que se consideran insuficientemente socializadas en los marcos de la ley” (Das, Poole, 2008, p.24).

⁷⁵ “espacio entre los cuerpos, la ley y la disciplina” (Das, Poole, 2008, p.25).

⁷⁶ “Más bien, lo que está en el centro de estos lugares es formado a través de la experiencia de mundos locales, aunque debemos ser claros en que los mundos locales y el estado no se encuentra como oposiciones binarias.

A contribuição de Veena Das (2020) em relação ao estudo do Estado também aparece em outros de seus textos. Poderíamos dizer que seus textos ampliam a literatura sobre o tema, sobretudo quando pensamos nas dimensões ideológicas do Estado. Das propõe que entendamos o Estado a partir de um “duplo aspecto” (p.220), um aspecto “racional” e um aspecto “mágico”. A partir do contexto indiano, a autora argumenta que o Estado “oscila entre um modo racional e um modo mágico de ser” (p.219). O que ela chama de “duplo aspecto do Estado” é expresso numa dimensão “racional-burocrática” e numa dimensão “mágica” (que não é a do “fetiche” ou da “ficção”). Das interroga esse “duplo aspecto do Estado” que configura as práticas do Estado através da “assinatura, vinculada às tecnologias de escrita do Estado” (p.220). A dimensão “mágica” ampara o argumento em torno da “(i)legibilidade” do “Estado”, ou seja, de que faz parte deste “Estado” a incorporação do segredo, da opacidade, do perigo, dado que “comprometer-se com a magia é colocar-se em uma posição de vulnerabilidade” (p.220). Para ela (2020), a “assinatura” estatal implica:

Assim, se o signo escrito se desprende do contexto por causa dos aspectos contraditórios de sua legibilidade e iterabilidade, isso significa que, uma vez que o Estado institui formas de governança por meio de tecnologias de escrita, ele simultaneamente institui as possibilidades de falsificação, imitação e as performances miméticas de seu poder. Isso, por sua vez, traz todo o domínio de equívocos e desculpas por parte do Estado para o âmbito do público. Uma das observações metodológicas que se segue disso é que, para estudar o Estado, precisamos deslocar o olhar dos lugares óbvios em que se espera que o poder resida para as margens e recessos da vida cotidiana em que tais equívocos se tornam observáveis. Há, é claro, um paradoxo aqui, pois é no campo da ilegibilidade, do equívoco e da desculpa que se lê como o Estado se apresenta reencarnado em novas formas (p.221).

O “desejo” pelo “Estado” - ou pelas suas formas de organização - torna este um ente “irresistível”. Ao mesmo tempo, Das (2020) argumenta que os próprios modos em que o Estado se apresenta e se coloca entre as relações sociais, faz com que esse apareça quase como um fundamento que sustenta a presença de uma “comunidade”. De acordo com a autora, “mesmo nos momentos em que a comunidade desafia o Estado” (p.222). O “Estado” possui a possibilidade de criar “desculpas”, de esconder informações, de opacidade. No entanto, o argumento dela é de que, mesmo os seus profissionais podem não ter um conhecimento amplo de seus mecanismos. Assim, a (i)legibilidade é central para apreendermos o Estado:

É essa ilegibilidade do Estado, a impossibilidade de leitura de suas regras e regulamentos, bem como a localização da legitimidade de instituições costumeiras, como a casta panchayat, em sua capacidade de replicar as práticas documentais do

Aunque estén encerrados en relaciones asimétricas, están enredados el uno con el otro (Das, Poole, 2008, p.37).

Estado, que possibilita que a oscilação entre o racional e o mágico se torne a característica definidora do Estado nessas margens (p.226-227).

Nessa toada, a autora depura as complexas tramas em que o “Estado” aparece ora como entidade legal, ora ilegal, ora legível, ora ilegível. A violência que funda esse “Estado”, se repercute e é conformada todos os dias por meio de práticas e processos que constroem uma “imagem” do “Estado”. Aqui, podemos compreender tanto a processualidade que configura a esfera de ação desses “Estados” quanto a relevância das práticas reiteradas. Por sua vez, a autora contribui para desvelar o elemento “mágico” do Estado, elemento importante para desvincularmos-nos daquela “imagem” filosófica, já criticada por Das e Poole (2008). Desse modo, Veena Das (2020) argumenta:

Diferentemente do sublime, então, o aspecto mágico do Estado surge, penso eu, precisamente porque o Estado pode ser mimetizado, literalizado e incorporado de maneiras que quebram os limites dentro dos quais a teoria espera que ele funcione. Como o projeto do Estado é sempre um projeto inacabado, ele é mais bem observado nas margens, mas essas margens não são apenas lugares periféricos – elas correm para o corpo da organização como os rios que atravessam um território. No entanto, é perigoso supor que as pessoas nessas periferias sejam de alguma forma objetos passivos de manipulação do Estado. Espero ter mostrado que, mesmo quando projetos de busca de justiça não alcançam os resultados que um processo legal racional e justo teria produzido, a luta por tal justiça molda os processos de Estado de algumas maneiras (p.244).

Sobre esse argumento, pontua Letícia Ferreira (2023):

Essas inconsistências, ao invés de minarem a legitimidade do fazer judicial e das autoridades envolvidas, evidenciam que a apropriação de formas intensas de sofrimento pela linguagem e pelas tecnologias da lei garante o oposto disso: a manutenção da legitimidade dos procedimentos, regras, regulamentos e, enfim, do próprio Estado, mesmo (ou justamente) quando elas não são seguidas, e mesmo diante de reivindicações em contrário (p.2).

Nessa toada, Adriana Vianna e Laura Lowenkron (2018) nos convidam a pensar sobre as implicações do “gênero” no “Estado” e do “Estado” no “gênero”. Rememorando e discutindo com uma bibliografia selecionada sobre Estado e gênero, as autoras elencam a violência enquanto ponto de análise do que elas intitulam ser um “duplo fazer”. Assim, de acordo com Vianna e Lowenkron (idem) tanto o Estado é permeado e constituído por dimensões de gênero, enquanto o gênero é permeado e constituído por dimensões de Estado. Desse modo, elas afirmam:

ao invés de definirmos a priori um gênero fixo que caracterizaria o Estado, portanto, consideramos que ambos, gênero e Estado, se fazem em ato, devendo ser entendidos e apreendidos a partir de (e como) seus efeitos performativos, performances e materialidades contextualmente situados (p.20).

Vianna e Lowenkron chamam atenção para uma teia de disputas em torno da configuração das instituições. Por meio da guerra, da violência, da linguagem, da nação, etc. o Estado se constrói em “imagens” de gênero. Portanto, o gênero e o Estado não são nem

externos um ao outro, nem anteriores um ao outro. Assim, caberia a nós pensarmos tanto na “fluidez” desses vetores, quanto nos “processos de fixação e estabilização” (p.49). Nas palavras das autoras:

O Estado – em qualquer de suas formas, instâncias e escalas – que fere, que precisa ouvir, saber, promover, reparar etc., é de certo modo uma peça ou arena chave nessas confecções e reconfecções de sentidos para a vida que se alterou ou que se tornou imprecisa demais, atravessada por “eventos críticos” e levada ao limite de sua inteligibilidade [...] se a violência compareceu ao longo deste artigo como vetor heurístico privilegiado para compreender as carnaturas e as tessituras desse duplo fazer, é importante chamar atenção para o fato de que essa coprodução simultaneamente simbólica e material pode ser percebida também em situações mais ordinárias e em rotinas burocráticas que definem nossos (des)encontros com os agentes e as agências da administração estatal e seus dispositivos de governo (p.49-50).

Nessa chave, entender os “poderes” do Estado pode ser interessante. Wendy Brown (2009) - a partir do legado da obra de Michel Foucault - propõe uma nova mirada ao estudo da “governamentalidade” a partir de uma recuperação do problema do Estado. No texto *Finding the man in the State* (2006), Brown detalha quatro modalidades do poder estatal (no contexto estadunidense contemporâneo da “modernidade tardia”). Para a autora, existe uma dimensão “liberal” (*liberal*) que parte da cisão entre família, sociedade civil e Estado. Para Brown, a família foi considerada por muito tempo enquanto entidade pré-política e um espaço onde os direitos não se aplicavam, a identificação das mulheres com a família impactou em seu trânsito pela sociedade civil. Tal dimensão expressa a história da constituição da “masculinidade burguesa” como “sujeito liberal abstrato” que age através de “códigos políticos e jurídicos”. Por sua vez, o Estado adotou tal “ethos” pois, “suas moedas discursivas são direitos em vez de necessidades, indivíduos ao invés de relações, autogênese em vez de interdependência, interesses ao invés de circunstâncias compartilhadas”⁷⁷ (p.20, tradução nossa). Em segundo lugar, a dimensão “capitalista” (*capitalist*) parte da distinção entre público e privado e da divisão entre trabalho produtivo e reprodutivo. Para Wendy Brown, na medida em que a maioria das mulheres é responsável pelo trabalho reprodutivo do cuidado dos outros e da reprodução material da vida, estas não têm as mesmas liberdades de competição. Elas continuam como dependentes e o Estado perpetua tal estado das coisas pois mantém a divisão do trabalho capitalista. A dimensão “prerrogativa” (*prerogative*) não é específica da modernidade. Segundo a autora, é através deste poder que o Estado expressa o monopólio legítimo da violência física, em ambiente externo e interno. Nesta dimensão, o Estado aparece como Estado, opera por meio de um poder corporal, ora como violação, ora

⁷⁷ “its discursive currencies are rights rather than needs, individuals rather than relations, autogenesis rather than interdependence, interests rather than shared circumstances” (Brown, 2006, p.20).

como proteção. É neste trilho que, para ela, podemos compreender a formação da autoridade masculina institucionalizada. A quarta dimensão, a dimensão “burocrática” (*bureaucratic*) diz respeito às formas modernas de racionalização, burocratização, controle e previsibilidade. De acordo com Brown, a burocracia perpetua valores de “hierarquia, separação, direito abstrato, procedimentalismo”, que têm sido importantes para moldar a vida das mulheres. A burocracia, para ela, tem efeitos sobre seus funcionários e sobre as suas “clientes”.

Wendy Brown (2006) conclui que o Estado tem a capacidade de produzir “sujeitos estatais”, “burocratizados”, “dependentes” e “disciplinados”. Nesse sentido, ela argumenta que o Estado tem transformado o projeto de dominação masculina, agora sem rosto e corpo. Por isso, acredita ser necessário desconfiar do Estado na codificação das lutas feministas e na sua capacidade de ser utilizado enquanto um instrumento de emancipação, embora considere que os poderes de Estado são passíveis de desconstrução.

Por sua vez, Marlise Matos e Clarisse Paradis (2014) propõem uma leitura quanto à possível “despatriarcalização” do estado brasileiro. As autoras utilizam do conceito de “patriarcado” de modo instrumental, a partir de uma versão atualizada do mesmo conceito. Matos e Paradis argumentam que o “patriarcado” continua atuante e “é ainda arraigadamente constitutivo de nossa modernidade e da forma como ainda hoje o Estado, inclusive o brasileiro, está estruturado” (p.62). Na medida em que o Estado é permeado por essa parcialidade, elas defendem uma outra compreensão sobre o Estado. Assim, elas nos convidam a pensar que “o Estado é, fundamentalmente, um recurso de poder em si mesmo, na medida em que é capaz de mobilizar outros recursos (sejam materiais, sejam simbólico-culturais e, claro, políticos) de poder” (p.73). Para Matos e Paradis, os Estados latino-americanos modernos foram estruturados pelas disputas e interesses das “elites”. Contudo, argumentam as autoras:

Assim, o patriarcado entendido aqui como um sistema contínuo de dominação masculina, ainda predomina nas estruturas estatais, mantendo por vezes intactas as formas de divisão sexual do trabalho e perpetuando, por exemplo também, a violência cotidiana que as mulheres sofrem. Insisto em afirmar que tal traço patriarcal do Estado atravessou os tempos e as transformações sociais, políticas e demográficas, mas hoje estamos assistindo a iniciativas de sua desestabilização especialmente através da ação política feminista, que tem pressionado a instituição estatal, para obter ganhos tanto no reconhecimento quanto no esforço de extinguir as históricas desigualdades ainda existentes entre homens e mulheres (p.68).

Matos e Paradis (2014) recuperam os elementos do “patriarcado” e do “patrimonialismo” levantados pelo “pensamento social brasileiro” para demonstrar que a constituição do Estado brasileiro e da sua divisão em relação à sociedade foi marcada por “assimetrias de poder”. Para elas, tais aspectos não foram eliminados com a “modernização”,

mas este processo de mudança social “inaugura de modo transformador uma nova modalidade de patriarcado” (p.85) onde as “assimetrias de poder” não foram findadas, e sim, reformuladas. Nesse sentido, elas defendem a importância de despatriarcalizar o Estado:

Sendo assim, despatriarcalizar aqui significa conduzir e produzir orquestradamente estratégias e mecanismos de descolonização patriarcal e racial do Estado brasileiro e da sua forma de gestão pública, com vistas a reforçar uma nova etapa que tenha foco na conquista de resultados cívicos de políticas públicas. Trata-se de pensar um formato de Estado, finalmente, voltado para a promoção da justiça social e da cidadania inclusiva de todas e todos em nosso país. (...) A opressão colonial e a opressão de gênero coexistem. Por tanto, temos aqui um grave problema de qualidade e efetividade democrática que precisa, no mínimo, ser debatido, e mesmo transformado. Para tanto, parece-me igualmente claro que precisamos criar espaços reflexivos para consolidar ganhos e imaginar estratégias de se aprofundar as necessárias transformações (p.71).

Em meio a esse empreendimento, as autoras buscam demonstrar que o Estado brasileiro está longe de ser neutro em relação às “assimetrias de poder” presentes na sociedade. Contudo, as recentes movimentações sociais produziram, ainda que com limites, uma maior presença feminista nas distintas esferas de governo. Segundo as autoras, há um movimento de permanência dessa estrutura patriarcal e um movimento de mudanças tanto na relação entre sociedade civil e Estado quanto do próprio “patriarcado”. De acordo com Matos e Paradis, o Estado está “mais permeável” às pautas feministas, contudo essa adesão ainda é restrita.

Estes debates podem ser pensados através tanto da dimensão da “criminalização” quanto da “autonomia”. Rifiotis (2021) já demonstrou que a via da judicialização buscada em relação ao tratamento da violência de gênero proporciona tanto a “mudança social” ou seja, é uma “alavanca” quanto uma “arena” onde ocorrem “disputas entre modelos de socialidade de gênero” (p.91). Com isso, o autor ilumina a imponderabilidade desse tipo de uso estratégico de algumas respostas via instituições. Nesse sentido, vale destacar os elementos não racionalizados/racionalizantes que as instituições de atendimento à violência de gênero incorporam em seu cotidiano. Estas podem iluminar, inclusive, processos complexos de “gestar” e “gerir” as políticas públicas (Lima, 2002, p.16). Por vezes, estas “funções” e “práticas” incorporadas no diálogo entre Estado e sociedade civil, fogem às “expectativas” das/os profissionais envolvidas/os, mas, podemos nos perguntar se estas incorporações e mutações não passaram a fazer parte da prática cotidiana do Estado e, com isso, acabaram por mudar um pouco daquilo que compreendemos e esperamos como “imagem” do Estado. Ou seja, na defesa da “autonomia”, dos “direitos”, da “função social”, de maior ou menor especialização, etc. condensam-se reivindicações ao Estado, que, se não o mudam, mudam aquilo que muitos esperam dele.

5. Diante da violência: considerações finais

Estar diante da violência de gênero não parece ser uma tarefa fácil. Além das mediações sociais sobre o que é violência, as/os profissionais acionam cotidianamente as suas redes de contato, os seus conhecimentos teóricos e práticos e as suas expectativas quanto ao que devem fazer. No entanto, este é um trabalho construído na negociação e no conflito, como parte desta dissertação buscou explorar.

Na primeira parte da dissertação, almejamos delinear as relações entre distintas/os profissionais que atendem diariamente casos de violência, em uma “Delegacia de Proteção à Criança, ao Adolescente, à Mulher e ao Idoso” (DPCAMI) e um “Centro de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência” (CREMV). Nesse sentido, encontramos que o “fazer policial” é marcado pela ação de uma série de profissionais, de níveis e com objetivos diferentes durante o atendimento. Como observamos na diferença entre inquérito policial e medidas protetivas de urgência. Estes profissionais acionam tanto seus conhecimentos sobre o direito, quanto sobre a violência para atender os casos. Atuam também, na seleção de casos que podem ser atendidos por estas delegacias. No entanto, numa hierarquia de funções observamos que delegados e delegadas parecem ter uma importante função de escolher os caminhos institucionais. Contudo, a própria prática destes policiais e suas diferentes atribuições profissionais pode dar vazão a diferentes posturas de atendimento. O trabalho de psicologia nestas delegacias é importante e se destaca no contexto nacional. Mas, mesmo nessas práticas, o vocabulário jurídico parece rondar, embora as profissionais psicólogas pareçam encontrar formas de lidar com essa linguagem.

No Centro de Referência existe uma versão diminuta daquilo que a Norma Técnica de Uniformização dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência (Brasil, 2006) propõe. Ou seja, estes não oferecem atendimento jurídico e nem diferenciam de forma rigorosa o trabalho assistencial do trabalho psicológico. Nesse sentido, o “fazer assistencial” em uma primeira mirada, parece quase englobar a atividade que a psicologia poderia realizar. Entretanto, observamos que a profissional de psicologia cria formas de incorporar o seu conhecimento técnico especializado numa instituição de assistência social, apresentando uma concepção de psicologia enquanto psicologia “social”.

Na segunda parte da dissertação buscamos compreender a formação do público atendido pelas mesmas instituições. Observamos que na delegacia de proteção estudada o processo de formação dessa instituição de atendimento incorporou desde o início uma versão

mais englobadora de delegacia e continua a atender múltiplos públicos. Isto ocorre, no entanto, a despeito das reivindicações de movimentos feministas, de outras instâncias do poder público e do próprio legislativo federal. Estas reivindicações aparecem também entre os próprios profissionais da DPCAMI. Assim, este processo desvela uma das matrizes do debate sobre a especialização dessas instituições. O debate é formado pela busca por maior especialização, de um lado, enquanto outras alternativas menos especializadas parecem ganhar destaque. Por sua vez, também apresentamos algumas dimensões do fluxo que leva às medidas protetivas de urgência. Esses dilemas não só complexificam a aplicação da Lei Maria da Penha, como revelam compreensões sobre os conflitos em âmbito “doméstico e familiar”.

No centro de referência, contudo, existem questionamentos quanto à operação do atendimento à família. Especialmente, no caso das crianças. Igualmente, apresentamos as críticas de outras instituições do poder público, movimentos feministas e legislativo federal. Estas indicam uma desconfiança quanto à vinculação deste serviço à assistência social. Entretanto, o trabalho de Cecília MacDowell Santos (2015) desmistifica essa desconfiança, quando pontua que a orientação do serviço não é diretamente dependente de sua vinculação administrativa. Por isso, um serviço na assistência social não é necessariamente “familista”. Esta dimensão revela uma outra face do debate sobre especialização e não especialização. No contexto estudado, observamos que o dilema entre o atendimento às usuárias e a família pode aparecer quando esta tem filhos e não se separa ou se afasta de pessoas que as violentam. Assim, um problema quanto à violação de direitos das crianças parece emergir. Isto implica, nos caminhos institucionais percorridos pelas usuárias.

Por fim, na terceira parte trabalhamos o vetor “criminalização” na delegacia de proteção e o vetor “autonomia” no centro de referência. No primeiro vetor, partimos da bibliografia sobre atendimento nas delegacias, sobretudo após a sanção da Lei Maria da Penha e encontramos um conjunto de permanências e mudanças nestas instituições. Entre elas, o enfraquecimento das estratégias de mediação, mas a continuidade da separação de expectativas entre atendidas e atendentes. No segundo vetor, a partir do centro de referência, percebemos a ausência de problematização do conceito de “autonomia” em um dos documentos orientadores da prática profissional neste espaço, contudo apresentamos o modo como esse conceito tem sido incorporado às práticas de técnicas do serviço. Por fim, apresentamos uma revisão da bibliografia sobre Estado, sobretudo de matriz etnográfica, e assentada sobre o estudo das práticas e processos. As abordagens mobilizadas nos ofereceram ricas compreensões sobre a formação do Estado e sobre as práticas que o conformam, indicações que foram incorporadas no trabalho.

Nessa perspectiva, seguindo a literatura, buscamos problematizar estas duas instituições estatais, perpassando as suas disputas internas e externas. Disputas que configuram tanto a sua prática profissional e o seu espaço de intervenção, quanto indicam a forma do atendimento nessas instituições. Dimensões de tempo, espaço, corpo técnico, formas administrativas e valores se coadunam na apresentação das duas instituições pesquisadas. Apresentamos os fluxos de atendimento em ambas as instituições, as suas distintas formas de intervenção e a constituição do seu público-alvo. Como afirmam Teixeira, Lobo e Abreu (2019) existe uma historicidade das instituições que é apagada, mas que apontam para o processo de constituição e estabilização dessas formas institucionais. Nessa toada, acreditamos ter capturado um momento das políticas de atendimento a violência de gênero. Apresentamos como resultado da pesquisa uma imagem do cotidiano de distintos profissionais da rede de atendimento e enfrentamento a violência de gênero em Florianópolis. Essa pesquisa é parcial, capta apenas o pequeno universo que pudemos observar durante a nossa estadia nessas instituições, mas esperamos ter tratado de questões sobre as disputas entre “imagens e formas administrativas como melhores, mais “naturais”, mais legítimas ou verdadeiras” (Vianna, Lowenkron, 2017, p.21). No entanto, no campo de pesquisa, ainda não parece haver consenso quanto a quais formas administrativas condensam as melhores respostas às violências.

6. Referências bibliográficas

AGUIÃO, Silvia. **Fazer-se no "Estado": uma etnografia sobre o processo de constituição dos "LGBT" como sujeitos de direitos no Brasil contemporâneo**. Rio de Janeiro: Eduerj, 2018. 396 p.

ANDRADE, Fabiana de. **Fios para trançar, jogos para armar: o fazer policial nos crimes de violência doméstica e familiar contra a mulher**. 2012. 218 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Antropologia Social, Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2012. Disponível em: <https://doi.org/10.47749/T/UNICAMP.2012.863369>.

ANDRADE, Fabiana de. Moralidades que se chocam: fronteiras discursivas no cotidiano de uma delegacia de defesa da mulher. **Áskesis - Revista Dos Discentes do Programa de Pós-Graduação em Sociologia da Ufscar**, [S.L.], v. 1, n. 1, p. 47-62, 3 maio 2012a. Áskesis. <http://dx.doi.org/10.46269/1112.434>. Disponível em: <https://www.revistaaskesis.ufscar.br/index.php/askesis/issue/view/20>.

AQUINO, Silvia. Reflexões sobre a violência contra a mulher denunciada na DDM em Salvador. In: DEBERT, Guita Grin; GREGORI, Maria Filomena; PISCITELLI, Adriana (org.). **Gênero e Distribuição da Justiça: as delegacias de defesa da mulher e a construção das diferenças**. Campinas: Pagu/Unicamp, 2006. p. 187-207.

BANDEIRA, Lourdes Maria. Violência de gênero: a construção de um campo teórico e de investigação. **Sociedade e Estado**, [S.L.], v. 29, n. 2, p. 449-469, ago. 2014. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s0102-69922014000200008>.

BANDEIRA, Lourdes Maria; ALMEIDA, Tânia Mara Campos de. Vinte anos da Convenção de Belém do Pará e a Lei Maria da Penha. **Revista Estudos Feministas**, [S.L.], v. 23, n. 2, p. 501-517, ago. 2015. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/0104-026x2015v23n2p501>.

BARSTED, Leila. O feminismo e o enfrentamento da violência contra as mulheres no Brasil. In: SARDENBERG, Cecília; TAVARES, Márcia. **Violência de gênero contra mulheres: suas diferentes faces e estratégias de enfrentamento e monitoramento**. Salvador: Edufba, 2016. p. 18-40.

BEIRAS, Adriano; GARBERO, Bibiana. Entre ambiguidades, proteção e penalização: a polícia civil de Santa Catarina e alternativas à judicialização da violência de gênero contra mulheres. In: RIFIOTIS, Theophilos; CARDOZO, Fernanda (org.). **Judicialização da violência de gênero em debate: perspectivas etnográficas**. Brasília: Aba Publicações, 2021. p. 177-207.

BIELLA, Janine Luzia. **Mulheres em situação de violência – Políticas Públicas, Processo de Empoderamento e a Intervenção do Assistente Social**. 2005. 81 f. TCC (Graduação) - Curso de Serviço Social, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.

BROWN, Wendy. Power After Foucault. **The Oxford Handbook Of Political Theory**, [S.L.], p. 65-84, 2 set. 2009. Oxford University Press. <http://dx.doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199548439.003.0003>.

BROWN, Wendy. Finding the Man in the State. **Feminist Studies**, [S.L.], v. 18, n. 1, p. 7-34, 1992. JSTOR. <http://dx.doi.org/10.2307/3178212>.

CAMARGO, Brígido Vizeu; DAGOSTIN, Carla Giovana; COUTINHO, Marisa. A visibilidade via Delegacia da Mulher em Florianópolis. **Cadernos de Pesquisa**, São Paulo, v. 78, p. 51-57, ago. 1991.

CAMPOS, Carmen Hein de. Desafios na implementação da Lei Maria da Penha. **Revista Direito Gv**, São Paulo, v. 11, p. 391-406, jul./dez. 2015.

CAMPOS, Carmen Hein de; SEVERI, Fabiana Cristina. Violência contra mulheres e a crítica jurídica feminista: breve análise da produção acadêmica brasileira. **Revista Direito e Práxis**, [S.L.], v. 10, n. 2, p. 962-990, jun. 2019. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/2179-8966/2018/32195>.

CARIA, Telmo H.; SACRAMENTO, Octávio. Introdução: subordinações burocráticas e autonomias profissionais. **Etnográfica**, [S.L.], n. 262, p. 455-465, 1 jun. 2022. OpenEdition. <http://dx.doi.org/10.4000/etnografica.11860>.

CASTILLO, Sergio Ricardo Rodrigues; LIMA, Antonio Carlos de Souza; TEIXEIRA, Carla Costa. Etnografando burocratas, elites, e corporações: a pesquisa entre estratos sociais hierarquicamente superiores em sociedades contemporâneas. In: CASTILHO, Sérgio Ricardo Rodrigues; LIMA, Antonio Carlos de Souza; TEIXEIRA, Carla Costa (org.). **Antropologia das práticas de poder: reflexões etnográficas entre burocratas, elites e corporações**. Rio de Janeiro: Faperj, 2014. p. 7-33.

CHAI, Cássius Guimarães; SANTOS, Jéssica Pereira dos; CHAVES, Denisson Gonçalves. VIOLÊNCIA INSTITUCIONAL CONTRA A MULHER: o poder judiciário, de pretensão protetora a efetivo agressor. **Revista Eletrônica do Curso de Direito da UFSM**, [S.L.], v. 13, n. 2, p. 640, 30 ago. 2018. Universidade Federal de Santa Maria.
<http://dx.doi.org/10.5902/1981369429538>.

CHUPEL, Cláudia Priscila; MIOTO, Regina Célia Tamasso. Acolhimento e serviço social: contribuição para a discussão das ações profissionais no campo da saúde. **Serviço Social e Saúde**, [S.L.], v. 9, n. 2, p. 37-59, 7 maio 2015. Universidade Estadual de Campinas.
<http://dx.doi.org/10.20396/sss.v9i2.8634882>.

CORRÊA, Mariza. Morte em Família: representações jurídicas de papéis sexuais. In: RIFIOTIS, Theophilos; CARDOZO, Fernanda (org.). **Judicialização da violência de gênero em debate: perspectivas analíticas**. Brasília: Aba Publicações, 2021. p. 13-27.

CÔRTEZ, Gisele. **Violência Doméstica contra Mulheres – Centro de Referência da Mulher – Araraquara**. 2008. 193 f. Tese (Doutorado) - Curso de Sociologia, Programa de Pós-Graduação em Sociologia, Universidade Estadual Paulista, Araraquara, 2008.

CÔRTEZ, Gisele; LUCIANO, Maria Cristiana Félix; DIAS, Karla Cristina Oliveira. A Informação no Enfrentamento à Violência contra as Mulheres: centro de referência da mulher “Ednalva Bezerra”: relato de experiência. **Biblionline**, João Pessoa, v. 8, p. 134-151, 2012.

DAS, Veena; POOLE, Deborah. El Estado y sus márgenes. Etnografías comparadas. **Revista Académica de Relaciones Internacionales**, [s. l.], v. 8, p. 1-39, 2008.

DAS, Veena. A assinatura do Estado: o paradoxo da ilegibilidade. In: DAS, Veena. **Vida e palavras: a violência e sua descida ao ordinário**. São Paulo: Editora Unifesp, 2020. Cap. 9. p. 219-246. Tradução: Bruno Gambarotto.

DEBERT, Guita Grin; OLIVEIRA, Marcella Beraldo de. Os modelos conciliatórios de solução de conflitos e a “violência doméstica”. **Cadernos Pagu**, Campinas, v. 29, p. 305-337, jul./dez. 2007.

DEBERT, Guita Grin; GREGORI, Maria Filomena. Violência e gênero: novas propostas, velhos dilemas. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, [S.L.], v. 23, n. 66, p. 165-211, fev. 2008. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s0102-69092008000100011>.

DUBOIS, Vincent. Políticas no guichê, políticas do guichê. In: PIRES, Roberto Rocha (org.). **Implementando desigualdades: reprodução de desigualdades na implementação de políticas públicas**. Rio de Janeiro: Ipea, 2019. p. 105-126.

DURÃO, Susana Soares Branco; FERREIRA, Vitória Affonso. Das máscaras do Estado: mulheres e pesquisadoras na polícia militar. **O Público e O Privado**, [s. l.], v. 28, p. 15-47, jul./dez. 2016.

FANTI, Fabíola. **Mobilização social e luta por direitos: um estudo sobre o movimento feminista**. 2016. 213 f. Tese (Doutorado) - Curso de Ciências Sociais, Universidade Estadual de Campinas, São Paulo, 2016.

FASSIN, Didier. Can States be Moral? Preface to the English Edition. In: FASSIN, Didier *et al.* **At the Heart of the State: The Moral World of Institutions**. London: Pluto Press, 2015. p. 4-7.

FERNANDES, Camila. Figuras do constrangimento: as instituições de estado e as políticas de acusação sexual. **Mana**, [S.L.], v. 25, n. 2, p. 365-390, ago. 2019. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/1678-49442019v25n2p365>.

FERREIRA, Leticia Carvalho de Mesquita. Notas sobre a rotina: tempo, sofrimento e banalidade do poder na gestão de casos de pessoas desaparecidas no Rio de Janeiro. **Antropolítica - Revista Contemporânea de Antropologia**, [S.L.], n. 47, p. 118-142, 27 jan. 2020. Pró Reitoria de Pesquisa, Pós Graduação e Inovação - UFF. <http://dx.doi.org/10.22409/antropolitica2019.0i47.a41990>.

FERREIRA, Leticia Carvalho de Mesquita. Textura da lei, política do ordinário e outras rotas para conhecer o Estado. **Mana**, [S.L.], v. 29, n. 2, p. 1-9, 2023. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/1678-49442023v29n2e2023028.pt>.

FONSECA, Claudia. Reflexões inspiradas no projeto “Gênero e Cidadania, tolerância e distribuição da justiça”. In: DEBERT, Guita Grin; GREGORI, Maria Filomena; PISCITELLI, Adriana. **Gênero e Distribuição da Justiça: as delegacias de defesa da mulher e a construção das diferenças**. Campinas: Pagu/Unicamp, 2006. p. 161-187.

FONTOURA, Natália; PINHEIRO, Luana; GALIZA, Marcelo; VASCONCELOS, Márcia. Pesquisas de uso do tempo no Brasil: contribuições para a formulação de políticas de conciliação entre família, trabalho e vida pessoal. **Revista Econômica**, Rio de Janeiro, v 12, n 1, p. 11-46, junho 2010.

FRUGOLI, Rosa; MISKOLCI, Richard; SIGNORELLI, Marcos Claudio; PEREIRA, Pedro Paulo Gomes. De conflitos e negociações: uma etnografia na delegacia especializada de atendimento à mulher. **Saúde e Sociedade**, [S.L.], v. 28, n. 2, p. 201-214, jun. 2019. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s0104-12902019170842>.

GHISI, Ana Silvia Serrano; D'ÁVILA, Patrícia Maria Zimmermann; PAIXÃO, Gabriel Jesus. Enfrentamento à violência contra as mulheres: as atribuições das delegacias da mulher em Santa Catarina. In: VEIGA, Ana Maria; LISBOA, Teresa Kleba; WOLFF, Cristina Scheibe (org.). **Gênero e Violências: Diálogos Interdisciplinares**. Florianópolis: Edições do Bosque, 2016. p. 202-237.

GHISI, Ana Silvia Serrano; OLIVEIRA, Ana Claudia Delfini Capistrano de; OLIVEIRA, Paulo Rogério Melo de. Políticas de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres no marco dos 11 anos de Lei Maria da Penha. **Revista Brasileira de Tecnologias Sociais**, [S.L.], v. 4, n. 2, p. 149-161, 16 abr. 2018. Editora UNIVALI. <http://dx.doi.org/10.14210/rbts.v4n2.p149-161>.

GOMES, Máira Marchi; RIFIOTIS, Theophilos; CARDOZO, Fernanda. **Análise das entrevistas realizadas em instituições de atendimento sociojurídico em casos de violência de gênero em Florianópolis**. Florianópolis: Levis/Ufsc, 2013. 30 p.

GREGORI, Maria Filomena. **Cenas e queixas: um estudo sobre mulheres, relações violentas e a prática feminista: Um estudo sobre mulheres, relações violentas e a prática feminista**. Rio de Janeiro: Paz & Terra, 1993. 220 p.

GREGORI, Maria Filomena. Delegacias de defesa da mulher de São Paulo e as instituições: paradoxos e paralelismos. In: DEBERT, Guita Grin; GREGORI, Maria Filomena; PISCITELLI, Adriana. **Gênero e Distribuição da Justiça: as Delegacias de Defesa da Mulher e a construção das diferenças**. Campinas: Núcleo de Estudos de Gênero -

Pagu/Unicamp, 2006. p. 57-88.

GUANABARA, Cristiane Pires. Projeto CREMV e Lei Maria da Penha nas escolas: apontamos iniciais das percepções e possibilidades de enfrentamento da violência contra as mulheres. **16º Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais**, Brasília, v. 16, n. 1, p. 1-11, nov. 2019. Anais.

GUERREIRO, E. P. SOBRINHO, R. R. RODRIGUES, T. C. OLIVEIRA, T. V. S. O serviço social e a violência doméstica contra a mulher. **Social Meeting Scientific Journal**, São Paulo, Brasil, v. I, n. 1, ano 1 junho de 2020 (edição especial de lançamento).

HICKMANN, Ana Luisa. **O CRAM no bairro: a atuação do Centro de Referência Rejane Marisa Dal Bó no combate à violência contra as mulheres**. 2019. 109 f. TCC (Graduação) - Curso de Antropologia – Diversidade Cultural Latino-Americana, Universidade Federal da Integração Latino-Americana, Foz do Iguaçu, 2019.

HIRATA, Helena. Teorias e práticas do care: estado sucinto da arte, dados de pesquisa e pontos em debate. In: FARIA, Nalu; MORENO, Renata (org.). **Cuidado, trabalho e autonomia das Mulheres**. São Paulo: Sempreviva Organização Feminista, 2010. p. 42-56.

JEGANATHAN, Pradeep. Checkpoint: anthropology, identity, and the state. In: DAS, Veena; POOLE, Deborah (ed.). **Anthropology in the margins of the state**. Santa Fe: School of American Research Press, 2004. Cap. 3. p. 67-80.

LIMA, Antonio Carlos de Souza. Introdução: Sobre gestar e gerir a desigualdade: pontos de investigação e diálogo. In: LIMA, Antonio Carlos de Souza (ed.). **Gestar e Gerir: Estudos para uma antropologia da administração pública no Brasil**. Rio de Janeiro: Relume Dumará, 2002. p. 11-22.

LIMA, Lana Lage da Gama; BARBOSA, Leonardo Mendes. A intervenção policial na violência de gênero no Estado do Rio de Janeiro: da criação das Delegacias Especializadas à Lei Maria da Penha. **Anais do XXVI Simpósio Nacional de História – Anpuh**, São Paulo, p. 1-36, jul. 2011. Anais.

LIMA, Juliana Vinuto; LIMA, Juliana de Farias Mello e. Apresentação. Dossiê “Enquadramentos de Estado e Violações de Direitos”. **Revista Ambivalências**, [s. l.], v. 6, n. 12, p. 4-18, jul./dez. 2018.

LIMA, Antonio Carlos Souza; FACINA, Adriana. Brasil: por que (ainda) estudar elites, instituições e processos de formação de Estado? In: TEIXEIRA, Carla; LOBO, Andréa; ABREU, Luiz Eduardo. **Etnografias das instituições, práticas de poder e dinâmicas estatais**. Brasília: Aba Publicações, 2019. p. 433-484.

LINS, Beatriz Accioly. “A lei ficou louca”: a lei maria da penha e os efeitos da incondicionalidade da lesão corporal no trabalho policial em duas ddm de são paulo. **Cadernos de Campo (São Paulo - 1991)**, [S.L.], v. 22, n. 22, p. 289-300, 23 maio 2014. Universidade de São Paulo, Agência USP de Gestão da Informação Acadêmica (ÁGUIA). <http://dx.doi.org/10.11606/issn.2316-9133.v22i22p289-300>.

LINS, Beatriz Accioly. “Não existe policial de DDM, existe policial”: escolhas, empatia e militância em estudos sobre violência contra mulheres entre policiais de Delegacias de Defesa da Mulher. **Revista Brasileira de Segurança Pública**, São Paulo, v. 11, n. 2, p. 88-104, ago./set. 2017.

LISBOA, Teresa Kleba; PINHEIRO, Eliane. A intervenção do Serviço Social junto à questão da violência contra a mulher. **Katálysis**, [s. l.], v. 8, n. 2, p. 199-210, jul-dez, 2005.

LISBOA, Teresa Kleba; ZUCCO, Luciana Patrícia. Os 15 anos da Lei Maria da Penha. **Revista Estudos Feministas**, [S.L.], v. 30, n. 2, p. 1-12, 2022. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/1806-9584-2022v30n286982>.

LONGO, Matthew; ZACKA, Bernardo. Political Theory in an Ethnographic Key. **American Political Science Review**, [S.L.], v. 113, n. 4, p. 1066-1070, 25 jul. 2019. Cambridge University Press (CUP). <http://dx.doi.org/10.1017/s0003055419000431>

LORENZO, Rocío Alonso; LINS, Beatriz Accioly. The Act of Listening to “Battered” Women: an ethnographic comparison of police and emergency responses in São Paulo, Brazil. **Latin American Research Review**, [S.L.], v. 53, n. 1, p. 96-110, 1 jan. 2022. Cambridge University Press (CUP). <http://dx.doi.org/10.25222/larr.348>.

LOWENKRON, Laura. Dos sentimentos subjetivos às provas objetivas: uma etnografia do olhar investigativo (policial e antropológico) frente a cenas de pornografia infantil. **Revista de Antropologia**, [S.L.], v. 57, n. 1, p. 145-177, 11 nov. 2014. Universidade de São Paulo, Agência USP de Gestão da Informação Acadêmica (ÁGUIA). <http://dx.doi.org/10.11606/2179-0892.ra.2014.87757>.

MACHADO, Lia Zanotta. Atender vítimas, criminalizar violência: dilemas das delegacias da mulher da mulher. **Série Antropologia**, Brasília, v. 319, p. 1-23, 2002.

MACHADO, Carla. Intervenção psicológica com vítimas de crimes: Dilemas teóricos, técnicos e emocionais. **International Journal Of Clinical And Health Psychology**, [s. l.], v. 4, n. 2, p. 399-411, maio 2004.

MACHADO, Lia Zanotta. **Feminismo em Movimento**. São Paulo: Francis, 2010. 188 p.

MACHADO, Lia Zanotta. Feminismos brasileiros nas relações com o Estado. Contextos e incertezas. **Cadernos Pagu**, [S.L.], n. 47, p. 1-36, 2016. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/18094449201600470001>.

MASSULA, Leticia. A violência e o acesso das mulheres à justiça: O caminho das pedras ou as pedras do (no) caminho. In: DINIZ, Simone; SILVEIRA, Lenira; MIRIM, Liz (org.). **Vinte e cinco anos de respostas brasileiras em violência contra a mulher**. São Paulo: Vinte e Cinco Anos de Respostas Brasileiras em Violência Contra A Mulher, 2006. p. 140-168.

MATOS, Marlise; PARADIS, Clarisse Goulart. Desafios à despatriarcalização do Estado brasileiro. **Cadernos Pagu**, [S.L.], n. 43, p. 57-118, dez. 2014. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/0104-8333201400430057>.

MATOS, Marlise; ANDRADE, Luciana; SOUTO, Ester Paiva; SEGATA, Jean. Mulheres, Violências, Pandemia e as Reações do Estado Brasileiro. In: MATTA, Gustavo Corrêa; REGO, Sergio; SOUTO, Ester Paiva; SEGATA, Jean. **Os impactos sociais da Covid-19 no Brasil: populações vulnerabilizadas e respostas à pandemia**. Rio de Janeiro: Observatório Covid 19; Editora Fiocruz, 2021. Cap. 14. p. 181-196.

MELO, Ana Clara Klink de. Da escuta à escrita: o fazer policial na construção de sujeitos e crimes em inquéritos policiais de violência contra a mulher. **Abya-Yala: Revista sobre Acesso à Justiça e Direitos nas Américas**, [S.L.], v. 4, n. 2, p. 16-36, 1 jan. 2021. Biblioteca Central da UNB. <http://dx.doi.org/10.26512/abyayala.v4i2.34416>.

MELO, Ana Clara Klink de *et al.* Universidade e Delegacia de Defesa da Mulher: trânsitos e narrativas no enfrentamento à violência de gênero. **Revista de Estudos Empíricos em Direito**, [s. l], v. 5, n. 3, p. 233-245, dez. 2018.

MISSE, Michel. O Papel do Inquérito Policial no Processo de Incriminação no Brasil:: algumas reflexões a partir de uma pesquisa. **Sociedade e Estado**, [s. l], v. 26, n. 1, p. 15-27, 1 jan. 2011.

MORAES, Aparecida. Universal e local nas expressões da violência conjugal. **Revista de Ciências Sociais**, [s. l], v. 37, p. 60-78, 2006. 30º Encontro Anual da Anpocs (Anais).

MUNIZ, Jacqueline de Oliveira . Os direitos dos outros e outros direitos: um estudo de caso sobre a negociação de conflitos nas DEAMs/RJ. In: SOARES, Luiz Eduardo (Org.). **Violência e Política no Rio de Janeiro**. 1ed. Rio de Janeiro: Relume & Dumará, 1996, p. 125-164.

NADAI, Larissa. **Descrever crimes, decifrar convenções narrativas : uma etnografia entre documentos oficiais da Delegacia de Defesa da Mulher de Campinas em casos de estupro e atentado violento ao pudor**. 2012. 275 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Antropologia Social, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2012.

NADAI, Larissa. Entre estupros e convenções narrativas: os cartórios policiais e seus papéis numa delegacia de defesa da mulher (ddm). **Horizontes Antropológicos**, [S.L.], v. 22, n. 46, p. 65-96, dez. 2016. FapUNIFESP (SciELO).
<http://dx.doi.org/10.1590/s0104-71832016000200003>.

NOBRE, Maria Teresa Lisboa. **Formação policial e práticas institucionais das delegacias da mulher de Sergipe: entre a capacitação e a educação continuada**. Brasília: Ministério da Justiça; Secretaria Nacional de Segurança Pública, 2006. 55 p.

NOVELLINO, Maria Salet Ferreira; TAVARES, Rosimeri Silva de Santana. Coleta de informações em estudos sociais: abordagens quantitativas e qualitativas para analisar centros de referência de atendimento às mulheres em situação de violência. **Atoz: novas práticas em informação e conhecimento**, [S.L.], v. 2, n. 1, p. 10-21, 18 ago. 2013. Universidade Federal do Paraná. <http://dx.doi.org/10.5380/atoz.v2i1.41316>.

NOVELLINO, Maria Salet Ferreira. Centros de Referência de Atendimento a Mulheres em Situação de Violência. **Caderno Espaço Feminino**, [s. l], v. 29, n. 1, p. 277-293, 2016.

OLIVEIRA, Wilson José. Antropologia, política e etnografia: fronteiras disciplinares e trabalho de campo. In: PERISSINOTTO, Renato; CODATO, Adriano (org.). **Como estudar elites**. Curitiba: Editora Ufpr, 2015. Cap. 7. p. 187-216.

OLIVEIRA, Ana Claudia Delfini Capistrano de; GHISI, Ana Silvia Serrano. Norma Técnica de Padronização e as Delegacias das Mulheres em Santa Catarina. **Revista Estudos Feministas**, [S.L.], v. 27, n. 1, p. 1-15, 2019. FapUNIFESP (SciELO).
<http://dx.doi.org/10.1590/1806-9584-2019v27n146855>.

PAIVA, Julliana. **O uso do Centro de Referência da Mulher - CRAM em Cajazeiras -PB e o empoderamento feminino como garantia de direitos**. 2016. 79 f. TCC (Graduação) - Curso de Administração Pública em Rede Nacional, Universidade Federal de Campina Grande, Sousa, 2016.

PASINATO, Wânia; SANTOS, Cecília Macdowell. **Mapeamento das Delegacias da Mulher no Brasil**. Campinas: Núcleo de Estudos de Gênero Pagu, 2008. 38 p.

PASINATO, Wânia. Acesso à justiça e violência doméstica e familiar contra as mulheres: as percepções dos operadores jurídicos e os limites para a aplicação da lei maria da penha. **Revista Direito Gv**, [S.L.], v. 11, n. 2, p. 407-428, dez. 2015. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/1808-2432201518>.

PASINATO, Wânia; COLARES, Elisa Sardão. Pandemia, violência contra as mulheres e a ameaça que vem dos números. **Boletim Lua Nova**. Campinas, p. 1-6. abr. 2020. Disponível em: <https://boletimluanova.org/pandemia-violencia-contra-as-mulheres-e-a-ameaca-que-vem-dos-numeros/>. Acesso em: 20 jul. 2023.

PETERSEN, Janine. **Formação de Grupos Feministas em Santa Catarina – Década de 1980**. 2006. 126 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de História, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003.

PINTO, Célia. **Uma história do feminismo no Brasil**. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, 2003.

PIRES, Roberto Rocha; LOTTA, Gabriela. Burocracia de nível de rua e (re)produção de desigualdades sociais: comparando perspectivas de análise. In: PIRES, Roberto Rocha (org.). **Implementando desigualdades: reprodução de desigualdades na implementação de políticas públicas**. Rio de Janeiro: Ipea, 2019. Cap. 4. p. 127-152.

PISCITELLI, Adriana. Delegacias Especiais de Polícia em contexto: reflexões a partir do caso de Salvador - BA. In: DEBERT, Guita Grin; GREGORI, Maria Filomena; PISCITELLI, Adriana. **Gênero e Distribuição da Justiça: as Delegacias de Defesa da Mulher e a construção das diferenças**. Campinas: Núcleo de Estudos de Gênero - Pagu/Unicamp, 2006. p. 89-144.

PONTES, Mayra Marly; MARQUES, Natália Santos; ABREU, Pollyanna Silva. Análise funcional da norma técnica uniformizadora dos centros de referência da mulher. **Acta Comportamental**: Revista Latina de Análisis de Comportamiento, [s. l.], v. 30, n. 2, p. 303-317, 2022.

PORTO, Madge. **A Psicologia na Política para as Mulheres em Situação de Violência: avanços e desafios**. Rio Branco: Edufac, 2018. 160 p.

REIS, Adriana. O atendimento psicológico às mulheres em situação de violência no Centro de Referência Maria do Pará: um balanço após dois anos de funcionamento. **Revista do Nufen**, São Paulo, v. 2, n. 1, p. 134-139, jun. 2010.

RIFIOTIS, Theophilos. Judicialização das relações sociais e estratégias de reconhecimento: repensando a 'violência conjugal' e a 'violência intrafamiliar'. **Revista Katálysis**, [S.L.], v. 11, n. 2, p. 225-236, dez. 2008. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s1414-49802008000200008>.

RIFIOTIS, Theophilos. Entre alavanca e arena: aporias da judicialização da “violência de gênero” no Brasil (tópicos de pesquisa). In: RIFIOTIS, Theophilos; CARDOZO, Fernanda (org.). **Judicialização da Violência de Gênero em Debate: perspectivas analíticas**. Brasília: Aba Publicações, 2021. p. 91-155.

ROSA, Leandro Alfredo da; SALVARO, Giovana Ilka Jacinto; ALVES, Ismael Gonçalves. Violência doméstica e familiar contra as mulheres, políticas públicas e delegacias especializadas em Santa Catarina. **Revista Internacional Interdisciplinar Interthesis**, [S.L.], v. 16, n. 3, p. 95-113, 25 set. 2019. Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). <http://dx.doi.org/10.5007/1807-1384.2019v16n3p95>.

SANTOS, Victória Regina. **Práticas Policiais nas Delegacias de Proteção à Mulher de Joinville e Florianópolis**. 2001. 150 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Antropologia Social, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.

SANTOS, Cecília Macdowell; PASINATO, Wânia. **Mapeamento das Delegacias da Mulher no Brasil**. Campinas: Núcleo de Estudos de Gênero Pagu/Unicamp/Ceplaes/Idrc, 2008. 38 p.

SANTOS, Cecília Macdowell. Da delegacia da mulher à Lei Maria da Penha: Absorção/tradução de demandas feministas pelo Estado. **Revista Crítica de Ciências Sociais**, Coimbra, v. 89, p. 153-170, jun. 2010.

SANTOS, Cecília Macdowell. Curto-circuito, falta de linha ou na linha? Redes de enfrentamento à violência contra mulheres em São Paulo. **Revista Estudos Feministas**, [S.L.], v. 23, n. 2, p. 577-600, ago. 2015. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/0104-026x2015v23n2p577>.

SANTOS, Yasmin. **Rede de Políticas Públicas para o Atendimento às Mulheres em Situação de Violência Doméstica no DF: O caso do Centro Especializado de Atendimento à Mulher (CEAM) de Ceilândia**. 2019. 54 f. TCC (Graduação) - Curso de Residência em Políticas Públicas, Universidade de Brasília, Brasília, 2019.

SCARDUELI, Márcia Cristiane Nunes. A questão de gênero presente no discurso de policiais sobre a Delegacia da Mulher. In: *Círculo de Estudos Linguísticos do Sul*, 2008, Porto Alegre. Anais, Porto Alegre, 2008. p. 1-11.

SILVA, Flávia Cândido. **“Quem você pensa que é?” Subjetividades das Mulheres do Centro de Referência de Atendimento à Mulher Situação de Violência de Bauru/SP face à aplicação da Lei Maria da Penha**. 2016. 164 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Ciências Sociais, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2016.

SILVA, Flávia Cândido da. Políticas de enfrentamento à violência contra a mulher: a criação do Centro de Referência de Atendimento à Mulher Vítima de Violência de Bauru (SP). **Cadernos de Direito**, Piracicaba, v. 16, p. 217-235, jul./dez. 2016a.

SILVA, Lorraine Fróis da; CARLOTO, Cássia Maria. A avaliação sobre o trabalho da Rede de Enfrentamento à Violência Doméstica e Sexual do município de Londrina/PR na perspectiva dos profissionais. **Simpósio Gênero e Políticas Públicas**, [S.L.], v. 5, n. 1, p. 858-869, 14 jan. 2021. Universidade Estadual de Londrina. <http://dx.doi.org/10.5433/sgpp.2018v5.p858>

SIMIÃO, Daniel Schroeter; OLIVEIRA, Luís Roberto Cardoso de. Judicialização e estratégias de controle da violência doméstica: a suspensão condicional do processo no distrito federal entre 2010 e 2011. **Sociedade e Estado**, [S.L.], v. 31, n. 3, p. 845-874, dez. 2016. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s0102-69922016.00030013>.

SOARES, Ana Carla Carvalho. **Os desafios no atendimento à Mulher em Situação de Violência: uma análise a partir do Centro de Referência da Mulher (CREMV) em**

Florianópolis. 2014. 123 f. TCC (Graduação) - Curso de Serviço Social, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2014.

SOUZA, Luanna Tomaz; VELOSO, Milene Maria Xavier; PINHEIRO, Ivonete. Os centros referência de atendimento à mulher em situação de violência e a experiência do Pro Paz Mulher (Belém-Pará). **Revista de Estudos Empíricos em Direito**, [S.L.], v. 5, n. 2, p. 128-145, 30 ago. 2018. Instituto Rede de Pesquisa Empírica em Direito (REED). <http://dx.doi.org/10.19092/reed.v5i2.295>.

STUKER, Paola. Queixas Duplas: violência de gênero e prática policial em uma delegacia especializada de atendimento à mulher. **Confluências: Revista Interdisciplinar de Sociologia e Direito**, [s. l.], v. 18, n. 3, p. 21-43, 2016.

TAVARES, Ludmila Aparecida; CAMPOS, Carmen Hein de. A Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher, “Convenção Belém do Pará”, e a Lei Maria da Penha. **Interfaces Científicas - Humanas e Sociais**, [S.L.], v. 6, n. 3, p. 9-18, 12 mar. 2018. Universidade Tiradentes. <http://dx.doi.org/10.17564/2316-3801.2018v6n3p9-18>.

TEIXEIRA, Carla; LOBO, Andréa; ABREU, Luiz. Nada precisa ser como é: Etnografias das instituições, práticas de poder e dinâmicas estatais. In: TEIXEIRA, Carla; LOBO, Andréa; ABREU, Luiz. **Etnografias das instituições, práticas de poder e dinâmicas estatais**. Brasília: Aba Publicações, 2019. p. 7-24.

VARGAS, Joana Domingues. O antropólogo no campo da justiça: o investigador e a testemunha ocular. **Cadernos de Campo (São Paulo, 1991)**, [S.L.], v. 7, n. 7, p. 33-51, 30 mar. 1998. Universidade de São Paulo, Agência USP de Gestão da Informação Acadêmica (ÁGUIA). <http://dx.doi.org/10.11606/issn.2316-9133.v7i7p33-51>.

VELLOSO, Bruna. **A violência contra a mulher no município de Rio das Ostras e a atuação da Casa da Mulher: analisando percalços, limites e potencialidades**. 2013. 104 f. TCC (Graduação) - Curso de Serviço Social, Universidade Federal Fluminense, Rio das Ostras, 2013.

VIANNA, Adriana; LOWENKRON, Laura. Apresentação. **Cadernos Pagu**, [S.L.], n. 51, p. 1-8, 8 jan. 2018. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/18094449201700510000>.

VIANNA, Adriana; LOWENKRON, Laura. O duplo fazer do gênero e do Estado: interconexões, materialidades e linguagens. **Cadernos Pagu**, [S.L.], n. 51, p. 1-61, 8 jan. 2018a. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/18094449201700510001>.

VIEIRA, Miriam Steffen. Concepções de Violência Sexual e Direitos das Mulheres: do “Defloramento” ao “Estupro”. **Cadernos do Lepaarq**, [s. l.], v. 4, n. 7/8, p. 103-122, set. 2012.

ZERBIELLI, Daiana. **Construção de um protocolo de monitoramento para as mulheres usuárias do Centro de Referência em atendimento à Mulher Vítima de Violência de Porto Alegre**. 2016. 56 f. TCC (Graduação) - Curso de Especialização em Saúde Pública, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2016.

ZIRBEL, Ilze. Ondas do Feminismo. **Blogs de Ciência da Universidade Estadual de Campinas: Mulheres na Filosofia**. Campinas, p. 10-31. mar. 2021.

Documentos

BRASIL. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. **Lei N° 9.099**. Brasília, 1995.

BRASIL. Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher, nos termos do § 8º do art. 226 da Constituição Federal, da Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres e da Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher; dispõe sobre a criação dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher; altera o Código de Processo Penal, o Código Penal e a Lei de Execução Penal; e dá outras providências. **Lei N° 11.340**. Brasília, 2006.

BRASIL. **Norma Técnica de Uniformização dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência**. Secretaria Especial de Políticas Para as Mulheres. Brasília, 2006. Disponível em: https://www.gov.br/mdh/pt-br/navegue-por-temas/politicas-para-mulheres/arquivo/arquivos-diversos/publicacoes/norma_tecnica_de_uniformizacao.

BRASIL. Constituição. Altera o Título VI da Parte Especial do Decreto-Lei no 2.848, de 7 de dezembro de 1940 - Código Penal, e o art. 1º da Lei no 8.072, de 25 de julho de 1990, que dispõe sobre os crimes hediondos, nos termos do inciso XLIII do art. 5º da Constituição Federal e revoga a Lei no 2.252, de 1º de julho de 1954, que trata de corrupção de menores.. **Lei N° 12.015**. Brasília, 2009.

BRASIL. **Norma Técnica de Padronização das Delegacias Especializadas de Atendimento às Mulheres**. Secretaria de Políticas para as Mulheres. Brasília, 2010. Disponível em: Disponível em: https://www.gov.br/mdh/pt-br/navegue-por-temas/politicas-para-mulheres/arquivo/area-impressao/documentos-1/NORMA%20TECNICA%20DE%20PADRONIZACAO%20DAS%20DEAMMS_.pdf/view

BRASIL. Secretaria Nacional de Enfrentamento à Violência Contra as Mulheres. **Rede de enfrentamento à violência contra as mulheres**. Brasília, 2011.

BRASIL. Secretaria Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres. Secretaria de Políticas para as Mulheres. **Política Nacional de Enfrentamento à Violência Contra as Mulheres**. Brasília, 2011a.

BRASIL. **Comissão Parlamentar Mista de Inquérito da violência contra a mulher: relatório final**. Brasília: Senado Federal, Secretaria Geral da Mesa, 2013. 1049 p. Disponível em: <http://www.senado.gov.br/atividade/materia/getPDF.asp?t=130748&tp=1>. Acesso em: 08 out. 2023.

BRASIL. Define o programa de cooperação Sinal Vermelho contra a Violência Doméstica como uma das medidas de enfrentamento da violência doméstica e familiar contra a mulher previstas na Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha), e no Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), em todo o território nacional; e altera o Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), para modificar a modalidade da pena da lesão corporal simples cometida contra a mulher por razões da condição do sexo feminino e para criar o tipo penal de violência psicológica contra a mulher.. **Lei N° 14.188**. Brasília, 2021.

BRASIL (Estado). Constituição (2022). Lei nº 14.344, de 24 de maio de 2022. Cria mecanismos para a prevenção e o enfrentamento da violência doméstica e familiar contra a criança e o adolescente, nos termos do § 8º do art. 226 e do § 4º do art. 227 da Constituição Federal e das disposições específicas previstas em tratados, convenções ou acordos internacionais de que o Brasil seja parte; altera o Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), e as Leis nºs 7.210, de 11 de julho de 1984 (Lei de Execução Penal), 8.069, de 13 de julho de 1990 (Estatuto da Criança e do Adolescente), 8.072, de 25 de julho de 1990 (Lei de Crimes Hediondos), e 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; e dá outras providências.. **Lei Nº 14.344**. Brasília, 2022.

FLORIANÓPOLIS. **II Plano Municipal de Políticas para as Mulheres (II PMPM) de Florianópolis - SC**. Coordenadoria da Mulher, Prefeitura de Florianópolis. Florianópolis, 2021. Disponível em:

https://www.pmf.sc.gov.br/arquivos/arquivos/pdf/03_05_2022_13.13.52.95e52a2d8cb127cb9644b9d1e5a148f4.pdf

FLORIANÓPOLIS. Prefeitura de Florianópolis. **Protocolo de Atenção Integral às Pessoas em Situação de Violência Sexual**, de 13 de dezembro de 2021. Florianópolis, 4.ed, 2021.

Disponível em:

https://www.pmf.sc.gov.br/arquivos/arquivos/pdf/07_06_2023_14.58.09.794166f6ba3a8c341931fee3ddc60612.pdf

FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA. Medidas protetivas de urgência e o princípio da vedação à proteção insuficiente: uma questão de eficácia dos direitos fundamentais da mulher. **Anuário Brasileiro de Segurança Pública**: 2022. Disponível em: <https://forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2022/07/09-anuario-2022-medidas-protetivas-as-de-urgencia-e-o-principio-da-vedacao-a-protecao-insuficiente-uma-questao-de-eficacia-dos-direitos-fundamentais-da-mulher.pdf>

SANTA CATARINA (Estado). **Resolução Nº 008/Gab/Dgpc/Ssp/2013**. Florianópolis, 2013.

SANTA CATARINA. Conselho Estadual de Direitos da Mulher. Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina. **Pacto Estadual Maria da Penha do Estado de Santa Catarina**. 2018.

SANTA CATARINA (Estado). Altera a Lei nº 6.843, de 1986, que dispõe sobre o Estatuto da Polícia Civil do Estado de Santa Catarina, e estabelece outras providências.. **Lei Nº 18.281**. Florianópolis, 2021.

SANTA CATARINA. Polícia Civil. Delegacia-Geral. Gerência de Planejamento e avaliação. **Ofício Nº 415/2022/DGPC/GEPLA**. Assunto: Medidas adotadas em resposta às recomendações TCE para atendimento à vítimas de Violência Doméstica pela PCSC/n. 1056/2021. Florianópolis, 06. jun. 2022. Disponível em:

https://www.ssp.sc.gov.br/files/PESP_Anexo3/07%20Plano%20de%20Acao%20da%20Policia%20Civil.pdf

SECRETARIA NACIONAL DE ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA CONTRA AS MULHERES SECRETARIA DE POLÍTICAS PARA AS MULHERES – PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. **Diretrizes Nacionais para o Abrigamento de Mulheres em Situação de Risco e Violência**. Brasília: Ideal Gráfica e Editora, 2011.