



Universidade de Brasília

Faculdade de Administração, Economia, Contabilidade e Gestão de
Políticas Públicas (FACE)
Curso de Gestão de Políticas Públicas (GPP)

GUSTAVO ANDRÉ FERNANDES LIMA

**A INTERSECCIONALIDADE ENTRE GÊNERO E
RAÇA NO PROGRAMA ‘MULHER, VIVER SEM
VIOLÊNCIA’**

Brasília – DF

2016

Lima, Gustavo André Fernandes.

A INTERSECCIONALIDADE ENTRE GÊNERO E RAÇA NO PROGRAMA
'MULHER, VIVER SEM VIOLÊNCIA'. / Gustavo André Fernandes Lima. –
Brasília/DF, 2016.

Relatório Final (bacharelado) – Universidade de Brasília, Curso de Gestão de
Políticas Públicas, 2016.

Orientadora: Prof^ª. Dr^ª Suylan Almeida Midlej e Silva, Curso de Gestão de Políticas
Públicas.

1. Gestão de Políticas Públicas. 2. Gênero. 3. Raça. 4. Interseccionalidade

GUSTAVO ANDRÉ FERNANDES LIMA

**A interseccionalidade entre gênero e raça no Programa ‘Mulher,
Viver sem violência’**

Relatório de pesquisa a ser apresentado como trabalho de conclusão da disciplina de “Residência em Políticas Públicas”.

Professora Orientadora: Dr^a Suylan de Almeida Midlej e Silva

Brasília – DF

2016

Dedico este trabalho a admirável Kimberle Crenshaw que, além de ser base para a teoria desse trabalho, foi de grande influência a elaboração da cláusula de igualdade da Constituição da África do Sul; e à minha mãe, inspiração para a luta e resistência cotidiana, Antônia Fernandes Melo.

RESUMO

O objetivo principal dessa pesquisa foi investigar como as premissas do Programa Mulher, Viver sem Violência se relacionam com os conceitos de interseccionalidade com foco em gênero e raça. Essa análise foi feita utilizando os instrumentos de denúncia do Ligue 180 e sua forma de implementação e os dados apresentados pelos Mapas da Violência de 2012 ao ano de 2015. Dados revelados pelo Mapa da Violência de 2015 colocam o Brasil como 5º país mais violento do mundo com as mulheres. Em alguns estados as agressões na última década aumentaram mais de 300%, 106 mil mulheres mortas entre 1980 e 2013 e 2.875 nos últimos 10 anos, o que significa um aumento de 54% com base nos anos anteriores. O embasamento para esse relatório foram os Mapas da Violência, decretos e portarias do Ministério da Justiça (MJ), além do Sistema de Informações sobre Mortalidade do Ministério da Saúde (SIM/DATASUS/MS), Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e Mapa da Violência 2012, 2013 e 2014. Procurou-se refletir sobre o conceito de interseccionalidade proposto por Kimberle Crenshaw (2011), e sua base conceitual de gênero e raça. Como complementação, foram discutidos os conceitos de violência, transversalidade e outros. A pesquisa teve como principais resultados que a problemática da violência contra a mulher negra ainda enfrenta problemas de diagnóstico e percepção da questão, que atrapalha a eficácia da sua implementação.

SUMÁRIO

1	Introdução	13
2	Referencial Teórico.....	15
2.1	Indicadores internacionais de homicídios de mulheres	15
2.2	Interseccionalidade nas políticas públicas: gênero e raça.....	17
2.3	Implementação de Políticas Públicas com base em indicadores sociais.....	19
2.4	Representação Política, Identidade e Minorias.....	20
3	PROCEDIMENTOS METODÓLOGICOS	22
	Observação participante.....	22
	Entrevistas semiestruturadas.....	23
	Análise documental.....	24
	Análise dos dados	24
4	DIAGNÓSTICO DA POLÍTICA PÚBLICA	26
4.1	Os Mapas da Violência e as questões de gênero e raça	26
4.1.1	Mapa da Violência de 2013	28
4.1.2	Mapa da Violência de 2014.....	29
4.1.3	Mapa da Violência 2015.....	30
4.2	Análise comparativa dos instrumentos de denúncia.....	32
4.3	Instrumentos de denúncia e implementação do Programa.....	34
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	36
6	REFÊRENCIAS.....	38
	APÊNDICE 1 – Roteiro de Entrevista	40

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Nº de homicídio de mulheres - Antes e depois da Lei Maria da Penha.....	28
Gráfico 2 - Homicídios de mulheres. Brasil. 2003/2013.....	29
Gráfico 3 - Taxas de homicídio de mulheres (por 100mil). Brasil. 2003/2013.....	30

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Taxas de homicídio de mulheres (por 100mil). 83 países do mundo.....	16
Tabela 2 – Evolução do número de homicídios, da participação e da vitimização por raça/cor das vítimas na população total. Brasil, 2002/2010.....	21
Tabela 3 - Evolução do número de homicídios, da participação e da vitimização por raça/cor das vítimas na população total. Brasil, 2002/2010.....	25
Tabela 4 - Taxa de homicídios (%) segundo sexo. População Total e Jovem. Brasil. 2010/2012	27

1 Introdução

O presente relatório de Residência em Políticas Públicas tem como objetivo investigar, no período de 2012 a 2015, se a divulgação dos dados de gênero e raça do Mapa da Violência tem influenciado na implementação de políticas sociais, no que se refere, principalmente, aos instrumentos de denúncia do Programa Mulher, Viver sem Violência.

São algumas diretrizes do Programa Mulher, Viver sem Violência: a integração dos serviços oferecidos às mulheres em situação de violência, transversalidade de gênero nas políticas públicas, atendimento humanizado e integral à mulher em situação de violência, observado o respeito aos princípios da dignidade da pessoa humana, da não discriminação e da não revitimização, garantia e promoção de direitos das mulheres em situação de violência, em especial do acesso à justiça, integração e humanização do atendimento às vítimas de violência sexual dos Centros de Atendimento às Mulheres nas Regiões de Fronteiras Secas, que consistem em serviços especializados de atendimento às mulheres nos casos de violência de gênero, incluídos o tráfico de mulheres e as situações de vulnerabilidades provenientes do fenômeno migratório, como previsto no Decreto 8.086, de 30 de agosto de 2013.

Esta pesquisa aborda a interseccionalidade de gênero e raça que segundo Piscitelli (2008), “a proposta de trabalho com essas categorias é oferecer ferramentas analíticas para apreender a articulação de múltiplas diferenças e desigualdades” (p. 266) presentes no Programa Mulher, Viver sem Violência, bem como apresenta as ações para combater as várias formas de violência contra as mulheres, previstas no Plano Plurianual (PPA) de 2016 – 2019:

Em 2013, foi lançado o programa “Mulher: Viver sem Violência”, por meio do decreto nº 8.086, de 30 de agosto de 2013, que também está espelhado no PPA 2016-2019. O programa consiste em um conjunto de ações para combater as várias formas de violência contra as mulheres, visando à mudança cultural, ao enfrentamento de todas as formas de discriminação e preconceito e a um atendimento específico para as diferentes realidades vividas pelas mulheres, no sentido de assegurar e garantir o acesso ao atendimento integral e humanizado. BRASIL, 2015. p. 85)

Também dentro do PPA 2016 – 2019, os objetivos vinculados ao Programa Temático Políticas para as Mulheres: Promoção da Igualdade e Enfrentamento à Violência reafirmam a necessidade de promover a autonomia econômica, social, sexual e a garantia de direitos, considerando as mulheres em sua diversidade.

O Programa Mulher, Viver sem Violência foi lançado em 13 de Março de 2013, pela então Presidenta Dilma Rousseff, tendo como sua normativa o Decreto nº 8.086, de 30 de Agosto de 2013. Tem como finalidade ampliar os serviços públicos existentes voltados às mulheres em situação de violência. O diferencial desse conjunto de políticas públicas é a integração de diversas ações que têm em sua execução o mesmo objetivo: erradicação da violência contra a mulher (BRASIL, 2013).

Essa política adentra âmbitos como da saúde, justiça, rede sócio assistencial e da promoção da autonomia financeira. O programa unifica o Plano Político Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres, que há dez anos vem sendo um marco no processo de consolidação e concretização das políticas para as mulheres e as ações do Pacto Nacional pelo Enfrentamento à Violência contra a Mulher, que foi um acordo entre o governo federal, os governos dos estados e dos municípios brasileiros.

A unidade de análise deste relatório foram os dados comparativos dos Mapas da Violência, dos anos de 2012 a 2015 no que se referem às questões de gênero e raça. Partiu-se da seguinte pergunta de pesquisa: em que medida a divulgação dos dados de gênero e raça do Mapa da Violência tem influenciado na implementação dos instrumentos de denúncia do Programa Mulher, Viver sem Violência.

A unidade de análise é o recorte de gênero e raça dentro do programa e o objetivo deste relatório é identificar de que forma os instrumentos de análise do Programa Mulher, Viver sem Violência foram alterados com base na divulgação dos Mapas da Violência, no período de 2012 a 2015.

A pesquisa de campo foi realizada na Secretaria de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres, especificamente na Coordenação-Geral de Acesso à Justiça e Combate à Violência e na Coordenação da Central de Atendimento à Mulher Ligue 180, que tem o papel de elaborar, executar, monitorar e promover políticas públicas de combate à violência contra as mulheres, tanto punitivas quanto de responsabilização.

Este relatório está organizado tendo como primeiro capítulo esta introdução. Em seguida, é apresentado o Referencial Teórico, com as definições de violência contra a mulher, gênero e raça nas políticas públicas; a teoria da interseccionalidade, recorte esse, realizado para que se enquadre no tempo de implementação do programa e também se análise o conceito de implementação de políticas sociais. O terceiro capítulo descreve os procedimentos metodológicos, quando serão apresentados os instrumentos utilizados para se chegar ao resultado de pesquisa. O quarto capítulo discute o diagnóstico do Programa, embasado na

pergunta norteadora, unidade de análise e objetivos específicos; o quinto e último capítulo traz as Considerações Finais, com algumas recomendações para a melhoria da gestão do Programa.

2 Referencial Teórico

Neste capítulo serão discutidas as principais referências sobre: Indicadores internacionais de homicídios de mulheres, que possibilitam diagnosticar o perfil das vítimas e a problemática da violência; Interseccionalidade nas políticas públicas: gênero e raça, conceitos importantes para se compreender a complexidade de um programa de enfrentamento à violência contra a mulher, como é o objeto desta pesquisa; e Implementação de Políticas Públicas com base em indicadores sociais, abordando conceitos básicos sobre implementação de políticas sociais.

2.1 Indicadores internacionais de homicídios de mulheres

Primeiro define-se indicadores sociais, que são imprescindíveis uma vez que trata de uma forma de operacionalizar e monitorar as realidades sociais para fins de formulação e reformulação de políticas públicas. (JANNUZZI, 2004). Nesta perspectiva, conforme Jannuzzi (2004), um indicador social é uma medida, em sentido amplo, mas dotada de significado social, como é o caso dos indicadores de mortalidade de mulheres. A análise desses indicadores possibilita uma visão ampla sobre a questão, como apresentado nos próximos parágrafos.

Segundo a Organização das Nações Unidas (ONU), sete em cada dez mulheres no mundo já foram ou serão violentadas em algum momento da vida; cerca de cinco mil, no mínimo, serão mortas a mando da própria família, ocasionada por alguma suspeita de “transgressão comportamental”, em que o grupo familiar, acredita, assim, evitar a desmoralização social, denominados crimes de honra. (ORGANIZAÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS, 2000. p 68)

Em casos relacionados a homicídios ocasionados pelo casamento precoce, mais de 100 milhões de meninas poderão ser vítimas de casamentos forçados durante a próxima década,

segundo estudo do Fundo das Nações Unidas para a Infância (Unicef). Estes casamentos são comuns em países de tradição muçumana, como no Sul da Ásia e em zonas da África Subsaariana; 25 mil mulheres recém-casadas são mortas e mutiladas a cada ano, além do crescente número de casos de mulheres que são incendiadas, de acordo com o estudo *Global Burden of Disease*, realizado pela Organização Mundial de Saúde (OMS), edição 2012, queimaduras são a 7ª causa mais comum de mortes entre as mulheres com idade entre 15 e 44 anos em todo o mundo. (OMS, 2012)

Quanto à questão africana, a mutilação genital feminina é um dos maiores problemas. Apesar de não ser considerada culturalmente legítima, é praticada em diversos países. Mais de 135 milhões de meninas e mulheres vivas já foram cortadas nos 29 países da África e Oriente Médio, a ONU estima que até 2030 mais de 86 milhões de meninas ainda serão mutiladas, isso representa, em média, seis mil mulheres que sofrem mutilação genital por dia, em alguns países, como a Somália, a incidência de mulheres que sofrem mutilação chega a 99%.

Na Europa não é diferente, o Instituto Europeu para Igualdade de Gênero (EIGE) elaborou um relatório sobre violência contra as mulheres nos 28 membros da União Europeia (UE). Entre os 28 estados-membros, 17 disponibilizam linhas de apoio para vítimas de violência, contudo em apenas seis esse serviço é gratuito, segundo o instituto, apesar dos progressos significativos à criminalização da violência na prática é pouco denunciada e quando essa ocorre às sanções raramente funcionam.

Em uma comparação internacional, o Brasil, com a taxa de 4,8 homicídios por 100 mil mulheres, em um grupo de 83 países com dados homogêneos, fornecidos pela OMS ocupa a 5ª posição, evidenciando que os índices locais excedem, em maioria, os números da maior parte dos países do mundo.

Tabela 1 - Taxas de homicídio de mulheres (por 100mil). 83 países do mundo.

El Salvador	2012	8,9	1º
Colômbia	2011	6,3	2º
Guatemala	2012	6,2	3º
Rússia	2011	5,3	4º
Brasil	2013	4,8	5º
Alemanha	2013	0,5	55º
Tunísia	2013	0,0	83º

Fonte: (BRASIL, 2015).

A tabela mostra que El Salvador, Colômbia, Guatemala e Rússia têm taxas de homicídios maiores que as do Brasil. Infere-se, assim, que apesar de o Brasil ser um país que possui legislação para esses casos, ainda possui altos índices de homicídios.

2.2 Interseccionalidade nas políticas públicas: gênero e raça

Utilizando como base a importância de indicadores, para esse trabalho será utilizado o conceito de gênero e raça. Quanto ao gênero, segundo Judith Butler (1990, p. 24) é compreendido como “os significados culturais assumidos pelo corpo sexuado”, produzindo assim uma diferenciação entre o sexo biológico e o gênero como indicador social. Joan Scott aponta o gênero como o primeiro indicador de controle social.

Após a percepção desse primeiro indicador, Heleieth Safiotti (2009, p. 82) define que: “mais do que papéis sociais que se aprende nos processos de socialização, são as identidades sociais (gênero, raça e etnia e classe) que vão gestando a subordinação, a partir das experiências vividas que colocam as mulheres nesse lugar”. A partir dessa teoria define-se o segundo indicador a ser analisado: o de raça.

Em relação aos conceitos de raça, este possuiu várias influências até chegar ao conceito atual (WADE, 2001), que já culminou a produção teórica do racismo científico. Lilia Schwarcz (2001) identifica que, apesar do conceito de raça tenha sido desconstruído do ponto de vista biológico, ainda é um importante conceito quanto à definição das relações sociais.

Para Guimarães (2008, p.77): “um conceito sociológico, certamente não realista, no sentido ontológico, pois não reflete algo existente no mundo real, mas um conceito analítico nominalista, no sentido de que se refere a algo que orienta e ordena o discurso sobre vida social”.

A questão interseccional é vista como uma das formas de combater as opressões múltiplas e imbricadas. Patricia Hill Collins (2014) considera a interseccionalidade ao mesmo tempo um “projeto de conhecimento” e um instrumento político. Ela refere-se às questões necessárias também relacionada à justiça social. O feminismo tinha-se que nos anos 1920 as reivindicações das mulheres englobavam apenas as opressões de gênero e prendiam-se apenas as questões das mulheres brancas de classe média, desconsiderando, muitas vezes, as

necessidades das mulheres negras de classe baixa deixando-as inviabilizadas dentro dos movimentos, que eram predominantemente hegemônicos.

Enquanto as mulheres brancas buscavam equiparar direitos com os homens brancos as mulheres negras carregavam ainda a subordinação às mulheres brancas, isso ocorria pela tendência a se englobar todas as mulheres em uma única característica: o gênero. Se o feminismo busca a igualdade não se pode analisa-la sem levar em consideração grupos historicamente oprimidos. Essa problemática levou ao surgimento da teoria da interseccionalidade que tem como algumas de suas principais teóricas Kimberle Crenshaw, Audre Lorde e Bell Hooks. No Brasil destaca-se o papel de Lélia Gonzalez, intelectual, política, professora e antropóloga brasileira.

Para Crenshaw (1994, p.140), interseccionalidade pode ser caracterizada como “formas de capturar as consequências da interação entre duas ou mais formas de subordinação”. Delimitam-se três tipos de análises que ela considera essenciais: (i) a interseccionalidade estrutural que aborda a interseção entre racismo e patriarcado em relação à agressão e estupro contra mulheres; (ii) a política abordando a interseção entre organização antirracismo e feminismo; (iii) e a representacional que trata sobre os estereótipos raciais e estereótipos de gênero. Desta forma, temos que, interseccionalidade não é apenas uma análise de negros comparado a brancos e sim toda comparação de identidades marcando posições de opressão.

A pesquisadora Sirma Bilge (2009, p. 70) sintetiza a interseccionalidade como:

A interseccionalidade remete a uma teoria transdisciplinar que visa apreender a complexidade das identidades e das desigualdades sociais por intermédio de um enfoque integrado. Ela refuta o enclausuramento e a hierarquização dos grandes eixos da diferenciação social que são as categorias de sexo/gênero, classe, raça, etnicidade, idade, deficiência e orientação sexual. O enfoque interseccional vai além do simples reconhecimento da multiplicidade dos sistemas de opressão que opera a partir dessas categorias e postula sua interação na produção e na reprodução das desigualdades sociais.

Mcklintock (1995) define um marco nos estudos culturais nos EUA, que raça e gênero não podem ser compreendidos de forma isolada e nem unificados como se fossem indicadores aditivos ou sobrepostos, são indicadores que precisam ser analisados de forma unificada, mas percebidos de forma única.

Quanto ao interesse teórico e principalmente epistemológico de articular gênero e raça, estes não olham apenas para as diferenças entre homens e mulheres, mas também na diferença entre homens brancos comparados aos homens negros e mulheres brancas comparadas as mulheres negras.

2.3 Implementação de Políticas Públicas com base em indicadores sociais

No decorrer das teorizações a respeito de políticas públicas são apresentados diversos modelos de elaboração como de implementação de políticas públicas. Qualquer que seja a visão a respeito dos processos onde as políticas são fundamentadas tem como resultado a solução de metas estabelecidas. Najan (1995) conceitua implementação como um estado de alcance dos objetivos da política e, implementar é um processo onde tudo ocorre na tentativa de se alcançar o que foi proposto.

A implementação é tida como um processo de interação entre agentes e de ações. É o planejamento e a organização do aparelho administrativo e dos recursos humanos, financeiros, materiais e tecnológicos necessários para realizar uma política (SILVA, 2009).

Na literatura existem duas abordagens hegemônicas sobre a forma de implementação de políticas públicas, a primeira delas com foco na análise do processo de formulação da política relacionando a suas variáveis; a segunda abordagem enfatiza elementos dos contextos de ação nos quais a política será implementada, tomando como principais variáveis os espaços de atuação e o processo burocrático.

No caso, é utilizado nesse relatório como base, a primeira teoria, que vê o processo de implementação como uma consequência dos processos que lhe originou, assim a implementação da política pública tem forte relação com a formulação da mesma. A análise é centrada nas normas estruturantes da política e suas lacunas. (WALT, 1994). Os problemas precisam ser evitados no momento da formulação, seguindo determinadas orientações para a elaboração das regras que estruturam a implementação. Desta forma é percebido que, com base no processo de formulação, com identificação do problema, definição do público alvo entre outros é de grande importância para as ações que serão realizadas no processo de implementação.

Assim, o objetivo central deste estudo é analisar a evolução dos indicadores sociais de gênero e raça dos anos de 2012 a 2015 e visualizar o comportamento desses indicadores na implantação do Programa Mulher, Viver sem Violência verificando quais indicadores são apresentados no período do estudo.

Ressalta-se que os dados estatísticos existentes sobre a pobreza e a exclusão social não revelam todas as dimensões desses flagelos, mas fornecem um retrato da realidade e permitem

avaliar o caminho que se deve percorrer, sendo essa a justificativa para se compilar alguns indicadores sobre estes fenômenos.

2.4 Representação Política, Identidade e Minorias

Outra importante análise seria a defendida por Iris Marion Young, essa busca justificar medidas específicas para incluir a participação de grupos historicamente oprimidos na política. Segundo ela, “os membros de um grupo de gênero, racial etc. têm histórias de vida que os tornam muito diferentes entre si, com diferentes interesses e diferentes posicionamentos ideológicos” (Young, 2006, p. 142). Assim, “o processo unificador requerido pela representação de grupos buscaria congelar relações fluidas numa identidade unificada, o que pode recriar exclusões opressivas” (Young, 2006, p. 143).

Apesar de reconhecer que determinados grupos tendem de fato a explicar opiniões diversas e interesses dos mais variados a exclusão política pode marginalizar tais opiniões e interesses, ela caracteriza que a inclusão deve ser algo elementar.

Young afirma que a noção de relacionamento diferenciado para caracterizar que o sentimento de participação e representação social não está diretamente ligada a demanda de determinado político, o mais importante seria ele compartilhar de experiências gerais e modos quase inconscientes, que seria que de fato essa agenda fosse percebida como necessária e imprescindível. Perspectivas:

O que dou a entender quando digo que me sinto representado no processo político? Há muitas respostas possíveis para essa pergunta, mas três delas me parecem se destacar como as mais importantes. Primeiramente, sinto-me representado quando alguém está cuidando de interesses que reconheço como meus e que compartilho com algumas outras pessoas. Em segundo lugar, é importante para mim que os princípios, valores e prioridades que penso deveriam nortear as decisões políticas sejam verbalizados nas discussões que as deliberam. Por fim, sinto-me representado quando pelo menos algumas dessas discussões e deliberações sobre políticas captam e expressam o tipo de experiência social que me diz respeito, em razão da minha posição num grupo social e da história das relações desse grupo social (Young, 2006, p. 158)

Com base nesse fato, Young não enxerga a inclusão de questões de raça na política como intrinsecamente distinta da inclusão de mulheres, não existe uma preocupação da autora

em recomendando a inclusão de cuidados específicos de minorias étnicas ou raciais que deveria ser tratado no caso das mulheres. Contudo, a ideia de perspectiva social passa por diversos obstáculos para justificar uma necessidade especial para o papel do negro no cenário político, e ainda mais a mulher negra. Seria que em limite cada indivíduo possui perspectivas e, assim, merecia ser incluído da deliberação. Logo, o conceito de perspectiva remete a um conjunto de experiências com a opressão que são efetivamente vividas, mas que não se articulam discursivamente porque não são consideradas dignas de serem publicizadas (Young, 1990b).

Outra importante análise seria a defendida por Iris Marion Young, essa busca justificar medidas específicas para incluir a participação de grupos historicamente oprimidos na política. Segundo ela, “os membros de um grupo de gênero, racial etc. têm histórias de vida que os tornam muito diferentes entre si, com diferentes interesses e diferentes posicionamentos ideológicos” (Young, 2006, p. 142). Assim, “o processo unificador requerido pela representação de grupos buscaria congelar relações fluidas numa identidade unificada, o que pode recriar exclusões opressivas” (Young, 2006, p. 143).

Apesar de reconhecer que determinados grupos tendem de fato a explicar opiniões diversas e interesses dos mais variados a exclusão política pode marginalizar tais opiniões e interesses, ela caracteriza que a inclusão deve ser algo elementar.

Young afirma que a noção de relacionamento diferenciado para caracterizar que o sentimento de participação e representação social não está diretamente ligada a demanda de determinado político, o mais importante seria ele compartilhar de experiências gerais e modos quase inconscientes, que seria que de fato essa agenda fosse percebida como necessária e imprescindível. Perspectivas:

O que dou a entender quando digo que me sinto representado no processo político? Há muitas respostas possíveis para essa pergunta, mas três delas me parecem se destacar como as mais importantes. Primeiramente, sinto-me representado quando alguém está cuidando de interesses que reconheço como meus e que compartilho com algumas outras pessoas. Em segundo lugar, é importante para mim que os princípios, valores e prioridades que penso deveriam nortear as decisões políticas sejam verbalizados nas discussões que as deliberam. Por fim, sinto-me representado quando pelo menos algumas dessas discussões e deliberações sobre políticas captam e expressam o tipo de experiência social que me diz respeito, em razão da minha posição num grupo social e da história das relações desse grupo social (Young, 2006, p. 158)

3 PROCEDIMENTOS METODÓLOGICOS

A abordagem metodológica deste trabalho consistiu em pesquisa qualitativa, que é a pesquisa que não se liga a representatividade numérica, mas, sim, ao aprofundamento e reflexão de determinados agentes, esse tipo de pesquisa é ideal para analisar as especificidades das questões sociais (GOLDENBERG, 1997).

Foram utilizados os seguintes procedimentos metodológicos, dispostos a seguir:

Observação participante

A técnica da observação participante “se realiza através do contato direto do pesquisador com o fenômeno observado para obter informações sobre a realidade dos atores sociais em seus próprios contextos” (CRUZ NETO, 1994, p. 59). Técnica essa que permite que o pesquisador tenha a chance de descrever e analisar de forma ampla detalhes e características importantes a serem coletadas a partir de perguntas e respostas, como realizados nas entrevistas. Caso fosse realizado apenas entrevistas estruturadas com os principais agentes não teria o mesmo resultado que a análise cotidiana propicia-se.

O processo de imersão foi realizado em um momento de grande turbulência política, devido à situação em que o Governo Federal se encontrava na época, devido ao processo de impeachment vivido pela presidente da República. O que resultou em algumas dificuldades para se realizar a imersão, sendo difícil agendar encontros com as pessoas de referência. Além disso, ocorreu uma troca da gestora que respondia pelo programa. Contudo, essa situação não chegou a afetar o desenvolvimento da pesquisa.

O cronograma de imersão da pesquisa em campo ocorreu entre os dias 01/03/2016 a 25/05/2016. Foram produzidos diários de campo que foram fundamentais para sistematizar as conversas informais e observação dos processos durante a imersão. O Primeiro Diário de Campo foi produzido na primeira visita a Secretaria de Políticas para as Mulheres, em que foi apresentado sobre o que consistia a Residência de Políticas Públicas e as ações que seriam realizadas. Já nesse primeiro contato foi discutido junto a Secretária Adjunta de Políticas de Enfrentamento a Violência contra a Mulher o objeto da pesquisa e o escopo da análise.

No Segundo Diário de Campo foi relatada a conversa informal com a Coordenadora-Geral de Enfrentamento a Violência contra Mulher, sendo possível perceber algumas visões das principais gestoras sobre o tema. No Terceiro Diário de Campo foram registradas

informações a partir das entrevistas realizadas com a Coordenadora-Geral de Enfrentamento a Violência contra Mulher e com as duas assessoras que estão à frente da implementação da política e da observação sobre as ações do Disque 180.

Entrevistas semiestruturadas

Para Triviños (1987) e Manzini (1990) as entrevistas semiestruturadas têm como característica a realização de questionamentos básicos que são apoiados em teorias e hipótese que se relacionam ao tema da pesquisa, “[...] favorece não só a descrição dos fenômenos sociais, mas também sua explicação e a compreensão de sua totalidade [...]”, além disso, possibilita a participação do pesquisador quanto ao processo de coleta de informações. (TRIVIÑOS, 1987, p. 152).

Foram realizadas quatro entrevistas com as principais gestoras responsáveis pela formulação e implementação do Programa Mulher, Viver sem Violência durante o período da imersão, sendo: a Secretária Adjunta de Enfrentamento a Violência; a Coordenadora-Geral de Acesso à Justiça e Combate à Violência e uma assessora dessa mesma coordenadoria; e uma assessora da Coordenação da Central de Atendimento do Disque 180.

Tabela 2 - Entrevistas

Entrevistadas	Função
Entrevistada 1	Secretaria Adjunta da Secretaria de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres
Entrevistada 2	Coordenadora-Geral de Acesso à Justiça e Combate à Violência
Entrevistada 3	Assessora da Coordenação da Central de Atendimento à Mulher Ligue 180
Entrevistada 4	Assessora Técnica da Coordenação-Geral de Acesso à Justiça e Combate à Violência

Fonte: elaboração do autor

Foi utilizado como instrumento roteiro com quesitos fechados e abertos, a partir dos objetivos específicos da pesquisa.

- O roteiro das entrevistas foi estruturado de acordo com os seguintes itens:
 - Formulação dos instrumentos de denúncia;
 - Indicadores de raça nos instrumentos;
 - Outros indicadores importantes a serem considerados no processo de construção dos instrumentos de denúncia;
 - Visão dos atores a respeito da problemática da violência de gênero com recorte de raça.

É importante ressaltar a importância que as entrevistas tiveram na análise do estudo, pois, a partir delas que se possibilitou a construção do diagnóstico relatado no próximo capítulo. A observação participante e as entrevistas possuem um desdobramento importante, como resalta Angrosino (2009, p. 61) sobre a análise do objeto desta pesquisa: “a inevitável questão que surge é: o que significam esses comportamentos exatamente? É necessário, então, começar a fazer perguntas às pessoas bem informadas na comunidade ou no grupo em estudo. Assim, as entrevistas são uma extensão lógica da observação”.

Análise documental

A análise documental, que são registros escritos que proporcionam informações em prol da compreensão dos fatos e relações, ou seja, possibilitam definir os ganhos históricos e sociais das ações dos agentes, pois se constituem em aspectos da vida social de determinado grupo. (OLIVEIRA, 2007)

Foi realizada análise documental dos Mapas da Violência de 2012 a 2015 que são construídos com base nos dados do Sistema de Informação sobre Mortalidade do Ministério da Saúde; dos decretos e normas relacionados ao Programa, Mulher Viver sem Violência; alguns trechos do Plano Plurianual de 2016 – 2019, principalmente a publicação de Programas Temáticos, que é a base para as principais ações do Governo Federal; além do instrumento de denúncia do Disque 180, uma das diretrizes do programa.

Análise dos dados

A triangulação dos dados coletados nos procedimentos abordados anteriormente permite a identificação dos elementos que afetam o uso e forma dos recursos sociais, ainda

que, não se tenha a resposta direta da questão. A análise tem como intuito a descrição da cena em combinação com o evento social em questão.

A análise dos dados, segundo Worthen, Sandes e Fitzpatrick (2004), é utilizada para descrever, analisar e resumir tendências observadas nas documentações e nas interações com os diversos atores. No caso desta pesquisa, utilizou-se análise de conteúdo (BARDIN, 1997), baseada na frequência de respostas e comunicações encontradas nas entrevistas e documentos.

Para cada objetivo específico foi realizado um procedimento metodológico dos descritos nos tópicos anteriores, como especificado no Quadro 1.

Quadro 1 - Objetivos específicos conforme procedimentos metodológicos

Objetivos Específicos	Procedimentos Metodológicos
Comparar os conteúdos dos Mapas da Violência de 2011 a 2015 no que refere as questões de gênero e raça	Análise documental – Indicadores de gênero e raça dos Mapas da Violência de 2012 a 2015.
Comparar conteúdo dos instrumentos de denúncia de 2011 a 2015 no que se refere as questões de gênero e raça	Análise documental – Instrumentos de denúncia, Portaria que institui o Ligue 180.
Averiguar se os instrumentos de denúncia contribuíram para a implementação do programa	Entrevistas com gestores do programa

Fonte: elaboração do autor

4 DIAGNÓSTICO DA POLÍTICA PÚBLICA

Este capítulo traz os principais resultados da pesquisa, contendo análise dos Mapas da Violência do ano de 2012 a 2015, com recorte de gênero e raça, no intuito de responder em que medida os instrumentos de denúncia do Programa Mulher Viver sem Violência vem sendo influenciados pela divulgação dos dados contidos nos mapas. O diagnóstico será discutido a partir de três categorias de análise, baseadas nos objetivos específicos do estudo: os Mapas da Violência e as questões de gênero e raça, análise comparativa dos instrumentos de denúncia; e implementação do Programa.

4.1 Os Mapas da Violência e as questões de gênero e raça

É necessário inicialmente analisar de que forma os Mapas da Violência (MV) conseguem explicar a questão da violência de gênero e raça e de que forma esse consegue dialogar com o Programa Mulher, Viver sem Violência, principalmente quanto à construção e incremento dos instrumentos de denúncia do programa. Desta forma, antes de teorizar sobre a importância desse mapeamento surge uma indagação: O que seria violência? A palavra violência deriva-se do latim “violentia” que significa “veemência, Impetuosidade” e essa se correlaciona com o termo “violação” (MICHAELIS, 2011). Não existe uma concordância quanto ao significado desse conceito para os estudos em geral, e não há, principalmente, por ser um fenômeno multicausal.

Com o intuito de analisar essa ocorrência, tem-se a ideia de construir os Mapas da Violência, que são uma série de estudos, publicados desde 1998, inicialmente com o apoio da UNESCO, do Instituto Ayrton Senna e da Faculdade Latino-Americana de Ciências Sociais, recentemente demandado e publicado pelo governo federal para substanciar diversas políticas públicas relacionadas a esse tema, inclusive o Programa Mulher, Viver sem Violência. Por esse motivo, os Mapas da Violência foram escolhidos como base de estudo para este relatório.

A fonte básica para se analisar os homicídios de mulheres no Brasil, apresentado pelos Mapas da Violência é retirada do Sistema de Informações de Mortalidade – SIM, da Secretaria de Vigilância em Saúde do Ministério da Saúde (SVS/MS). Com base na legislação vigente, Lei Nº 6.015, de 31 de dezembro de 1973, nenhum sepultamento pode ser feito sem a

certidão do registro de óbito correspondente. A declaração de óbito é um instrumento padronizado nacionalmente que fornece dados relativos à idade, sexo, estado civil, profissão e raça.

O Sistema de Informações de Mortalidade iniciou a divulgação de seus dados em 1979, mas somente em 1996 passou a oferecer informações referentes à raça das vítimas, contudo esse apresentava um elevado nível de subnotificação que aconteciam devido ao fato dos atores que utilizavam o instrumento não se sentirem capacitados a analisar essa questão, como consta o Mapa da Violência de 2012.

Esclarece-se que neste relatório será categorizado como negro a somatórias das categorias pretos e pardos, como utilizado e recomendado pelo IBGE e como empregado nos MV.

Neste trabalho serão analisados os MVs referentes aos anos 2012, 2013, 2014 e 2015, escolhidos por serem os Mapas que coincidem com o período de atuação do Programa Mulher Viver sem Violência.

Mapa da Violência 2012

No Mapa da Violência de 2012 é apresentada a análise dos índices de mortalidade de gênero e raça de forma separada, nesse Mapa não existia correlação entre esses indicadores. Os dados que foram apresentados foram: relação com o agressor; reincidência e tipos de violência, mas os indicadores gênero e raça não eram trabalhos de forma contigua.

Inicia-se fazendo a classificação por raça, com um apanhado histórico da mortalidade de negros, tanto homens quanto mulheres, apresentam-se a Tabela 3, em que se pode observar que a população negra era a mais afetada:

Tabela 3. Evolução do número de homicídios, da participação e da vitimização por raça/cor das vítimas na população total. Brasil, 2002/2010

	Branca	Negra
2002	18.867	26.952
2003	18.846	28.331
2004	17.142	27.702
2005	15.710	28.454
2006	15.753	29.925
2007	14.308	30.193
2008	15.650	32.349

2009	14.851	33.533
2010	17.047	34.983
Total	144.174	272.422

Fonte SIM/SVS/MS

O número de vítimas de negros foi maior em todos os anos comparado ao de brancos. Tanto homens quanto mulheres. A grande questão do Mapa de 2012 é essa não relação entre indicadores

4.1.1 Mapa da Violência de 2013

No Mapa de 2013 há uma análise das vítimas levando em consideração indicadores de gênero e raça, contudo também de forma separada, é colocado que o número de homicídios de mulheres contabilizados representa o quantitativo de 8% do total, mas com características distintas da mortalidade masculina. A análise que é feita é muito mais comparativa entre homens e mulheres do que mulheres brancas por mulheres negras.

Apesar do MV 2013 mostrar o problema como algo pequeno, apenas 8% dos homicídios são de mulheres, o que se apresenta é que de 1980 a 2011 96.612 mulheres foram assassinadas. Diferente do mapa de 2012, o que houve de avanço na análise da problemática é o recorte heterogêneo dos números de homicídios pelas unidades federativas brasileiras, em que o Espírito Santo teve a pior taxa e o Piauí a melhor. E ainda pode se concluir que o número de homicídios de mulheres aumentou 17,2% na década.

Quanto à análise de raça mais uma vez não houve relação de gênero e raça, não se utilizou o indicador de mortalidade de mulheres negras, apenas da população negra, mostrando o decréscimo de vítimas brancas, que foi de 26.4% e o aumento de vítimas negras que chegou a 30.6%, utilizando como ano base os anos de 2002 a 2011.

Entretanto, o MV 2013 traz um fator que relaciona a questão de violência de gênero e raça apresentando anteriormente, que é sobre a tolerância institucional da violência, em que o diretor executivo da Anistia Internacional no Brasil, Atila Roque, refere-se a “epidemia de indiferença” que ocorre com os jovens, e a “naturalização” e aceitação da violência, essa questão focalizada nos setores “subalternos ou particularmente vulneráveis da sociedade”. E

traz como encaminhamento e solução para essa questão a necessidade de mecanismos específicos de proteção e ações afirmativas, como proposto na teoria de interseccionalidade, no referencial teórico deste relatório.

E refere-se também ao conceito de violência estrutural, e que no MV2013 aparece como:

Nesse sentido, nos aproximamos do conceito de violência estrutural, formulada por diversos autores, retomada e aprofundada no Brasil especialmente por Cecília Minayo e Edenilson de Souza. Parece mais adequado denominá-la violência estruturante, que estabelece os limites culturalmente permitidos e tolerados de violência por parte de indivíduos e instituições: da sociedade civil ou do estado; tolerância que naturaliza e até justifica a necessidade de uma determinada dose de violência silenciosa e difusa com os setores vulneráveis da sociedade. (BRASIL, 2013, P. 98)

Já tinha como base então essa necessidade de visão direcionada a recortes mais estreitos de análise do problema. Nessa perspectiva, é possível inferir o conceito de violência estrutural como aquela que é definida por estruturas organizadas e institucionalizadas. Tal violência é concretizada por instituições clássicas da sociedade e expressa, principalmente, nos esquemas de dominação de classe e de grupos. (NETO E MOREIRA, 1999)

4.1.2 Mapa da Violência de 2014

No Mapa da Violência de 2014 inicia-se com a mesma análise dos mapas anteriores, dividindo gênero e raça em indicadores separados, e que estes se caracterizam de forma diferenciada quanto aos tipos de mortalidade masculina. Além da heterogeneidade dos índices por estados, e com enfoque na população jovem, como apresentado na Tabela 4. .

Tabela 4. Taxa de homicídios (%) segundo sexo. População Total e Jovem. Brasil. 2010/2012

ANO	População Jovem	
	% Masculina	% Feminina
2010	93,0	7,0
2011	93,0	7,0
2012	93,3	6,7

Fonte: (BRASIL, 2014)

Quanto à questão de raça são apresentados dados similares aos anos anteriores, que corresponde a uma queda no número de homicídios na população branca e um aumento do

número de vítimas na população negra. Sem grandes alterações comparadas ao apresentado no Mapa de 2013.

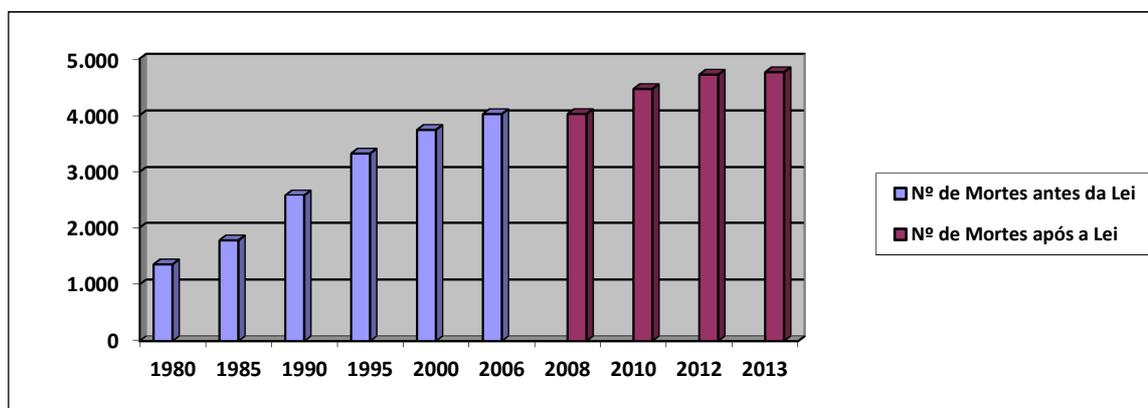
4.1.3 Mapa da Violência 2015

Pela primeira vez ocorre uma correlação entre gênero e raça no MV, e já se inicia a abordagem mostrando que com poucas exceções geográficas, a população negra é vítima prioritária da violência homicida no País. E que as taxas relacionadas à população branca, historicamente tendem a cair.

Com base nos registros colhidos pelo Sistema de Informação sobre Mortalidade (SIM), entre os anos de 1980 e 2013, morreu um total de 106.093 mulheres, vítimas de homicídio. Em uma análise anual em 1980 foi contabilizado um total de 1.353 vítimas e em 2013 o número chegou a 4.762, o que representa um aumento de 252%.

No ano de 2006 foi sancionada a Lei nº 11.340, conhecida como Lei Maria da Penha, essa normativa foi significativa no combate à violência contra a mulher, reconhecida pela ONU (Organização das Nações Unidas) com uma das três melhores legislações do mundo no enfrentamento de homicídios contra mulheres. No Gráfico um (abaixo), busca-se analisar o momento antes a lei, anos de 1980/2006 e depois 2006/2013. Tem-se que, no período que antecede a Lei o crescimento do número de homicídios de mulheres foi de 7,6% ao ano, e após sua sanção o número caiu para 2,5% ao ano.

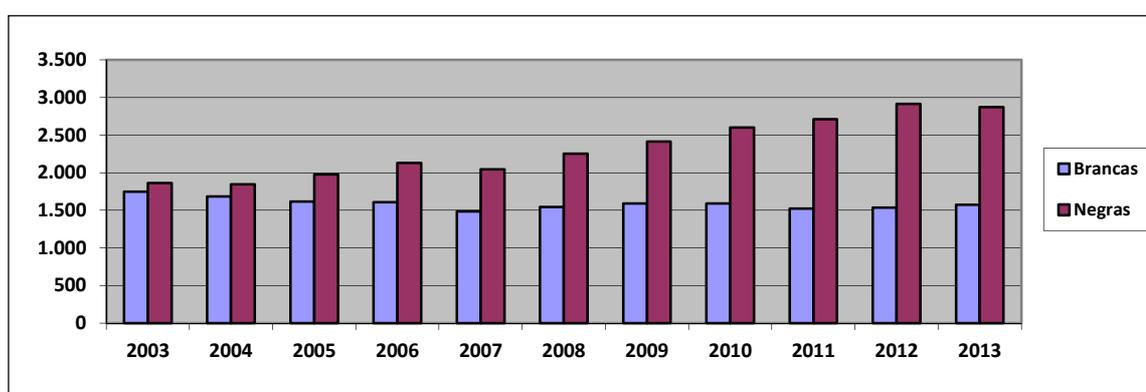
Gráfico 1 - Nº de homicídio de mulheres - Antes e depois da Lei Maria da Penha



Fonte: Mapa da Violência 2015. Homicídio de mulheres no Brasil.

Contudo, será que essa redução nas taxas é um índice universal para todas as raças? De acordo com o Mapa da Violência 2015 elaborado pela Faculdade Latino-Americana de Estudos Sociais, com poucas exceções geográficas, a população negra é a vítima prioritária da violência no Brasil, o número de mulheres negras mortas cresceu 54% em 10 anos, comparação realizada nos anos de 2003 a 2013, enquanto que o número de mulheres brancas assassinadas caiu 10% no mesmo período. É possível analisar melhor a comparação pela tabela abaixo.

Gráfico 2 - Homicídios de mulheres. Brasil. 2003/2013

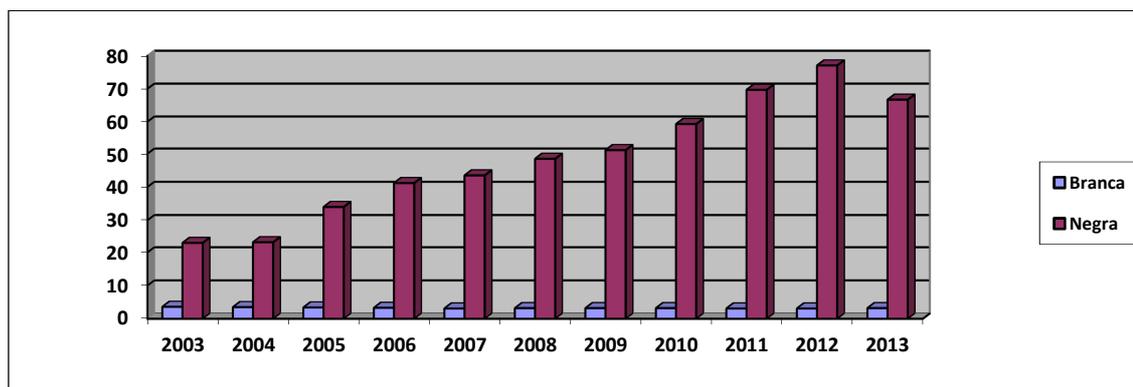


Fonte: Mapa da Violência 2015. Homicídio de mulheres no Brasil.

Analisando as porcentagens da taxa de homicídios, são apresentadas as seguintes questões: As taxas de homicídio de mulheres brancas caíram 11,9%: de 3,6 por 100 mil brancas, em 2003, para 3,2 em 2013. Fazendo uma comparação de mesmo período com as mulheres negras as taxas cresceram 19,5%, passando, de 4,5, para 5,4 por 100 mil. Essa variação é denominada no mapa como índice de vitimização negra, que se refere à diferença percentual entre os homicídios de mulheres por grupos.

Esse número corresponde, em 2013, que morreram assassinadas, proporcionalmente ao tamanho das respectivas populações, 66,7% mais mulheres negras do que brancas.

Gráfico 3 - Taxas de homicídio de mulheres (por 100mil). Brasil. 2003/2013



Fonte: Mapa da Violência 2015. Homicídio de mulheres no Brasil.

E a questão da violência para a mulher negra ainda possui outros fatores, como que as mulheres negras representam 62,8% das vítimas de mortalidade materna (DADOS SIM/MS/2012), são 65,9% dos casos de violência obstétrica (Caderno de Saúde Pública 30/2014/Fiocruz), são 68,8% das mulheres mortas por agressão (Diagnóstico dos homicídios no Brasil - Ministério da Justiça/2015).

Com base na análise realizada nos quatro MVs, de 2012/2015, pode se perceber que apenas no ano de 2015 houve uma preocupação quanto ao recorte de gênero e raça ser representado de forma relacionada, esse fator tem ligação direta com a visão das gestoras do programa Mulher, Viver sem Violência tem sobre a problemática da violência contra a mulher negra. Em que essa análise é nova.

4.2 Análise comparativa dos instrumentos de denúncia

Com base na análise dos Mapas da Violência foi possível perceber que existe uma problemática específica a ser tratada, existe um recorte de raça que precisa ser percebido. O avanço dos instrumentos de denúncia do Ligue 180, ação do programa Mulher, Viver sem Violência, ainda não contemplam essa realidade. Essa análise comparativa ocorreu com base nas alterações dos dados e da construção destes dentro dos Mapas da Violência e a visão dessa iniciativa da visão dos principais gestores, por meio das entrevistas,

Em consonância a questão de gênero e raça apresentada pelos Mapas da Violência, procurou se entender se os atores do Programa Mulher, Viver sem Violência perceberam alguma mudança nos instrumentos de denúncia.

O primeiro fator analisado foi sobre a participação dos atores na formulação do instrumento de denúncia utilizado no Ligue 180, que foi base para esta pesquisa. Foi informado pela Entrevista 1 que esse instrumento era o único que apresentava um recorte de raça dentro do programa, e que participou ativamente da construção apenas do último instrumento, que é o aplicado atualmente.

Quando questionada a Entrevistada 3, quanto a sua participação na formulação dos últimos instrumentos, ela informou ter participado dos dois últimos e salientou que a grande questão quanto ao recorte de raça, nesse fator, seria a dificuldade em que as equipes responsáveis por receber as denúncias tem em solicitar essa informação, ela informou que o reconhecimento de raça ainda não é algo trivial e questionado de forma tranquila, e afirmou, que apesar do instrumento oferecer um campo que quantifica a questão de raça este continua sendo um indicador frágil pelo pouco quantitativo de respostas.

Quanto ao questionamento sobre a influência da divulgação dos Mapas da Violência, em que o quantitativo de mulheres negras vítimas de violência foi maior que o de brancas, e se isso motivou a alteração da forma que a política pública é implementada, foi informado pela Entrevistada 4 que o programa Mulher, Viver sem Violência ainda está voltado para questões mais estruturais da violência de gênero como, por exemplo, a caracterização de que violência não se restringe apenas a doméstica e que essa perpassa diversos outros conceitos e atitudes, que precisam ser analisadas e levadas em conta pelo processo de formulação.

A Entrevistada 3 afirma que no ano posterior a publicação da Lei Maria da Penha, ao invés de haver uma diminuição dos casos de violência devido ao temor que os possíveis agressores teriam quanto as punições ocasionadas pela Lei, houve um aumento, e isso está diretamente ligado a questão de se institucionalizar uma lei específica à violência contra a mulher, e que não necessariamente ocorreu um número maior de vítimas e sim que as que já existiam se sentiam mais confortáveis em denunciar, criando, assim, uma ideia de confiabilidade das mulheres.

Similar pode ter sido esse processo quanto as mulheres negras, provavelmente, na visão da Entrevista 3, o número de vítimas sempre foi muito similar ao que existe hoje, contudo essas vítimas não tinham confiança suficiente nas políticas públicas existentes, o que causava uma omissão nas denúncias, a partir do momento em que o programa passa a se consolidar e a questão da violência de gênero consegue chegar em algumas localidades essas mulheres se sentem mais empoderadas para denunciar, o que poderia causar esse aumento dos dados.

Outro fator citado é que isso não torna os dados apresentados inconsistentes ainda, o período de consolidação dos dados é muito pequeno para criar um indicador confiável e que permita uma análise completa.

Referindo-se a questão, em que é questionado se a alteração no instrumento de denúncia ocorreu baseada em algum outro indicador e que indicador seria esse, foi apresentado pela Entrevistada 4 que a mudança no instrumento foi a divisão em três níveis de atendimento e que no utilizado anteriormente era dividido em apenas dois. Os níveis de atendimento do Ligue 180 possui hoje três escopos e momentos, o primeiro seria a Etapa Generalista em que o atendimento ocorre no intuito de definir se aquela ligação é baseada em um caso real ou se seria apenas um “trote”, depois de identificada como um caso verídico é transferido para um Especialista de Nível 1, que é responsável por fazer o primeiro cadastro, e pegar as informações básicas da vítima. No caso de ligações feitas para denunciar casos envolvendo terceiros, passa-se para a delegacia especializada para que esta faça as devidas apurações.

Em caso de ligação realizada pela própria vítima após passar pelo Especialista de Nível 1 passa-se para o Especialista de Nível 2, essa etapa tem como principal objetivo dar os primeiros encaminhamentos quanto ao tipo de violência sofrida, um atendimento mais pessoal. Ressalta-se que a conferência quanto à raça da vítima é feita apenas no Nível 2 como apresentado no Apêndice B dessa pesquisa.

Sobre os tipos de indicadores que precisariam ser analisados para complementar o instrumento de denúncia, foi ressaltado, de forma geral, pelas quatro entrevistadas, que o processo de aperfeiçoamento do instrumento está da mesma forma que a política. Ou seja, ainda está na definição de problemas, ‘agenda-setting’, como um todo.

4.3 Instrumentos de denúncia e implementação do Programa do Programa

Os principais resultados apontados pelo Programa a partir da implementação dos instrumentos de denúncia é que os instrumentos ainda não conseguem atuar visando diretamente à erradicação da violência contra as mulheres negras, pela sua dificuldade de implementação, ainda existem barreira na hora do contato com a vítima pela dificuldade estrutural, presente na sociedade em tratar a questão da mulher negra.

Outro fator seria que a dificuldade em obter os dados não gera um indicador confiável, logo utilizar apenas os dados dos MV de 2012 a 2015 não é suficiente para fazer um recorte do público que realmente precisa da atuação do programa.

A partir da análise dos Mapas da Violência e as entrevistas com as principais gestoras da política, pode-se perceber a problemática da violência de gênero de uma forma mais ampla. Isso leva a uma reflexão sobre quais seriam os melhores caminhos para incrementar essa política e as formas de combater de fato a violência contra as mulheres, principalmente as mulheres negras.

As percepções dos dados dos Mapas ainda não são vistos como concretos e finais, então não são utilizados para mudar os instrumentos de denúncia existentes.

Caracterizar de forma mais ampla as estratificações do modelo de sociedade, principalmente quanto à diferenciação, hierarquização ou desigualdade de qualquer natureza dentro desse escopo social seria um dos caminhos. Isso só poderá ser realizado com um maior aprofundamento da importância dessa questão nas diversas relações entre Estado e sociedade.

Avançar na construção teórica da problemática possibilitando uma análise mais fidedigna da questão da violência de gênero, nos mais diversos âmbitos, para que se possa a partir daí mudar algumas ações que vinham se repetindo sem revisão à luz dos novos dados que vêm surgindo das pesquisas sobre a violência contra as mulheres.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Programa Mulher, Viver sem Violência é uma importante ação que visa combater a violência contra a mulher. O programa destaca-se por ter suas ações em parceria com diversos agentes do Governo Federal e a ideia inovadora em trazer de forma unificada diversas iniciativas. Colocar em um mesmo espaço, como nas Casas da Mulher Brasileira, diversas atuações são de suma importância para os resultados da política.

A grande questão que foi possível perceber refere-se ao fato de a política ser nova e, apesar de já estar sendo implementada desde 2009 ainda sofre com problemas básicos de formulação, como ainda estar sendo feito um reconhecimento do público alvo, principais estados a serem potencializados por ações preventivas, entre outros fatores.

Além disso, a identificação de que o problema em si ainda precisa ser melhor embasado, pois como apresentado, estudos embasados na análise da problemática dos dados divulgados após a criação da Lei Maria da Penha identificaram a questão como algo relativo a confiabilidade da política, o que pode ser também o mesmo efeito da violência contra as mulheres negras.

Talvez por essa falta de domínio do problema, a política ainda não consiga considerar fatores mais subjetivos na hora da implementação, como pensar de forma ativa maneiras de trabalhar a violência contra as mulheres negras e entender ainda mais que a violência estrutural precisa de medidas transversais para alcançar seus objetivos.

Problemas na base da implementação, como a dificuldade dos atores que recebem as denúncias no Ligue 180 em tratar as questões de raça na hora dos atendimentos reflete diretamente no resultado dessa política e até mesmo da mulher em definir sua raça.

A tardia correlação entre gênero e raça nos Mapas da Violência, que ocorreu apenas em 2015, também é outro fator, pois apresenta dados ainda frágeis sobre essa questão, o que implica diretamente na visão dos atores, em não se sentirem embasados ainda a alterar os instrumentos de denúncia e sua forma de execução, como, por exemplo, a obrigatoriedade de marcação do campo raça na hora do contato, quando esse ocorrer pela própria vítima.

Essa ausência de embasamento não descarta a necessidade de alteração desses processos e dos instrumentos de denúncia, os gestores entendem que esse fator precisa ser levado em consideração, mas ainda é necessária uma coleta maior de dados.

Diferente de diversas outras problemáticas, a questão da violência de gênero é um problema da sociedade e sua solução envolve uma mudança cultural, que por mais que ocorram diversas iniciativas em prol dessa questão, enquanto esse problema não for tratado na base da sociedade, com formação e conscientização sobre o processo de violência, esse não irá se erradicar.

Além disso, a importância de se perceber que a violência contra as mulheres negras é estrutural, ela é enraizada na sociedade e é um problema que necessita ser analisado de forma diferenciada, que apesar da importância da humanização do atendimento o reconhecimento das diferenças pode ser o diferencial nessa questão.

6 REFÊRENCIAS

BRASIL, 2012. Plano Plurianual 2012 – 2015. Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão. Governo Federal Brasileiro.

BRASIL, 2011. Mapa da violência 2011. Os jovens do Brasil. Brasília. Instituto Sangari; Ministério da Justiça, 2011.

BRASIL, 2012. Mapa da violência 2012. A cor dos homicídios no Brasil. Rio de Janeiro:

CEBELA - FLACSO, 2013. Homicídios e Juventude no Brasil. Instituto JACOB – FLACSO, 2013.

BRASIL, 2013. Mapa da violência 2013. Acidentes de trânsito e motocicletas. Rio de Janeiro:

CEBELA - FLACSO, 2013. Homicídios e Juventude no Brasil. Instituto JACOB – FLACSO, 2013.

BRASIL, 2014. Mapa da violência 2014. Os jovens do Brasil. Instituto JACOB – FLACSO, 2014.

BRASIL, 2015. Homicídio de Mulheres no Brasil. Instituto JACOB – FLACSO, 2015.

BILGE, Sirma. Théorisations féministes de l'intersectionnalité. Diogène. n° 225, janvier-mars 2009.

CRENSHAW, Kimberlé W. (1989), “Demarginalizing the intersection of race and sex; a black feminist critique of discrimination doctrine, feminist theory and antiracist politics”. University of Chicago Legal Forum, pp. 139-167.

COLLINS, Patricia Hill. (1990), “Pensamento feminista negro: conhecimento, consciência e a política do empoderamento”. Trad. Natália Luchini. Seminário “Teoria Feminista”, Cebrap, 2013.

JANNUZZI, Paulo de Martinho. Indicadores Sociais no Brasil: conceitos, fontes de dados e aplicações. 3 ed. Campinas: Editora Alínea, 2004.

MANZINI, E. J. A entrevista na pesquisa social. Didática, São Paulo, v. 26/27, p. 149-158, 1990/1991.

NAJAN, A. Learnin from the Literature on Policy Implementation: A Synthesis Perspective. (Working Papers). Inernational Institute for Applied Systems Analysis – IIASA. A-2361 Luxwnburg.

NETO, O. C. e MOREIRA, M.R.A concretização de políticas públicas em direção à prevenção da violência estrutural. Ciência e saúde coletiva. V. 4, n. 1, pp. 33-52, 1999.

OLIVEIRA, Alfredo Almeida Pino de. Análise documental do processo de capacitação dos multiplicadores do projeto “Nossas crianças: Janelas de oportunidades” no município de São

Paulo à luz da Promoção da Saúde. 2007. 210 f. Dissertação (Mestrado em Enfermagem em Saúde Coletiva) – Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2007.

SEGATO, Rita Laura. ¿Qué es un feminicidio? Notas para un debate emergente. Série Antropologia, n. 401, Brasília: UnB, 2006. p. 1-11.

SAFFIOTI, Heleieth. Papéis sociais atribuídos às diferentes categorias de sexo. In: Heleieth Saffioti. O poder do macho. São Paulo: Moderna, 1987. p. 8-20.

SILVA, Marlise Vinagre. Violência contra a mulher: quem mete a colher? São Paulo: Cortez, 1992. p. 52-104.

SOUZA, C. Estado da arte da pesquisa em políticas públicas. In.: HOCHMAN, G. ; ARRETCHE, M.; MARQUES, E. (org.) Políticas públicas no Brasil. Rio de Janeiro : Editora FIOCRUZ, 2007. p.65-86.

TAYLOR, Charles. La Política Del Reconocimiento. In. TAYLOR, Charles. El multiculturalismo e “La Política Del Reconocimiento” . 2º ed. México D.F. : FCE, 2009

TRIVIÑOS, A. N. S. Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

YOUNG, Iris Marion. Representação Política, Identidade e Minorias; trad. Alexandre Morales. Lua Nova , São Paulo, nº 67, 139-190, 2006

APÊNDICE 1 – Roteiro de Entrevista

Entrevista para conclusão da Residência em Políticas Públicas

Tema: Aspectos de gênero e raça na erradicação da violência contra a mulher

Entrevista com gestora e técnicos responsáveis pelo instrumento de denúncia de violência contra a mulher

1. O (a) senhor participou do processo de formulação dos instrumentos de denúncia utilizados no Programa Mulher Viver sem Violência nos últimos três anos?
2. Com a divulgação do Mapa da Violência – 2015, em que os índices de mortalidade de mulheres negras foram muito maiores que o de mulheres brancas, houve algum tipo de alteração nos instrumentos de denúncia (ou havia planejamento de alteração?), contemplando a questão étnica e de gênero? Se sim, quais as mudanças realizadas?
3. Houve outro tipo de alteração do instrumento, que hoje é utilizado no Programa Mulher Viver sem Violência? Se sim, essa ação incremental do instrumento ocorreu com base em que indicador?
4. Além dos dados apresentados nos Mapas da Violência que outras informações precisam ser levadas em consideração para a construção de um instrumento eficaz para a política, em sua opinião?

ANEXO 1 - Roteiro de Atendimento – Nível II

2. Atendente Especialista Nível II

2.1 Recepção da ligação

Ao identificar a entrada da ligação, a atendente em até 03 segundos deve emitir a seguinte fraseologia de recepção:

“Ligue 180, (nome ou pseudônimo da funcionária), Bom dia/ Boa tarde/Boa noite! Em que posso ajudar?”

2.2 Dificuldade de contato

Em caso de dificuldade no contato por problemas na ligação (muito ruído ou ligação muda), deve-se emitir a fraseologia de recepção por duas vezes de forma pausada e acolhedora.

Caso não haja retorno da demandante, deve-se emitir a seguinte fraseologia:

“Por falta de comunicação a ligação será finalizada.”

Caso a/o demandante esteja gritando ao telefone, emitir a seguinte fraseologia:

“É importante que a senhora mantenha a cordialidade para que seja dado prosseguimento ao atendimento.”

Caso não haja retorno da demandante, deve-se emitir a seguinte fraseologia:

“Por falta de comunicação a ligação será finalizada.”

2.3 Sistema Inoperante

Em caso de sistema inoperante, deve-se emitir a seguinte fraseologia:

“Senhora/Senhor, o sistema da Central 180 está fora do ar. No momento, não é possível registrar uma denúncia, mas posso repassar orientações sobre os direitos das mulheres. Em que posso ajudar?”

2.4 Captação da mensagem

2.4.1 Personalizar o atendimento

No primeiro contato com a/o demandante, a atendente deve identificá-la/o:

“Qual o seu nome, por gentileza?”

Após identificá-la/o, o atendimento deve ser personalizado, ou seja, a/o demandante sempre pelo seu nome seguido do pronome senhor/a.

Caso a/o demandante não queira se identificar, deve-se solicitá-la/o utilizando o pronome senhor/a, ou você, quando a/o própria/o demandante solicitar ou tratar-se de uma criança/adolescente.

2.4.2 Identificar a necessidade do/a demandante

Em alguns atendimentos a/o demandante não informará a sua necessidade de forma imediata. Nesses casos a atendente deverá estimulá-la/o a expor sua demanda, com a seguinte fraseologia:

“Sra./Sr., o Ligue 180 é um serviço que registra denúncias e reclamações e repassa orientações sobre os direitos das mulheres, posso ajudar?”

O/a demandante exporá sua demanda e a atendente procederá de acordo com a situação exposta, de acordo com cada tipo de atendimento. A fraseologia acima não deverá ser dita apenas nas situações em que a/o demandante estiver realizando o retorno de denúncia e em casos de emergência.

2.4.3 Retorno Periódico

Em caso de retorno periódico, a atendente deverá emitir a seguinte fraseologia:

“Por gentileza, aguarde enquanto verifico no sistema. A qualquer momento a sra./sr. pode me chamar.”

Ou

“Por gentileza, aguarde enquanto o sistema processa a informação, a qualquer momento a sra./sr. pode me chamar.”

O retorno periódico deve ser feito a cada um (01) minuto.

2.5 Tipos de atendimento

2.5.1 Atendimentos realizados pela atendente especialista nível I

2.5.1.1 Registro de denúncias de violência

A atendente é responsável por identificar todos os dados relacionados à situação de violência denunciada. Mas é importante, inicialmente, que o/a denunciante autorize expressamente o registro da denúncia. A atendente pode utilizar a seguinte fraseologia:

“A Sra./O Sr.. autoriza que o Ligue 180 encaminhe essa denúncia para as autoridades públicas competentes?”

Em algumas situações o/a demandante prefere que sua identidade enquanto denunciante seja mantida em sigilo, por isso é importante que se questione:

“A Sra./O Sr.. autoriza que os seus dados sejam encaminhados como denunciante?”

É importante notificá-lo/a de que caso opte pelo sigilo, seus dados serão coletados, mas ficarão restritos à Central de Atendimento, onde poderá ter acesso ao encaminhamento da denúncia registrada. Assim como também é importante notificá-lo/a que caso opte pelo anonimato, não poderá ter acesso ao encaminhamento da sua denúncia:

Sigilo:

“Sra./Sr., os seus dados pessoais serão registrados no Ligue 180, porém o senhor/a senhora não será identificada como denunciante, tudo bem?”

Anônimo:

“Sra./Sr., como seus dados não foram informados, não será possível consultar a resposta da sua denúncia.

Depois que a/o denunciante autorizar o registro da denúncia e estiver ciente sobre se seus dados pessoais serão ou não encaminhados junto com a denúncia, para dar continuidade ao registro algumas perguntas são de extrema importância, pois auxiliam a operadora na condução do atendimento:

- Onde?

Local onde ocorreu a situação: essa informação é muito importante, principalmente por que não temos parceria para encaminharmos as demandas para todos os estados. Deve-se solicitar inclusive o CEP, quando tiver.

“Sra./Sr. ..., pode informar, por favor, o endereço do local onde ocorreu a violência?”

- O quê?

Detalha o fato ocorrido: essa informação identificará a violência ocorrida, e como ocorreu, o que também é muito importante, pois define a prioridade de encaminhamento da denúncia.

“Sra./Sr. ..., pode informar, por favor, quais os tipos de agressão sofridas pela vítima?”

- Quem?

Identifica as pessoas envolvidas na situação de violência: as denúncias registradas envolvem no mínimo uma vítima e um agressor, portanto, essas pessoas devem ser identificadas com o máximo de dados possíveis. Nos casos em que o denunciante não souber informar dados mais precisos, deve informar características físicas que possam identificar a vítima e o agressor.

“Sra./Sr. ..., pode informar, por favor, os dados disponíveis sobre a vítima e o agressor?”

Caso o/a denunciante questione sobre esses dados, emitir a seguinte fraseologia:

“Todos os dados que o senhor/a senhora souber, como nome, idade, endereço e características físicas podem auxiliar o trabalho das autoridades públicas.”

- Quando?

Refere-se à data e frequência com que ocorre a violência: o momento em que ocorreu a violência é de extrema importância, principalmente para dar início ao inquérito. Quando se tratar de uma situação que se repete há algum tempo, deve-se questionar há quanto tempo ocorre e quando ocorreu a última agressão.

“Sra./Sr. ..., sabe informar a data em que ocorreu a violência e se é a primeira vez que a vítima é agredida?”

Caso a violência ocorra com frequência:

“Sra./Sr. ..., sabe informar desde quando ocorre a violência e com que frequência ela é agredida?”

- Como?

Esses dados referem-se aos detalhes da situação: a violência em si já é uma situação muito delicada, mas é importante questionar detalhes de como se dão essas agressões,

principalmente se há o uso de armas, se outras pessoas presenciaram se já houve a necessidade de buscar atendimento médico / psicológico por conta da violência sofrida ou mesmo questionar outras informações repassadas pelo próprio denunciante.

“Sra./Sr. ..., sabe informar se o agressor faz uso de arma enquanto agride a vítima? Sabe informar se outras pessoas presenciaram a agressão? Se a vítima já precisou de atendimento médico devido às agressões sofridas?”

No registro da denúncia, deve-se preencher também todas as informações da Aba Relato de Violência. Devem ser questionados apenas os dados que ainda não tiverem sido respondidos pelo/a denunciante ao longo do atendimento.

Após registrar a denúncia deve-se ler o texto completo a fim de confirmar se as informações condizem com a situação de violência vivida pela cidadã, informar o Código da Pessoa gerado e o número do protocolo do atendimento.

O Código da Pessoa é o número que identifica o cadastro da/o cidadã/o no sistema, por isso, é importante que este seja informado, principalmente quando tratar-se de um nome comum.

O Protocolo é o número que identifica a denúncia da/o cidadã/o, e será imprescindível para que a atendente identifique se a resposta já foi registrada.

2.5.1.2 Registro de manifestações: Reclamação, Elogio e Sugestão

À Central cabe também o papel de registrar as manifestações de Reclamação, Sugestão e Elogio sobre o atendimento prestado pelos órgãos e servidores públicos no atendimento às mulheres.

Cada tipo de manifestação é encaminhado à autoridade competente a fim de que haja a devida responsabilização, por isso esses registros devem ser realizados sob números de protocolos diferentes, que devem ser informados individualmente para a demandante.

2.5.1.2.1 Reclamação

No registro da Reclamação, deve-se identificar o máximo de dados possíveis sobre a situação que gerou a insatisfação da reclamante. Portanto alguns questionamentos são imprescindíveis:

- Onde?

Local onde ocorre / ocorreu a situação: algumas situações podem ocorrer dentro do próprio órgão onde trabalha a pessoa reclamada, pode ocorrer em outros locais onde a pessoa reclamada prestava serviço naquele momento ou mesmo ao telefone. Por isso é importante fazer a seguinte pergunta:

“A Sra./O Sr. pode informar, por favor, onde ocorreu a situação reclamada?”

- O quê?

Detalha o fato ocorrido: quando tratar-se de uma reclamação, deve-se verificar qual a violação de direito que ocorreu;

“A Sra./O Sr. pode informar mais detalhes da situação, por favor?”

- Quem?

Identifica as pessoas envolvidas na situação: deve-se identificar o máximo de informações sobre quem é o reclamado, qual a função dele, para qual órgão ele trabalha, e quem é a vítima.

“A Sra./O Sr. pode informar, por favor, o nome da pessoa reclamada, a função dela e para qual órgão ela trabalha?”

“A Sra./O Sr. pode informar também o nome da pessoa vítima da violação?”

Pode ocorrer de não haver uma pessoa reclamada, mas um órgão reclamado e nesse caso deve-se registrar os dados do órgão.

- Quando?

Refere-se à data e/ou frequência com que ocorre a situação: a data em que ocorreu a situação em que ensejou a reclamação, ou há quanto tempo a situação ocorre.

“A Sra./O Sr. pode informar, por favor, se é a primeira vez que a situação reclamada ocorre?”

Caso não seja a primeira vez:

“A Sra./O Sr. pode informar, por favor, há quanto tempo ocorre a situação?”

- Como?

Esses dados referem-se aos detalhes da situação: além do registro da Reclamação, é importante identificar o motivo pelo qual o/a demandante solicitou o atendimento do reclamado e informações adicionais.

2.5.1.2.2 Elogio

No registro do Elogio, deve-se identificar o máximo de dados possíveis sobre a situação que gerou a satisfação da demandante. Portanto alguns questionamentos são imprescindíveis:

- Onde?

Local onde ocorre / ocorreu a situação: algumas situações podem ocorrer dentro do próprio órgão onde trabalha a pessoa elogiada, pode ocorrer em outros locais onde a pessoa elogiada prestava serviço naquele momento ou mesmo ao telefone. Por isso é importante fazer a seguinte pergunta:

“A Sra./O Sr. pode informar, por favor, onde a pessoa elogiada lhe atendeu?”

- O quê?

Detalha o fato ocorrido: quando tratar-se de um elogio, deve-se verificar qual a situação que motivou o registro desse elogio:

“A Sra./O Sr. pode informar mais detalhes do atendimento prestado, por favor?”

- Quem?

Identifica as pessoas envolvidas na situação: deve-se identificar o máximo de informações sobre quem é a pessoa elogiada, qual a função dela, para qual órgão ela trabalha, e quem foi a pessoa beneficiada pelo atendimento:

“A Sra./O Sr. pode informar, por favor, o nome da pessoa elogiada, a função dela e para qual órgão ela trabalha?”

Pode ocorrer um órgão ser elogiado e nesse caso deve-se registrar os dados do órgão.

- Quando?

Refere-se à data e/ou frequência com que ocorre a situação: a data em que ocorreu a situação que ensejou o elogio, ou há quanto tempo a situação ocorre.

“O elogio refere-se a uma situação específica, ou ocorre com frequência?”

- Como?

Esses dados referem-se aos detalhes da situação: além do registro do Elogio, é importante identificar o motivo pelo qual o/a demandante solicitou o atendimento da pessoa elogiada e informações adicionais.

2.5.1.2.3 Sugestão

No registro da Sugestão, deve-se identificar o máximo de dados possíveis sobre a situação que gerou a insatisfação da demandante. Portanto alguns questionamentos são imprescindíveis:

- Onde?

Local a que se refere à sugestão: quando a demandante sugere que seja construído um órgão, que seja feita uma campanha de conscientização ou mesmo que algum procedimento seja adotado, é importante direcionar onde deve ser implantada a sugestão. Se trata de uma sugestão de âmbito estadual ou nacional.

“A Sra./O Sr. pode informar, por favor, onde deve ser implementada a sua sugestão?”

- O quê?

Detalha a ação que deve ser adotada: ao sugerir, a demandante deve especificar a ação que é sugerida, e a motivação para que essa ação seja adotada.

“A Sra./O Sr. pode informar, por favor, o que deve ser feito? E quais seriam os benefícios para as mulheres?”

- Como?

Esses dados referem-se aos detalhes da situação: além do registro da Sugestão, é importante identificar o motivo pelo qual a demandante fez a solicitação, e registrar as demais informações relacionadas à situação.

2.5.1.3 Registro de atendimento de orientação

Nem todas as ligações recebidas pela Central são voltadas para o registro de denúncias, pois pode ser que a demandante deseje ser orientada ou informada sobre a localização de algum serviço de atendimento à mulher.

Nesse caso a atendente deve identificar todas as informações necessárias que contemple as necessidades do/a demandante e, além disso, deve informar todos os endereços que devem ser repassados.

“Sra./Sr. ..., nesse caso é importante que além da informação que me solicitou, eu lhe informe também sobre”

E/ou

“Sra./Sr. ..., nesse caso é importante que além do endereço desse serviço que me solicitou, eu lhe informe também sobre o endereço do serviço”

E sempre que a informação for repassada, deve-se confirmar se esta ficou clara:

“Sra./Sr. ..., as informações repassadas foram suficientes para sanar suas dúvidas?”

“Sra./Sr. ..., foi possível anotar os endereços dos serviços informados?”

2.5.1.4 Registro de retorno de denúncia

Alguns atendimentos são voltados para o repasse de respostas sobre as denúncias registradas. Para tanto, é importante identificar se a pessoa que entra em contato é a mesma quem registrou a denúncia, e por isso deve-se emitir a seguinte fraseologia, antes de coletar os dados da demandante:

“A denúncia foi registrada pela senhora/pelo senhor?”

Caso a pessoa que busque a resposta da denúncia não seja a denunciante, deve ser emitida a seguinte fraseologia:

“Sra./Sr. ..., por questões de segurança, a Central de Atendimento à Mulher apenas disponibiliza informações relacionadas as denúncias caso o/a próprio/a denunciante entre em contato.”

Caso a própria pessoa confirme ter registrado a denúncia, é importante esclarecê-la que haverá a necessidade de confirmar seus dados por uma questão de segurança:

“Sra./Sr. ..., para sua segurança, é importante que eu confirme alguns dados pessoais seus enquanto denunciante, tudo bem?”

Após confirmar os dados pessoais (nome completo, data de nascimento, ou na falta destes, algum outro tipo de dado informado no atendimento anterior) da pessoa que é atendida, deve-se consultar, pelo número de protocolo, se a resposta da denúncia já foi

disponibilizada. Caso a resposta da denúncia ainda não tenha sido disponibilizada, deve-se emitir a seguinte fraseologia:

“Sra./Sr. ..., a autoridade responsável por investigar essa denúncia ainda não nos encaminhou resposta sobre as providências adotadas, peço que entre em contato nas próximas semanas para verificar se essa resposta já foi disponibilizada, tudo bem?”

2.6 Atendimentos que devem ser transferidos para as atendentes especialistas nível II

➤ Quando a/o demandante falar um idioma diferente do português, a atendente deve emitir a fraseologia de transferência de forma pausada em português;

➤ Quando a/o demandante afirmar que deseja registrar uma denúncia de Cárcere Privado, Tráfico de Pessoas ou Trabalho Escravo.

Ex: Demandante relata que uma pessoa é mantida em cárcere privado;

➤ Quando a/o demandante relatar uma situação de violência ou necessidade de assistência a uma mulher brasileira que se encontra fora do Brasil.

Ex: Mulher brasileira precisa voltar ao Brasil, mas perdeu sua documentação;

Em todas as situações relatadas anteriormente, a atendente especialista deve emitir a seguinte fraseologia antes de transferir a ligação:

“Sra./Sr., vou transferir a sua ligação para o setor responsável. Peço que aguarde, por gentileza.”

2.7 Encerramento do atendimento

Antes de encerrar a ligação, deve-se verificar se o/a demandante precisa de mais alguma orientação:

“Sra./Sr. ..., posso ajudá-la/o com mais alguma informação?”

Caso a demandante não precise de mais nenhuma informação, encerrar a ligação com a seguinte fraseologia:

“O Ligue 180 está à sua disposição, tenha um bom dia / uma boa tarde / uma boa noite.”