



Universidade de Brasília
Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas
Departamento de Administração

JESSICA RODRIGUES DA SILVA

**VIOLÊNCIA CONTRA MULHER: ATENDIMENTO ÀS
MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E
FAMILIAR EM JUIZADOS ESPECIAIS**

Brasília-DF.

2024

JESSICA RODRIGUES DA SILVA

**VIOLÊNCIA CONTRA MULHER: ATENDIMENTO ÀS
MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E
FAMILIAR EM JUIZADOS ESPECIAIS**

Monografia apresentada ao Departamento de:
Administração como requisito parcial à obtenção
do título de Bacharel em Administração.

Professor Orientador: Dr. Adalmir de Oliveira
Gomes.

Brasília-DF

2024

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Deus por me conceder saúde, força e perseverança durante essa jornada.

Expresso minha profunda gratidão aos meus pais pelo apoio incondicional, carinho e compreensão nos momentos mais difíceis.

Agradeço ao meu orientador, Adalmir Gomes, pela orientação, paciência e valiosas contribuições ao longo do desenvolvimento deste trabalho.

Aos meus amigos e colegas, por compartilharem esta caminhada, pelos momentos de descontração e pelo suporte mútuo.

RESUMO

Este trabalho aborda a questão da violência contra a mulher, um fenômeno global alarmante que afeta milhões de mulheres e meninas em todo o mundo. A violência, seja física, sexual, psicológica ou econômica, perpetua desigualdades e violações de direitos humanos, impactando severamente a saúde física e mental das vítimas. Este estudo se concentra na avaliação da percepção dos servidores do Juizado de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher (JVDFM) do Núcleo Bandeirante-DF quanto ao atendimento às mulheres vítimas de violência doméstica e familiar. Por meio de entrevistas semiestruturadas, foram identificadas as percepções de servidores de um JVDFM sobre a eficácia do sistema judicial no enfrentamento desses casos e propor melhorias para o funcionamento dos Juizados. Inicialmente, foi realizada uma revisão teórica para consolidar os principais estudos relacionados ao objeto de estudo, proporcionando uma base sólida para a pesquisa empírica. As entrevistas foram conduzidas com servidores do Juizado analisado, utilizando uma abordagem qualitativa para capturar pontos significativos sobre os desafios enfrentados e as perspectivas de melhorias no sistema. Os dados coletados foram analisados por meio de análise de conteúdo, permitindo uma compreensão detalhada das percepções dos entrevistados. Como resultados preliminares, observou-se que os JVDFM representam uma instância relevante no Poder Judiciário, desempenhando um papel crucial na proteção e na busca por justiça para as vítimas de violência doméstica e familiar. No entanto, o estudo identificou algumas dificuldades enfrentadas pelos Juizados, como a falta de recursos humanos, resultante em sobrecarga de serviços e possíveis impactos negativos na eficiência do atendimento. Por outro lado, os entrevistados expressaram uma opinião otimista de que o trabalho realizado nos JVDFM pode efetivamente contribuir para reduzir os casos de violência contra a mulher e promover maior equidade nos direitos humanos. Essa perspectiva positiva pode servir como um impulso para aumentar a participação social e fortalecer os esforços de combate à violência de gênero nos Juizados. Dessa forma, este estudo não apenas destaca a importância dos JVDFM no contexto jurídico brasileiro, mas também oferece *percepções* valiosas para aprimorar políticas e práticas que visam a proteção e o empoderamento das mulheres em situação de vulnerabilidade.

PALAVRAS-CHAVE: Acesso à Justiça; Violência Contra Mulher; Juizados Especiais; Atendimento a Mulheres Vítimas; Percepção de Servidores.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	8
2	REFERENCIAL TEÓRICO: VIOLÊNCIA CONTRA MULHER.....	11
2.1	Tipos de violência contra mulheres.....	11
2.2	Impactos da Violência.....	12
2.3	Atendimento das Vítimas de Violência.....	13
3	MÉTODO.....	19
3.1	Objeto do estudo: os JVDFM.....	19
3.2	Procedimento de coleta de dados.....	19
3.3	Análise dos dados.....	22
4	RESULTADOS.....	22
4.1	Registro da ocorrência.....	24
4.1.2	Adequação do Atendimento e Desafios para Mulheres nas Delegacias.....	26
4.2	Outras instituições da Rede.....	27
4.2.1	Desafios no IML: Orientação e Importância do Procedimento.....	27
4.2.2	Atendimento Pós-Registro: O Papel de Outras Instituições na Assistência às Mulheres.....	28
4.3	Acesso à justiça por meio do processo.....	29
4.3.1	Orientação às Mulheres sobre Procedimentos na Delegacia e no Juizado.....	29
4.3.2	Disponibilidade e Comunicação Prévia de Assistência Jurídica para Mulheres Durante o Processo Legal.....	31
4.3.3	Conhecimento da Lei Maria da Penha entre Mulheres Vítimas de Violência Doméstica no Juizado: Divulgação e Informação.....	31
4.3.4	Atenção do Juizado às Necessidades das Mulheres em Processos de Guarda e Pensão Alimentícia.....	32
4.3.5	Interações com Mulheres: Frequência, Meio e Natureza do Atendimento.....	32
4.3.6	Audiência com Mulheres no Juizado: Procedimentos e Orientações Prévias.....	33
4.4	O tempo do processo.....	33
4.4.1	Percepção do Tempo Média de Duração dos Processos no Juizado.....	33
4.4.2	Contato do Juizado e da Assistente Jurídica com as Mulheres: Procedimentos e Interação.....	34
4.4.3	Reflexões durante o Processo: Desistência entre as Mulheres e seus Motivos.....	34

4.4.4 O impacto do Tempo do Processo na Vida das Mulheres	35
4.5 O Judiciário como rota de saída.....	36
4.5.1 O Papel das Medidas Protetivas na Vida das Mulheres Vítimas de Violência.....	36
4.5.2 A importância do Atendimento Prestado pelo Juizado no Processo.....	36
4.5.3 Critérios de Encaminhamento para o NERAV: Processo de Seleção e Definição dos Casos	37
4.6 Melhorias	38
4.6.1 Melhorias no Atendimento do Juizado as Mulheres Vítimas de Violência Doméstica ..	38
4.6.2 Avaliação da Estrutura Física do Juizado	39
4.6.3 Avaliação da Suficiência de Recursos Humanos no Juizado	39
4.7 Finalização	40
4.7.1 Motivação e Escolha no Trabalho no Juizado de Violência Doméstica	40
4.7.2 Capacitação e Formação Adicional.....	41
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	42
REFERÊNCIAS	43
APÊNDICE 1	46

1. INTRODUÇÃO

A violência contra a mulher inclui uma infinidade de abusos direcionados a mulheres e meninas ao longo da vida. Esse crime está presente em praticamente todo o mundo, e se tornou um fenômeno generalizado em alguns países, e continua crescendo devastadoramente. Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), aproximadamente uma em cada três mulheres foram vítimas de violência física ou sexual, o que representa mais de 700 milhões de mulheres submetidas à violência física ou sexual, quase sempre por um parceiro íntimo ou alguém conhecido. Além disso, conforme o Relatório Global da ONU Mulheres de 2021, a pandemia da COVID-19 agravou significativamente a violência contra as mulheres, com relatos de aumento nos casos de violência doméstica em diversos países.

Estudos e relatórios criados por organismos internacionais, como o Fundo de População das Nações Unidas (UNFPA) e o Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crime (UNODC), reforçam o problema da violência de gênero. No cenário da violência doméstica, estima-se que, em média, 137 mulheres são mortas por um membro da família a cada dia em todo o mundo. A violência contra a mulher deixou de ser um problema social e se tornou uma questão de saúde pública e de direitos humanos, por afetar mulheres de todas as idades, classes sociais e origens étnicas.

Além disso, é necessário considerar que a violência contra a mulher vai muito além das estatísticas conhecidas, visto que muitos dos casos não chegam a ser denunciados por medo, vergonha ou falta de confiança na justiça. Assim, a subnotificação desse tipo de crime é significativa, subestimando a verdadeira extensão do problema. Muitas mulheres também enfrentam obstáculos para buscar ajuda e acesso à justiça, contribuindo para a perpetuação desse ciclo de violência (Moreira, Boris & Venâncio, 2011).

No Brasil, um dos marcos para se enfrentar o problema da violência contra a mulher foi a criação da Lei Maria da Penha — LMP (11.340) em 2006. O propósito fundamental da LMP é proteger as mulheres das inúmeras formas de violência, reconhecendo a complexidade e gravidade desse fenômeno social. A LMP visa não apenas punir os agressores, mas principalmente prevenir e erradicar a violência de gênero, estabelecendo mecanismos legais mais rigorosos e eficientes. A avaliação da eficácia da aplicação da LMP surge como uma necessidade premente para compreender como esta legislação está contribuindo para efetivação da justiça e para o alcance de seus objetivos fundamentais (Medeiros, 2018).

Um dos mecanismos de enfrentamento à violência contra a mulher instituído pela Lei Maria da Penha foi o Juizado de Violência Doméstica e Familiar contra Mulher ou JVD FM. Os JVD FM atuam no combate à violência doméstica e familiar e possuem um papel fundamental no processamento e julgamento dos casos de violência. Os Juizados atuam em diversos serviços às mulheres, como atendimento especializado, processamento de casos, concessão de medidas protetivas, acolhimento e acompanhamento dos processos (Sartori & Gomes, 2023).

Os JVD FM vêm enfrentando desafios na aplicação das medidas protetivas e na compreensão das complexidades das relações abusivas. Os mecanismos judiciais, como medidas protetivas e prisão preventiva, foram implementados para garantir a segurança das vítimas, mas também requerem estudos para avaliar sua eficácia e impacto na prevenção da violência (Sartori & Gomes, 2023). A compreensão das violências psicológicas, sua tipificação e a necessidade de intervenção especializada são desafios enfrentados no âmbito judicial. A atuação dos juizados, os impactos das decisões judiciais na vida das mulheres e a necessidade de estudos para avaliar a eficácia das medidas de proteção são aspectos importantes a serem considerados na abordagem e enfrentamento da violência contra a mulher (Sartori & Gomes, 2023).

Este estudo teve como motivação principal compreender como ocorre o atendimento às vítimas de violência doméstica e familiar nos JVD FM. A pergunta de pesquisa investigada foi a seguinte: como os servidores do JVD FM do Núcleo Bandeirante avaliam o atendimento do órgão às mulheres vítimas de violência doméstica e familiar? Para responder essa pergunta, o objetivo geral da pesquisa foi **identificar a percepção de servidores de um JVD FM do Núcleo Bandeirante sobre a atuação do órgão no atendimento às mulheres vítimas de violência doméstica e familiar.**

Os objetivos específicos são os seguintes:

- a) Elaborar um roteiro de entrevistas semiestruturado com base no referencial teórico;
- b) Selecionar servidores de um JVD FM localizado no Distrito Federal para participarem da pesquisa;
- c) Realizar entrevistas com os servidores selecionados;
- d) Analisar os dados coletados nas entrevistas e, com base nisso, propor melhorias para o funcionamento do JVD FM.

O presente estudo está estruturado em outros três capítulos, além desta introdução. Na sequência, é apresentado o referencial teórico, composto por dois temas centrais: a violência contra mulher e a atuação do Poder Judiciário junto às vítimas. Em seguida, é apresentado o método utilizado na pesquisa empírica, com objeto de estudo, coleta e análise dos dados. O terceiro capítulo traz os resultados e discussões. Por fim, no capítulo final são apresentadas as considerações finais.

A pesquisa é relevante por diversos motivos. Primeiro, a violência contra mulher é uma violação grave dos direitos humanos e um problema de saúde pública com consequências devastadoras para a saúde física, mental e emocional das vítimas, além de impactos socioeconômicos significativos. Ao avaliar a atuação dos Juizados de Violência Doméstica e Família contra Mulher (JVDFM), pode-se identificar lacunas e oportunidades de melhoria, contribuindo para a eficácia das medidas de proteção e para a segurança das vítimas. Em segundo lugar, a percepção dos servidores dos JVDFM é crucial para entender os desafios enfrentados na aplicação das leis e na prestação de serviços. Isso pode fornecer *percepções* valiosos para a formulação de políticas públicas eficazes e sensíveis às necessidades das vítimas. Por fim, ao propor melhorias baseadas em dados empíricos, este estudo pode ajudar a fortalecer o sistema de justiça e ajudar a promover uma resposta coordenada e abrangente à violência contra mulher.

2. VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER

Neste capítulo, serão apresentados três aspectos principais da violência contra as mulheres. Primeiro, é feita uma revisão teórica detalhada sobre as diferentes formas de violência. (física, psicológica, moral, sexual e patrimonial), conforme definidos pela Lei Maria da Pena, incluindo suas consequências. Em seguida, são discutidos os impactos da violência nas vítimas, com ênfase nas repercussões físicas, psicológicas e socioeconômicas, destacando a importância de uma abordagem multidisciplinar para entender esses efeitos. Por fim, o texto aborda os serviços de atendimento disponíveis para as vítimas, descrevendo a atuação de diferentes instituições e destacando a necessidade de um suporte contínuo e coordenado, além de identificar lacunas e sugerir melhorias para aprimorar esses serviços.

2.1 Tipos de violência contra as mulheres

Segundo a Lei Maria da Penha, estão previstos cinco tipos de violência doméstica e familiar contra a mulher: física, psicológica, moral, sexual e patrimonial (Capítulo II, art. 7º, incisos I, II, III, IV e V). A violência física é a forma mais visível de violência e envolve o uso de força física que causa danos corporais. Pode incluir espancamentos, empurrões, ferimentos com objetos, entre outros. As vítimas, em sua grande maioria, sofrem lesões graves, traumas físicos e, em alguns casos, chegam à morte. Na maioria, há um impacto psicológico significativo, que inclui medo, ansiedade e problemas de autoestima.

Já a violência psicológica envolve comportamentos que visam controlar, manipular ou humilhar emocionalmente a vítima. Muitas vítimas não se dão conta de que estão sofrendo esse tipo de violência (TJDFT, 2018). Inclui ameaças, humilhações, isolamento social, chantagem emocional e outros tipos de abuso verbal ou mental. As sequelas decorrentes desse comportamento são danos psicológicos profundos, como depressão, que pode levar a vítima a cometer suicídio, além de ansiedade e trauma emocional.

Por sua vez, a violência sexual é caracterizada por qualquer ato sexual não consentido ou forçado, mediante intimidação, ameaça, coação ou uso da força. Nesse tipo de violência estão inclusos o estupro, abuso sexual, assédio sexual e exploração sexual. As vítimas de violência sexual enfrentam traumas emocionais intensos, como transtorno de estresse pós-traumático, dificuldades nos relacionamentos, problemas de saúde mental e até gravidez indesejada ou doenças sexualmente transmissíveis.

Por último, a violência patrimonial se caracteriza pelo controle econômico, subtração, destruição parcial ou total dos objetos da vítima. Isso pode incluir a retenção de acesso a recursos econômicos, inclusive os destinados a satisfazer suas necessidades. Esse tipo de violência expõe a vítima a dificuldades como se sustentar, dependência e impossibilidade de buscar ajuda ou sair do ciclo de abuso.

Machado e Gonçalves (2003) qualificam a violência doméstica como 'qualquer ato, conduta ou omissão que sirva para castigar repetidamente e com intensidade, abusos sexuais, físicos, mentais ou econômicos', podendo ser 'de forma indireta ou direta por meio de ameaças, coação ou qualquer outro meio' (Machado & Gonçalves, 2003, p. 26).

A combinação dessas violências pode aumentar o impacto nas vítimas. Assim, uma vítima de violência doméstica pode enfrentar todos os tipos de violência ao mesmo tempo, ampliando a complexidade e a gravidade dos danos sofridos. Desse modo, é importante oferecer apoio às vítimas de violência, fortalecer as leis e políticas de proteção, e promover campanhas de conscientização, de extrema importância para combater e prevenir todas as formas de violência contra as mulheres.

2.2 Impactos da Violência

A violência contra as mulheres é um problema global com consequências significativas e extensivas. A violência não afeta somente a integridade física da mulher, mas também seu bem-estar psicológico, social e emocional. A Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS) destacou que cerca de uma em cada três mulheres já foram vítimas de violência sexual, muitas vezes cometida por um parceiro íntimo (OPAS, 2023).

A repercussão da violência contra as mulheres é devastadora e multifacetada. Além das consequências imediatas, como danos físicos, há um impacto duradouro na saúde mental. Pesquisa realizada por Campbell et al. (2002) mostra que as vítimas de violência têm maior probabilidade de desenvolver depressão, ansiedade e transtorno de estresse pós-traumático. Além disso, a violência pode gerar consequências socioeconômicas. Segundo pesquisas, as mulheres vítimas de violência têm mais chances de enfrentar dificuldades para manter um emprego ou buscar oportunidades de educação, resultando em uma grande vulnerabilidade econômica e dependência financeira de seus agressores (Piosiadlo; Fonseca; Gessner, 2014).

A violência não afeta somente as mulheres, mas também gera um impacto negativo nas famílias e na sociedade em geral. Crianças que presenciam a violência contra suas mães

têm uma chance maior de desenvolver problemas comportamentais, emocionais e de saúde mental (Hildebrand et al., 2015).

Dessa maneira, a luta contra a violência necessita de um empenho em conjunto no qual envolva não apenas a aplicação de políticas e leis eficazes, como também precisa da conscientização e da educação para conseguir mudar as normas sociais e culturais que geram esse ciclo de violência.

2.3 Atendimento das Vítimas de Violência

Conforme orientação da Organização Mundial da Saúde (OMS), o atendimento prestado às mulheres vítimas de violência deve ser amplo, dando prioridade para a segurança e o bem-estar das vítimas. O atendimento deve envolver serviços médicos para tratar lesões físicas ocasionadas pela violência, serviço de saúde mental para conseguir lidar com os traumas e apoio emocional, como o acesso a refúgios, suporte jurídico e assistencial social para assegurar proteção e estabilidade (OMS, 2013). Além disso, é de grande importância que o atendimento conte com profissionais da saúde, agentes jurídicos e voluntários treinados para que eles consigam lidar com a situação de uma forma sensível, empática e eficaz (Colombini et al., 2020).

Organizações não governamentais (ONGs), delegacias especializadas e casas de apoio são alguns dos atores que desempenham um papel importante no combate à violência de gênero, ao oferecerem proteção, apoio e orientação às vítimas. Assim, esses atores formam uma grande rede de apoio às mulheres que ficam vulneráveis devido à violência sofrida. A ‘Casa da Mulher Brasileira’ e a ‘Associação Mulheres da Paz’ são algumas das ONGs que trabalham para oferecer suporte às mulheres vítimas de violência, desde o acolhimento até a integração social e econômica (CNMP, 2018).

Tais organizações não se limitam apenas ao atendimento direto às vítimas; também desempenham um papel essencial no ensino, combatendo estigmas e promovendo uma cultura de maior respeito e igualdade entre todos. Elas procuram não apenas impedir as consequências da violência, mas também prevenir que ela ocorra novamente, abordando fatores sociais, econômicos e culturais que podem afetar a perpetuação desse problema.

As ONGs, tanto as vinculadas ao governo quanto as independentes, representam um progresso significativo na sociedade em sua empreitada pela efetiva proteção das mulheres contra a violência. Apesar dos notáveis avanços, subsiste um percurso específico para que.

as mulheres conquistem dignidade, respeito e equidade. A violência dirigida às mulheres permanece como uma das principais transgressões aos Direitos Humanos. Diante desse quadro, incumbe aos líderes governamentais a responsabilidade de estabelecer instituições capazes de combater, de maneira eficaz, toda forma de violência contra as mulheres (Gomes & Avellaneda, 2020).

As Delegacias da Mulher, ou delegacias especializadas em atendimento à mulher, conhecidas como DEAMs, por sua vez, são instâncias públicas especializadas no atendimento a casos de violência de gênero. Nesses locais, os profissionais são capacitados para trabalhar na investigação e repressão da violência contra a mulher, assegurando um ambiente seguro para as vítimas fazerem suas denúncias e buscarem justiça. Elas desempenham papéis fundamentais na elaboração de uma ponte entre as vítimas e os órgãos judiciais, possibilitando um acesso à justiça de forma mais fácil. Nesses espaços especializados, os grupos não só conduzem investigações exigentes, mas também oferecem ajuda psicológica e orientação legal às mulheres vítimas de violência, garantindo que elas entendam seus direitos e opções disponíveis (Souza & Cortez, 2014).

As DEAMs refletem um avanço significativo no movimento feminista, por simbolizarem a oficialização da violência contra mulheres como um crime e estabelecerem a responsabilidade do Estado na implementação de políticas específicas para combater esse problema. É importante destacar que o sucesso das DEAMs está intrinsecamente ligado à colaboração com outras instituições, como ONGs, serviços de saúde e o sistema judiciário. A interconexão dessas entidades fortalece a resposta integral à violência de gênero, abordando suas raízes complexas e garantindo uma abordagem coordenada para a prevenção e combate a esse fenômeno (Souza & Cortez, 2014).

Além disso, as vítimas de violência podem contar com casas de apoio para obter alojamento temporário, pois essas instituições oferecem moradia e suporte. Instituições como a “Casa Abrigo” desempenham a missão de fornecer um local seguro e acolhedor, colaborando para a segurança das mulheres vítimas de violência que buscam abrigo (SMDF, 2023).

Essas instituições, juntas, formam uma rede de apoio no enfrentamento da violência contra a mulher, desempenhando papéis complementares para garantir que as vítimas recebam o suporte necessário para romper o ciclo de violência e reconstruir suas vidas. As principais instituições que fazem parte da rede e dos serviços de apoio às mulheres vítimas de violência.

definidas como instituições pró-mulheres por Gomes e Avellaneda (2020), são as seguintes, conforme o Fundo de População das Nações Unidas (UNFPA):

- Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (DEAM): são unidades especializadas da Polícia Civil que contam com profissionais preparados e capacitados, que realizam ações de prevenção, proteção e investigação dos crimes de violência doméstica e violência sexual contra as mulheres, entre outros. Importante destacar que toda e qualquer delegacia está apta a receber denúncias de violência, mas nem todas as cidades brasileiras têm delegacias especializadas.
- Casa da Mulher Brasileira: trata-se de uma inovação no atendimento humanizado das mulheres, mas a iniciativa do governo federal ainda não está disponível em todas as capitais. Em apenas um só espaço, são oferecidos diferentes serviços especializados, como Acolhimento e Triagem; Apoio Psicossocial; Delegacia; Juizado Especializado em Violência Doméstica e Familiar contra as Mulheres; Ministério Público; Defensoria Pública; Serviço de Promoção de Autonomia Econômica; Espaço de cuidado das crianças — Brinquedoteca; Alojamento de Passagem; e Central de Transporte.
- Centro de Referência às Mulheres Vítimas de Violência: faz parte da rede de equipamentos de enfrentamento à violência contra a mulher e oferece acolhimento e acompanhamento interdisciplinar (social, psicológico, pedagógico e de orientação jurídica);
- Serviço de Atendimento às Mulheres Vítimas de Violência Sexual (SAMVVIS): esse serviço oferece acolhimento integral às vítimas de estupro, completamente gratuito, pelo SUS. Entre os procedimentos estão previstos a profilaxia de doenças sexualmente transmissíveis, realização de exame de corpo de delito no local e prevenção da gravidez indesejada (até 72 horas após a violação), além da interrupção da gestação nos casos previstos em lei (aborto legal) e do acompanhamento psicossocial continuado;
- Núcleos de Atendimento às Mulheres Vítimas de Violência — Defensorias Públicas estaduais: oferecem orientação jurídica, promoção dos direitos humanos e defesa dos direitos individuais e coletivos em todos os graus (judicial e extrajudicial), de forma integral e gratuita;
- Núcleos de Atendimento às Mulheres Vítimas de Violência — Ministérios Públicos estaduais: responsável por mover ação penal pública, solicitar investigações à Polícia

Civil e demandar ao judiciário medidas protetivas de urgência, além de fiscalizar estabelecimentos públicos e privados de atendimento às vítimas; e

- Juizado de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher (JVDFM): são órgãos da Justiça Ordinária com competência cível e criminal, que podem 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.

O presente estudo trata especificamente do JVDFM do Núcleo Bandeirante–DF, com foco nos serviços prestados pelo juizado no atendimento às mulheres vítimas de violência doméstica e familiar que possuem processos judiciais. Fazer uma efetiva avaliação dos serviços prestados às mulheres vítimas de violência é de grande importância para conseguir garantir os serviços que prestam atendimentos específicos às necessidades das sobreviventes e promovam a recuperação. Vários estudos e análises foram feitos para ser possível ter uma compreensão da eficácia desses serviços, considerando diversas abordagens e intervenções.

Pesquisa guiada por Macy et al. (2015) dá um destaque para a relevância de serviços de atendimento que acompanham intervenções médicas, psicológicas e sociais, oferecendo um grande suporte às mulheres vítimas de violência. Indicativas recomendam prestar serviços ligados e coordenados, como atendimento médico imediato, acompanhamento psicológico e suporte jurídico, que podem aumentar significativamente o bem-estar e a recuperação das vítimas.

Comportamentos sensíveis ao trauma, que demonstrem respeito à autonomia da vítima quando ela tomar alguma decisão acerca de seu próprio atendimento, mostram o quanto é eficaz esse tipo de acolhimento (Garcia-Moreno et al., 2015).

Ainda assim, mesmo com os avanços referentes ao atendimento das mulheres vítimas de violência, permanecem desafios na avaliação da eficácia dos serviços prestados, devido às suas complexidades e às questões envolvidas. Existe uma falta de padronização nos métodos avaliativos e há limitações na coleta de dados. A avaliação recorrente e o aperfeiçoamento dos serviços são de grande importância para garantir um atendimento eficaz e abrangente (Medeiros, 2018, p. 19).

Apesar de já existir avanços significativos na prestação de serviços de atendimentos as mulheres vítimas de violência, ainda existem lacunas identificadas, de modo que ainda são

necessárias pesquisas para fortalecer e aprimorar esses serviços. As principais melhorias sugeridas na literatura para as lacunas no atendimento às mulheres são as seguintes:

- **Acesso Universal e Equitativo:** Mesmo com políticas de atendimento, o acesso equitativo a serviços esses ainda é um desafio, especialmente para mulheres de comunidades marginalizadas, como minorias étnicas, imigrantes, LGBTQIA+ e mulheres em áreas rurais (Garcia-Moreno et al., 2015). Mais pesquisas são permitidas para entender as barreiras específicas que esses grupos enfrentam no acesso aos serviços de apoio.
- **Intervenções Culturais Sensíveis:** As abordagens de atendimento devem ser culturalmente sensíveis e adaptadas para atender às necessidades específicas de diferentes comunidades e culturas. O reconhecimento e a compreensão das normas culturais são fundamentais para oferecer serviços que sejam eficazes e respeitosos (Lourenço e Costa, 2020).
- **Abordagem Holística e Coordenada:** A integração de serviços de saúde, apoio psicológico, assistência jurídica e suporte social em um sistema coordenado é essencial. No entanto, a falta de coordenação entre diferentes sectores e a fragmentação dos serviços podem resultar em lacunas no atendimento e na assistência às vítimas (Krug et al., 2002).
- **Apoio Pós-Atendimento:** As mulheres muitas vezes enfrentam dificuldades após o atendimento inicial, necessitando de suporte contínuo e a longo prazo para reconstruir suas vidas. Pesquisas indicam a necessidade de serviços de acompanhamento e suporte prolongado para promover a recuperação e o bem-estar duradouros (Ellsberg et al., 2008).
- **Capacitação Profissional:** É crucial investir em treinamento contínuo para os profissionais que prestam atendimento às vítimas de violência, garantindo que eles tenham habilidades sensíveis ao trauma e uma compreensão aprofundada das complexidades envolvidas nesse tipo de assistência (Gomes et al., 2013).

A identificação dessas lacunas mostra a necessidade urgente de aprimorar a prestação de serviços de atendimento às vítimas de violência contra mulheres. A consolidação desses serviços necessita de um esforço coletivo, que abrange políticas mais estratégicas, fazer investimentos em pesquisas direcionadas é um compromisso que precisa ser contínuo para ter uma melhora na qualidade e no alcance dos serviços disponíveis.

Em tese prática, as sugestões desses estudos recomendam a celeridade de políticas e estratégias que proponham o acesso igualitário aos serviços de apoio, que tenha uma integração entre os setores, que faça a implementação de serviços com foco no desenvolvimento e que tenha um investimento em treinamentos especializados para os profissionais envolvidos no atendimento as vítimas.

Do ponto de vista dos pesquisadores, é possível identificar a necessidade de abordar de forma sensível o trauma sofrido pelas vítimas. Eles destacam a relevância de um olhar mais multidimensional para entender a violência contra a mulher e seus efeitos, além de reforçar a importância do estudo contínuo para encontrar as melhores práticas na prestação de serviços às vítimas.

Em resumo, as pesquisas analisadas ofertam um olhar abrangente sobre a violência contra as mulheres e dos atendimentos prestados, direcionando para pontos de melhorias e fornecendo condutas importantes para a política, práticas e estudos futuros nessa área que tem uma sensibilidade fundamental para toda a sociedade.

3. MÉTODO

Este capítulo é estruturado em três partes principais. A primeira descreve o objeto de estudo, fornecendo contexto e detalhes sobre os juizados de violência doméstica e familiar contra a mulher, com foco específico no juizado do Núcleo Bandeirante. A segunda parte explica o procedimento de coleta de dados, detalhando a seleção dos participantes e a metodologia das entrevistas. A terceira parte aborda a análise dos dados, explicando como as respostas foram transcritas, codificadas e analisadas.

3.1 Objeto do estudo: os JVDFM

Os Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher são órgãos do Poder Judiciário brasileiro especializados no atendimento e julgamento de casos de violência doméstica e familiar contra a mulher. Criados para proporcionar uma resposta rápida e eficiente a esses casos, os juizados visam garantir a proteção e os direitos das vítimas, assegurando a aplicação das medidas protetivas previstas na Lei Maria da Penha (Lei n.º 11.340/2006).

A criação dos JVDFM foi uma das inovações introduzidas pela Lei Maria da Penha, as quais são reconhecidas internacionalmente como uma das mais avançadas no combate à violência contra a mulher. A lei resultou de uma longa mobilização social e política, impulsionada pelo caso de Maria da Penha Maia Fernandes.

Os Juizados possuem competência civil e criminal. Isso significa que elas podem tratar tanto das questões criminais decorrentes da violência doméstica, como lesão corporal e ameaça, quanto das questões cíveis, como medidas protetivas de urgência, separação, divórcio, guarda dos filhos e pensão alimentícia.

Desde a impetração da Lei Maria da Penha, o número de Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a mulher tem crescido. Conforme dados do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), em 2023, o Brasil contava com cerca de 134 juizados especializados em violência doméstica espalhados pelo território nacional. Esses juizados são prioritariamente instalados em regiões com maiores índices de violência contra a mulher e em grandes centros urbanos.

3.2 Procedimento de coleta de dados

A pesquisa foi realizada no Juizado de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher (JVDMF) do Fórum do Núcleo Bandeirante, cidade satélite do Distrito Federal. A sede do juizado está localizada no Fórum Desembargador José Júlio Leal Fagundes, na Avenida Central, Bloco 503, Núcleo Bandeirante. O Juizado foi inaugurado em 2007, em resposta ao aumento das demandas por justiça especializada e eficiente no trato dos casos de violência contra a mulher. Desde sua fundação, tem sido um modelo de atendimento e proteção para mulheres em situação de violência doméstica e familiar.

A equipe do JVDMF do Núcleo Bandeirante é composta por juízes, promotores de justiça, assistentes sociais, psicólogos e servidores administrativos. Ao todo, o Juizado conta com aproximadamente 40 funcionários, que trabalham em colaboração para oferecer um atendimento multidisciplinar às mulheres com processos em andamento.

O Juizado atende, em média, cerca de 150 mulheres por mês, totalizando aproximadamente 1.800 atendimentos anuais. Esses números incluem tanto a fase de recebimento de denúncias quanto o acompanhamento de processos e a prestação de medidas protetivas. O Juizado se empenha em proporcionar um ambiente seguro e de apoio para as mulheres, facilitando o acesso à justiça e promovendo medidas de proteção e prevenção contra a violência doméstica e familiar.

Seis servidores do Juizado foram selecionados como participantes da pesquisa. O grupo é composto por profissionais de diferentes níveis hierárquicos e experiências, abrangendo uma variedade de perspectivas sobre o funcionamento do Juizado. Entre os participantes, estão o Juiz Titular, que possui longa experiência; um Oficial de Gabinete que ingressou no Juizado recentemente; uma Assessora do Gabinete com uma trajetória intermitente no órgão; um Primeiro Sargento da Polícia Militar com anos de carreira, sendo parte desse Juizado por um período significativo; um Técnico Judiciário com anos de serviço; e um Estagiário recém-contratado. Esses participantes representam uma gama diversificada de vivências e funções no Juizado.

Os participantes foram convidados a responder a um questionário estruturado que abordava questões relacionadas ao atendimento de mulheres vítimas de violência doméstica. Antes de iniciar a pesquisa, os participantes foram informados sobre os objetivos do estudo, sendo garantido que suas respostas seriam tratadas com confidencialidade e anonimato. Eles também foram informados de que sua participação era voluntária e que poderiam optar por retirar seu consentimento a qualquer momento durante o processo de coleta de dados.

O roteiro de entrevista foi elaborado com base na teoria revisada e com o intuito de compreender em profundidade a experiência das mulheres vítimas de violência doméstica e o atendimento que elas recebem nas diversas etapas do processo judicial. A abordagem adotada visa captar tanto a perspectiva dos profissionais que trabalham diretamente no Juizado de Violência Doméstica quanto as dificuldades e desafios enfrentados pelas mulheres nesse contexto. A estrutura do roteiro foi organizada de uma forma que garantisse que todas as áreas críticas do atendimento fossem exploradas, desde o registro das ocorrências até o desfecho do processo judicial.

A entrevista foi dividida em sete seções principais, cada um focando em diferentes aspectos do atendimento as mulheres vítimas de violência doméstica. A primeira seção trata do registro de ocorrência. A primeira pergunta explora a percepção dos entrevistados sobre a clareza das informações fornecidas às mulheres ao registrarem uma ocorrência. Já a segunda pergunta avalia a qualidade do atendimento recebido pelas mulheres na delegacia e os possíveis desconfortos enfrentados.

A segunda seção aborda outras instituições da rede. A primeira pergunta trata das dificuldades enfrentadas no IML, investigando os desafios encontrados pelas mulheres ao buscarem atendimento no Instituto Médico Legal (IML). A segunda questão verifica o suporte recebido de outras instituições após o registro da ocorrência. A terceira pergunta analisa o papel das equipes multidisciplinares no atendimento às mulheres e a eficácia desse suporte.

Na terceira seção, é discutido o acesso à justiça por meio do processo, dividido em seis perguntas. A primeira aborda o conhecimento sobre a investigação, visando avaliar a compreensão das mulheres sobre o início e o desenvolvimento da investigação criminal. A segunda pergunta avalia a clareza das orientações fornecidas às mulheres tanto na delegacia quanto no juizado. A terceira investiga a disponibilidade e comunicação de assistência jurídica às mulheres durante o processo. A quarta pergunta avalia o conhecimento das mulheres sobre a Lei Maria da Penha e como essa informação é transmitida. A quinta questão explora o atendimento das necessidades específicas das mulheres, como questões de guarda dos filhos e pensão alimentícia. A sexta pergunta detalha a frequência e a natureza das interações dos entrevistados com as mulheres. Por último, a sétima questão analisa as orientações fornecidas às mulheres antes das audiências e a dinâmica dessas sessões.

Na quarta seção, o tema é o tempo do processo, com quatro perguntas aos entrevistados. A primeira aborda a percepção sobre a duração média do processo e seus impactos. A segunda verifica como se dá o contato do juizado e da assistência jurídica com as mulheres durante o processo. A terceira analisa as razões que podem levar as mulheres a

desistirem do processo. Por fim, a quarta pergunta investiga os impactos do tempo do processo na vida das mulheres.

A quinta seção trata do judiciário como rota de saída, com duas perguntas. A primeira explora as percepções sobre a eficácia das medidas protetivas. A segunda avalia a importância do atendimento prestado pelo juizado e a seleção de casos para o Núcleo de Estudos e Referência sobre a Violência (NERAV).

Na sexta seção, são discutidas melhorias, com três perguntas. A primeira busca sugestão para melhorar o atendimento prestado pelo juizado. A segunda pergunta aborda a adequação da estrutura física do juizado. A terceira analisa a suficiência do número de profissionais atuantes no juizado.

Por fim, na sétima seção, as entrevistas são finalizadas com três perguntas. A primeira explora as motivações pessoais dos entrevistados para trabalhar no juizado de violência doméstica. A segunda aborda a percepção dos entrevistados sobre sua capacitação e a necessidade de formação adicional. Por último, foi feita a coleta de dados sobre o cargo e a experiência dos entrevistados. Uma versão completa do questionário está disponibilizada no Apêndice.

Os pontos principais explorados pela entrevista foram cuidadosamente selecionados para abranger todas as fases do atendimento as mulheres vítimas de violência doméstica: a) compreensão das informações e orientações fornecidas as mulheres, b) qualidade do atendimento nas delegacias e outras instituições da rede de apoio, c) acesso à justiça e entendimento do processo judicial, d) eficácia das medidas protetivas e o papel do juizado, e) percepção sobre a estrutura e quantidade de profissionais no juizado, e f) motivações e capacitação dos profissionais que atuam na área.

A divisão em seções permite uma análise estruturada e abrangente do tema, facilitando a coleta de dados relevantes e a identificação de áreas para melhorias. Cada seção foi desenvolvida para abordar aspectos específicos e inter-relacionados do atendimento as mulheres, garantindo uma visão holística e detalhada da situação. Esta abordagem detalhada é crucial para entender as nuances do processo judicial e do atendimento prestado, permitindo que as informações coletadas sejam utilizadas para propor melhorias e aprimorar as políticas públicas de proteção as mulheres vítimas de violência doméstica.

3.3 Análise dos dados

Após a conclusão das entrevistas, as gravações foram transcritas em um documento Word. Cada resposta foi transcrita exatamente como fornecida pelos participantes, sem edição

ou alteração. As respostas foram então codificadas e categorizadas conforme os temas emergentes, como motivação para trabalhar no Juizado, percepção da estrutura física e de pessoal, e necessidades de formação adicional. Essa etapa permitiu uma organização sistemática dos dados e identificação de padrões e tendências.

As respostas foram analisadas descritivamente para identificar padrões comuns e variações entre os participantes. Isso envolveu a revisão cuidadosa de cada resposta para extrair visões significativas e compreender melhor as percepções e experiências dos funcionários.

Para a análise de conteúdo, foi utilizada a técnica de Análise Categorical proposta por Laurence Bardin, conforme descrita em seu livro “Análise de Conteúdo” (Bardin, 2011). Esta técnica envolve três fases principais: pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados. Essas três fases são descritas abaixo:

1. Pré-análise: nesta fase inicial, foi realizada uma leitura flutuante das transcrições para obter uma visão geral do material. Posteriormente, foram definidas as categorias de análise com base nos temas emergentes, como motivação, estrutura física, pessoal e necessidades de formação.
2. Exploração do material: as transcrições foram codificadas conforme as categorias estabelecidas. Cada resposta foi segmentada e associada às categorias pertinentes, permitindo uma organização sistemática dos dados. As unidades de registros (palavras, frases ou trechos significativos) foram destacadas e classificadas nas categorias temáticas.
3. Tratamento dos resultados: após a codificação, os dados foram analisados para identificar padrões e tendências. A análise descritiva permitiu a identificação de temas recorrentes e variações nas respostas dos participantes. Foram extraídas visões significativas que ajudaram a compreender melhor as percepções e experiências dos funcionários do Juizado.

A aplicação da técnica de análise categorial proposta por Bardin (2011) foi essencial para estruturar e interpretar os dados de maneira organizada e sistemática, permitindo uma compreensão aprofundada das percepções dos entrevistados sobre os diversos aspectos relacionados ao funcionamento e atendimento do Juizado.

4. RESULTADOS

Este capítulo traz os resultados da pesquisa e está dividido em sete seções principais, cada uma abordando uma dimensão específica do roteiro de entrevista.

4.1 Registro da ocorrência

4.1.1 Compreensão das mulheres sobre medidas protetivas e início de processo criminal

A busca por um atendimento mais eficiente e humanizado as mulheres vítimas de violência doméstica nas delegacias brasileiras revelam desafios significativos. Relatos apontam para uma falta de clareza e completude na comunicação sobre os direitos e procedimentos subsequentes ao registro de ocorrências, especialmente fora das Delegacias de Atendimento a Mulher (DEAM). A cultura machista e a falta de formação adequada dos agentes emergem como barreiras críticas que comprometem o apoio necessários as vítimas.

As respostas indicam que frequentemente as mulheres não recebem informações claras e completas sobre o que esperar após registrar uma ocorrência. Um entrevistado destacou que, embora a delegacia de atendimento à mulher (DEAM) seja especializada e, portanto, forneça melhor orientação, em outras delegacias as mulheres ficam muitas vezes desinformadas sobre seus direitos e os procedimentos subsequentes. A falha no sistema de informações das polícias é descrita como um problema sistêmico, exacerbado pela alta demanda e pelo desconhecimento generalizado sobre os direitos e processos judiciais.

A cultura machista presente nos órgãos públicos é mencionada como uma barreira significativa para um atendimento adequado. Alguns entrevistados relataram que ainda há resistência por parte de alguns agentes de reconhecer certos casos como violência doméstica, subestimando a gravidade das situações relatadas pelas vítimas.

“Ainda existe uma cultura machista dentro de todos os órgãos públicos, enraizada em nossa cultura na totalidade. Há uma resistência significativa dentro desses órgãos em reconhecer certas situações como violência doméstica. Muitas vezes, ao acompanhar uma vítima à delegacia, os agentes perguntam: “A senhora quer registrar a ocorrência contra o seu marido por causa disso?” Isso ocorre porque, no entendimento deles, o caso não é grave o suficiente para ser considerado violência doméstica” (E3).

A percepção sobre o entendimento das vítimas de que um processo criminal será iniciado é mista. Alguns profissionais acreditam que muitas mulheres não têm essa noção clara, enquanto outros apontam que a maioria das vítimas entende que um processo criminal ocorrerá.

Pode-se concluir que há um consenso sobre a necessidade de melhorar a comunicação e a orientação às mulheres que buscam auxílio nas delegacias. Embora haja esforços e iniciativas positivas em andamento, como a busca ativa, a persistência de uma cultura machista e a falta de formação adequada de alguns agentes continuam a prejudicar a eficácia do atendimento. As vítimas frequentemente chegam ao juizado desinformadas e confusas sobre seus direitos e os procedimentos subsequentes, destacando a necessidade de um sistema mais coeso e informativo para garantir que as mulheres estejam plenamente cientes de seus direitos e do que esperar após registrar uma ocorrência de violência doméstica.

Relatos indicam que atitudes machistas e patriarcais ainda persistem no atendimento, como a tentativa de desencorajar o registro de ocorrências e questionamentos inadequados sobre os eventos que levaram à violência. Muitas mulheres relatam situações constrangedoras, como perguntas que culpabilizam a vítima ou indagações sobre sua vida pessoal, que não deveriam ser feitas. Elas se sentem humilhadas e julgadas pelos agentes, o que agrava seu estado emocional e dificulta o processo de denúncia.

A orientação sobre os próximos passos legais após o registro da ocorrência é frequentemente inadequada. As mulheres não são suficientemente informadas sobre o que esperar do processo legal, deixando-as inseguras sobre as medidas de proteção e os desdobramentos da denúncia. A carência de orientação adequada pode ser atribuída a falta de preparo de alguns agentes, que não oferecem informações detalhadas e necessárias para tranquilizar e instruir as vítimas.

A estrutura prevista pela Lei Maria da Penha, que inclui equipes psicossociais completas, ainda não está plenamente implementada. Isso implica que muitos serviços são realizados por voluntários ou em parceria com outras instituições, podendo não ser suficiente para atender à demanda adequadamente.

A análise das respostas conclui que, embora haja algumas melhorias perceptíveis no atendimento às mulheres nas delegacias especializadas, ainda existem significativos desafios a serem superados. A persistência de atitudes machistas, a falta de orientação adequada e o déficit de pessoal e recursos comprometem a eficácia do atendimento. Para garantir um suporte verdadeiramente eficiente e humanizado, é crucial investir em treinamento contínuo para os agentes, aumentar o número de servidores e implementar plenamente as estruturas

previstas pela Lei Maria da Penha. A criação de um ambiente acolhedor e livre de julgamentos é essencial para que as vítimas de violência se sintam seguras e apoiadas durante todo o processo de denúncia e recuperação.

4.1.2 Adequação do atendimento e desafios para mulheres nas delegacias

Ao abordar a qualidade do atendimento nas delegacias especializadas no atendimento à mulher, é perceptível uma variabilidade de experiências relatadas pelos entrevistados. Enquanto alguns destacam melhorias ao longo do tempo, evidenciando uma redução nas reclamações recebidas, outros ressaltam a persistência de desafios, como situações constrangedoras e falta de uniformidade no serviço prestado.

Ao serem questionados sobre a qualidade do atendimento na delegacia, alguns entrevistados destacaram uma percepção positiva, observando uma melhoria ao longo do tempo. Relataram uma redução nas reclamações recebidas, indicando que as mulheres são atendidas de forma mais satisfatória. Apesar disso, ainda há relatos de constrangimentos, como policiais desencorajando vítimas a registrar ocorrências e perguntas invasivas de delegados. Isso evidencia a necessidade de melhor preparo da polícia para lidar com casos de violência de gênero.

“Às vezes, encontram dificuldades, como perguntas que as fazem sentir culpadas ou julgadas, tanto na delegacia quanto no judiciário. Essas perguntas, como “O que você fez para ele te bater?”, refletem estereótipos e podem aumentar o desconforto das vítimas” (E6).

Foi relatado por um dos entrevistados que a qualidade do atendimento varia conforme o agente responsável pelo registro, indicando uma falta de uniformidade no serviço oferecido. Enquanto alguns agentes demonstram atenção e proatividade, outros parecem limitar-se ao básico, sem fornecer orientações adequadas. Isso mostra a falta de uma cultura institucional que promova um atendimento mais qualificado e uniforme para todas as vítimas.

“Alguns agentes são muito atenciosos e proativos, enquanto outros parecem se limitar ao básico de registrar o ocorrido, sem oferecer muita orientação” (E3).

Outro ponto destacado foi a escassez de recursos humanos nas delegacias especializadas de atendimento à mulher, impactando diretamente na efetiva implementação da Lei Maria da Penha. A ausência de psicólogos e assistentes sociais foi apontada como uma

das principais barreiras que dificultam o atendimento, uma vez que sem eles se torna desafiador oferecer suporte mais qualificado às vítimas.

As entrevistas com funcionários do Juizado Especial revelam a complexidade enfrentada pelas vítimas de violência de gênero ao buscarem ajuda, sendo essas observações baseadas no atendimento prestado e não diretamente por policiais. Apesar de relatos de avanços, como maior atenção de alguns agentes, persistem problemas como a falta de preparo da polícia para lidar com esses casos e a escassez de recursos humanos. Esses pontos evidenciam a urgência de medidas para garantir um atendimento mais qualificado e uniforme a todas as vítimas, conforme a Lei Maria da Penha.

4.2 Outras instituições da Rede

4.2.1 Desafios no IML: orientação e importância do procedimento

Alguns entrevistados relatam não saber muito sobre como é o processo do IML, por conta de ser uma área especializada ligada diretamente a esfera da polícia civil.

“Não vou conseguir te responder isso precisamente, porque não acompanho o procedimento do IML, já que é acompanhado pela polícia” (E1).

Outros entrevistados revelam que as dificuldades enfrentadas pelas mulheres ao irem ao IML são múltiplas e complexas, abrangendo desde questões logísticas e financeiras até o tratamento inadequado e a falta de orientação adequada. Muitas vezes, as mulheres precisam arcar com o custo do transporte para ir ao IML, o que pode ser um grande obstáculo financeiro, especialmente para aquelas em situação de vulnerabilidade.

A distância e a localização do IML, que frequentemente não ficam próximas às delegacias, aumentam o desconforto e a dificuldade de acesso. Algumas mulheres relatam que os profissionais do IML não as tratam adequadamente, com atitudes que podem ser interpretadas como desrespeitosas ou insensíveis. Há também a questão de julgamentos feitos pelos profissionais sobre a necessidade de realizar certos exames, o que pode levar a uma sensação de invalidação das experiências das vítimas.

“Temos relatos de mulheres que vão ser atendidas no IML. Chegando lá, o médico legista entende que ela não deveria estar ali devido ao relato do ocorrido. Além de precisar passar pela revitimização, que é recontar tudo o

que passou, ela muitas vezes é destrutada ou não recebe o tratamento que gostaria de receber.” (E3).

Uma entrevistada relatou que muitas mulheres não recebem orientação suficiente sobre a importância do exame de corpo de delito e como ele é crucial para o processo criminal. A falta de informações pode levar à subutilização desse recurso, prejudicando a coleta de provas essenciais para a verificação. A ausência de orientação pode fazer com que as vítimas deixem de realizar o exame de corpo de delito para não compreenderem sua importância no processo legal. ciclo de impunidade para os agressores. Além disso, a subutilização desse recurso pode minar a confiança das vítimas no sistema de justiça e nos serviços.

“Às vezes, a falta desse exame pode levar à absolvição do agressor, já que o exame de corpo de delito ajuda muito a verificar a veracidade dos fatos.” (E6)

4.2.2 Atendimento pós-registro

Uma abordagem multidisciplinar e integrada no apoio às vítimas de violência doméstica é fundamental para garantir que recebam o suporte necessário para superar suas situações de vulnerabilidade. Alguns destacaram a importância das instituições e dos programas específicos, como o PROVID (Policimento de Prevenção Orientada à Violência Doméstica), um programa da Polícia Militar do Distrito Federal (PMDF), que contribui significativamente para interromper o ciclo da violência doméstica e oferecer uma rede de apoio abrangente às vítimas. O foco é ajudar a prevenir, impedir e interromper o ciclo de violência, além de realizar o trabalho de conscientização para apoiar e encorajar as vítimas de violência doméstica.

Os entrevistados disseram que, após o registro do caso, as vítimas de violência doméstica têm acesso a uma variedade de instituições que prestam atendimento e suporte em diversas áreas. Essas instituições incluem organizações não governamentais (ONGs), serviços de assistência jurídica, psicologia social, além de programas governamentais específicos para o apoio às vítimas. Por meio desses recursos, as vítimas podem receber orientação legal, acompanhamento psicológico, assistência social e encaminhamento para serviços de acolhimento e proteção.

“Aqui da nossa área, nós contamos com a” Humanizare”, sendo uma organização não governamental. Ela oferece assistência jurídica, psicológica, tudo de graça. Além disso, temos o CREAS, onde percebemos uma demanda por assistência social e encaminhamos os casos para lá.” (E4).

Os Centros Especializados de Atendimento à Mulher (CEAM) são destacados pelos entrevistados como ponto de referência para atendimento especializado. Além disso, outras instituições como o CREAS e o CAPS são acionadas para lidar com demandas específicas, como assistência social e saúde mental, contribuindo para uma abordagem mais completa e integrada no apoio às vítimas de violência.

Um entrevistado relatou que existe um programa chamado PROVID (Policiamento de Prevenção Orientada à Violência Doméstica e Familiar), que realiza visitas solidárias às famílias para oferecer suporte e orientação. Essas visitas são descritas como essenciais para monitorar a situação social e de vulnerabilidade das famílias, além de verificar a necessidade de medidas protetivas.

“Eu diria que o trabalho do PROVID é semelhante a um exame de DNA, pois em 99,9% das famílias que acompanhamos, não há reincidência de violência doméstica após a intervenção do PROVID. Quando o PROVID entra no caso, realiza o acompanhamento e fornece as orientações necessárias, a tendência é que a violência doméstica seja interrompida.” (E3).

O PROVID é apresentado como um serviço inclusivo, atendendo não apenas mulheres, mas qualquer pessoa em situação de violência doméstica, como idosos, crianças e pessoas LGBTQIA+. Além disso, o período de envio é indeterminado, pois cada caso exige um tipo de Alojamento e exige prazos diferentes.

Fica evidente que o apoio às vítimas de violência doméstica envolve uma variedade de instituições e programas que trabalham colaborativamente para fornecer assistência integral. Desde organizações não governamentais até serviços governamentais especializados, cada um desempenha um papel fundamental na interrupção do ciclo de violência e no fornecimento de suporte às vítimas.

4.3 Acesso à justiça por meio do processo

4.3.1 Orientação às mulheres na Delegacia e no Juizado

As respostas evidenciam que as mulheres, ao procurarem a delegacia ou o Juizado para registrar ocorrências de violência doméstica, recebem algum nível de orientação sobre os procedimentos processuais subsequentes. No entanto, a eficácia e a consistência dessas orientações variam significativamente dependendo do local e das situações especificações do atendimento.

Na delegacia, as mulheres são orientadas de forma variável. Alguns relatos indicam que a orientação é limitada devido ao contexto operacional da delegacia, onde outras ocorrências urgentes podem competir pela atenção dos policiais. Em delegações especializadas, como aquelas com Núcleos de Atendimento à Mulher (NUAM), o atendimento tende a ser mais detalhado e focado, oferecendo uma orientação mais abrangente. No entanto, há situações em que a orientação é prejudicada pela sobrecarga de trabalho ou pela falta de especialização dos agentes presentes.

“Sim, as mulheres às vezes são orientadas. Não digo sempre, por várias questões. Por exemplo, se ela chega na delegacia em um dia com ocorrências de sequestro, tentativa de homicídio ou roubo, a polícia estará ocupada, agitada e correndo atrás desses casos. Em outro dia, que pode ser mais calmo, ela poderá ser atendida com mais tranquilidade.” (E4).

O cenário nos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher mostra-se mais estruturado. Várias fontes indicam que esses juizados oferecem orientações planejadas e contínuas desde o primeiro contato com as mulheres. Funcionários, estagiários, defensores públicos e advogados vinculados à Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) desempenham papéis cruciais para garantir que as mulheres compreendam as etapas processuais e saibam o que esperar dos procedimentos judiciais.

Com essas respostas, podemos concluir que, embora haja esforços importantes para orientar as mulheres sobre os procedimentos processuais tanto na delegacia quanto no Juizado, ainda existem desafios importantes a serem superados. A variação na qualidade da orientação, a complexidade da linguagem jurídica, a limitação de recursos humanos e a falta de materiais informativos acessíveis são barreiras que precisam ser abordadas para melhorar o acesso à justiça para as mulheres vítimas de violência doméstica. A continuidade do aprimoramento das práticas de atendimento e a ampliação dos recursos informativos são passos essenciais para garantir que essas mulheres se sintam integradas e detalhadas ao longo de todo o processo judicial.

4.3.2 Disponibilidade e comunicação prévia durante o processo legal

As entrevistas confirmaram que existe assistência jurídica disponível para mulheres vítimas de violência doméstica, oferecida por meio de parcerias com a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) e a Fundação de Assistência Jurídica (FAJ). Especificamente, a advogada mencionada nas respostas.

Os entrevistados relatam que, embora exista assistência jurídica disponível para mulheres vítimas de violência doméstica, a comunicação sobre essa assistência ainda precisa ser aprimorada. Informar as mulheres de forma mais proativa e clara sobre a disponibilidade de apoio jurídico desde o início do processo é essencial para garantir que elas se sintam seguras e amparadas. Além disso, a estabilidade e a capacidade de atendimento da FAJ e da OAB precisam ser fortalecidas para atender à alta demanda e fornecer um suporte contínuo e eficaz. A melhoria da comunicação e a estabilidade das parcerias contribuirão significativamente para o acesso pleno à justiça e para a proteção eficaz das mulheres em situação de vulnerabilidade.

4.3.3 Divulgação da Lei Maria da Penha

Com base nas respostas dos entrevistados, pode-se concluir que, embora as mulheres atendidas no Juizado de Violência Doméstica tenham algum conhecimento da Lei Maria da Penha, esse conhecimento é muitas vezes parcial e complementado principalmente durante o processo judicial. O juiz desempenha um papel essencial na transmissão de informações, mas decisões em fornecer uma educação ampla e aprofundada sobre a lei.

“Muitas vezes, quando elas chegam aqui, realmente não têm conhecimento sobre a lei e como ela funciona. No entanto, a partir do momento em que passam a ter contato com o Juizado, elas recebem essas orientações e informações.” (E4).

Para melhorar o entendimento e a aplicação efetiva da Lei Maria da Penha, seria benéfico fortalecer as iniciativas de sensibilização e educação legal, tanto no sistema judiciário quanto por meio de parcerias com outras instituições e campanhas públicas. A implementação de programas de educação continuada e a disponibilização de materiais

informativos claros e acessíveis podem contribuir significativamente para aumentar o conhecimento e a autonomia das mulheres vítimas de violência doméstica.

4.3.4 Processos de guarda e pensão alimentícia

As mulheres recebem orientações claras e detalhadas sobre seus direitos e os procedimentos legais durante o atendimento inicial no Juizado. Este atendimento é considerado essencial para fornecer um suporte imediato e direcionado às vítimas de violência doméstica. Pode ser percebido haver uma limitação clara na capacidade do Juizado de abordar questões cíveis, como guarda dos filhos e pensão alimentícia, de maneira abrangente. Essas questões são geralmente tratadas pelas Varas de Família, fora da jurisdição direta do Juizado de Violência Doméstica.

Embora o Juizado de Violência Doméstica se esforce para atender às necessidades das mulheres vítimas de violência, existem limitações significativas devido à divisão de competências entre diferentes varas judiciais e à falta de recursos especializados. As parcerias com a OAB e outras organizações são essenciais para complementar o atendimento, mas não substituem a necessidade de uma maior interação e coordenação entre as instâncias judiciais. A implementação de um sistema mais coeso e a melhoria da comunicação entre as varas podem potencialmente aprimorar o atendimento às demandas cíveis das mulheres, garantido um suporte mais holístico e eficaz.

4.3.5 Interações com as mulheres

A partir das respostas obtidas, pode-se observar que a interação com as mulheres nos juizados de violência doméstica é multifacetada, adaptável e essencial para o processo de proteção e apoio às vítimas. Mesmo enfrentando desafios logísticos e de recursos, o trabalho realizado pelas equipes dos juizados é fundamental para assegurar a aplicação eficaz das medidas protetivas e para oferecer um suporte contínuo às mulheres em situação de vulnerabilidade.

A interação com as vítimas acontece de 3 modos, presencial, por telefone e online, a interação presencial é a mais comum e abrangente, incluir atendimento no fórum, visitas domiciliares e encontros marcados. A frequência dessas interações depende da situação específica de cada mulher, variando de visitas semanais a mensais. A interação por telefone é uma prática comum, especialmente para aquelas vítimas que tem resistência em receber

visitas domiciliares ou que preferem a discricção, e a interação online é utilizado para dúvidas rápidas e atendimentos menos complexos.

A duração e a frequência dos atendimentos é algo variável, porque depende do caso e da necessidade da vítima.

“Cada atendimento é único, não é? Aí dependerá. Já chegamos a fazer um atendimento aqui que durou mais ou menos uma hora. Depende do estado emocional com que ela chega, do tipo de informação que ela vem buscar, da reclamação, seja lá o que for.” (E1).

4.3.6 Audiências

Ao serem questionados como era a audiência do Juiz com as vítimas, foi relatado pelos entrevistados que o Juiz do fórum do Núcleo Bandeirante, inicia as audiências apresentando-se e apresentando os demais participantes, além disso, ele explica o que será perguntado e a ordem das perguntas, explica os direitos das partes envolvidas, incluindo o direito ao silêncio, o direito de apresentar sua versão dos fatos e as consequências de uma eventual confissão.

Ele torna o ambiente o mais agradável possível para a vitimam e uma das coisas que ele faz é verificar se a vítima prefere ser ouvida na ausência do réu para evitar constrangimento e pressões.

4.4 O tempo do processo

4.4.1 Percepção do tempo de duração dos processos no Juizado

Alguns entrevistados consideram que existe um tempo adequado na tramitação dos casos, especialmente em relação às medidas protetivas aplicadas de forma rápida. Segundo um dos entrevistados (E1): “No caso das medidas protetivas, percebo que elas são quase instantâneas.”

Foi possível identificar diversos aspectos sobre o tempo médio de duração do processo que influencia tanto a celeridade quanto a morosidade, a duração dos processos no Juizado é descrita como altamente variável, e isso acontece por conta da complexidade e as especificidades de cada caso. Alguns relataram que os processos podem ser resolvidos em prazos curtos enquanto outros mencionam casos que se arrastam por anos.

4.4.2 Contato do Juizado com as mulheres

As respostas indicam que o contato entre o juizado, a assistência jurídica e as mulheres ocorrem por meio de várias plataformas: WhatsApp, ligação telefônica, pessoalmente ou oficial de justiça, onde o WhatsApp é utilizado para comunicação rápida e eficiente, a ligação telefônica inclui camada de vídeo, sendo usadas para manter um contato mais pessoal e direto, e o oficial de justiça entra quando outros meios de contato falham. Também pode-se notar que o contato entre o juizado e as mulheres é multifacetado e adaptável às necessidades individuais de cada caso.

4.4.3 Desistência e motivos

Ao serem questionados sobre se as mulheres vítimas de violência pensam desistir no meio do processo, muitos dos entrevistados responderam que muitas mulheres consideram desistir no meio do processo.

Os entrevistados mencionam que muitas mulheres se arrependem de registrar uma denúncia de violência doméstica, especialmente em situações em que a violência ocorreu em um momento de alta tensão, como brigas de fim de semana. Esse arrependimento é frequentemente impulsionado pela reaproximação e promessas de mudanças por parte do agressor.

“Muitas mulheres pensam e muitas se arrependem, né? Tem mulheres que fazem o registro no sábado porque houve uma briga no final de semana sendo agredidas, e aí elas chegam aqui na segunda-feira arrependidas, querendo retirar a denúncia.” (E1).

O ciclo da violência doméstica é um fator crucial para entender a desistência. O ciclo é caracterizado por fases de tensão, agressão, reconciliação (lua de mel) e calma, que se repetem.

“Quando chega na fase de lua de mel, que parece mil maravilhas, ele leva flores e ela acredita no que ele está dizendo. Nesse momento, ela pede o encerramento do processo, a retirada da queixa e a quebra da medida protetiva.” (E3).

Outro fator importante mencionado pelos entrevistados é a dependência emocional e econômica. Muitas mulheres voltam para a agressora por razões financeiras, especialmente quando têm filhos e dependem do agressor para pensão alimentícia. A dependência emocional

e a esperança de reconstruir uma família também são aspectos mencionados. Muitas mulheres acreditam na possibilidade de mudança do agressor e tentam manter a estrutura familiar intacta.

Outro entrevistado destacou que o juizado adotou um protocolo, onde, antes de atender a um pedido de retirada de medida protetiva, toda a situação é avaliada pelo Ministério Público. Além disso, é marcado um atendimento com a vítima para entender o contexto do pedido. É uma abordagem importante, ao garantir que a decisão de retirar a denúncia não seja tomada sob coação ou por falta de alternativas.

Com os relatos dos entrevistados pode se concluir que a desistência de mulheres vítimas de violência doméstica durante o processo judicial é influenciada diversos fatores complexos, incluindo a dinâmica do ciclo de violência, dependência emocional e econômica, e a esperança de mudança do agressor. É um processo multifacetado e exige uma abordagem sensível e criteriosa por parte das autoridades.

4.4.4 Impacto do processo na vida das mulheres

Diversos relatos apontaram que o tempo do processo gera angústia e ansiedade consideráveis nas vítimas. A espera prolongada por uma resolução aumenta o sofrimento emocional, causando tristeza e depressão. As mulheres atendidas frequentemente demonstram sinais de ansiedade devido à incerteza sobre o desfecho do processo e a manutenção das medidas protetivas.

“É uma situação que traz muita angústia para as vítimas, resultando em depressão, tristeza, ansiedade e impactando negativamente na qualidade de vida das nossas atendidas. Então, quanto mais demora uma solução, maior é a angústia.” (E1)

Outro aspecto crítico é a revitimização, durante o processo, as mulheres muitas vezes precisam lembrar e reviver os eventos traumáticos que as levaram buscar ajuda judicial, essa revivência dos traumas pode impedir a recuperação completa e manter as vítimas em um estado constante de sofrimento psicológico.

Em resumo o tempo do processo judicial tem um impacto profundo na vida das mulheres vítimas de violência doméstica, influenciando sua saúde emocional e mental.

Na opinião de um dos entrevistados, ele acredita que tem dois impactos na vida das vítimas um positivo e um negativo, onde o positivo é a influência preventiva, onde muitas

vezes o agressor tem uma forte influência do estado exercida sobre ele, fazendo com que futuros atos de violência sejam inibidos. E o ponto negativo é o fato de a vítima precisar reviver a violência, seja prestando depoimentos ou fornecendo documentos, ela acaba sendo obrigada a reviver os traumas da violência, o que causa danos emocionais e psicológicos.

4.5 O Judiciário como rota de saída

4.5.1 O papel das medidas protetivas

As medidas oferecem uma sensação de segurança significativa para as mulheres, mesmo que alguns ainda as vejam como um “pedaço de papel”. A decisão judicial e o acompanhamento estatal fortalecem essa segurança.

Dois entrevistados ressaltaram que as medidas protetivas são de fundamental importância para proporcionar segurança as mulheres. Embora possam não evitar todos os casos de feminicídio, as medidas oferecem uma sensação de tranquilidade e proteção.

Outro entrevistado, representante do programa PROVID apresentou dados do TJDF (Tribunal de Justiça do Distrito Federal) que mostram que 84% dos casos de violência doméstica são resolvidos apenas com a medida protetiva. A maioria dos agressores respeita as medidas após serem notificados. Segundo um dos entrevistados (E3), “84% desses casos são solucionados somente com a medida protetiva. O homem passa a respeitar a medida e evita o contato com a mulher.”

As respostas coletas fornecem uma visão ampla sobre o papel crucial das medidas protetivas na vida das mulheres vítimas de violência doméstica. Essas medidas emergem como ferramentas fundamentais não apenas para garantir a segurança física das vítimas, mas também para oferecer um alívio psicológico significativo, promovendo uma sensação de proteção e apoio. As medidas protetivas proporcionam uma sensação imediata de segurança e alívio para as mulheres. Elas representam uma intervenção direta que remove ou limita a proximidade do agressor, criando um ambiente onde a vítima pode começar a reconstruir sua vida sem o medo constante de agressão.

4.5.2 A importância do atendimento

A importância do atendimento humanizado e acolhedor no Juizado foi um ponto amplamente mencionado pelos entrevistados. Um dos entrevistados explicou que a interação positiva entre o juizado e a vítima gera segurança.

Outro entrevistado ressaltou a importância de um acompanhamento próximo da vítima, tanto para sua sensação de segurança quanto para a efetividade das medidas protetivas. A interação frequente e a preocupação demonstrada pelo Juizado contribuem para que as mulheres se sintam apoiadas e protegidas.

“Sim, faz toda a diferença. Inclusive, eu acho que quando o Juizado tem esse atendimento mais próximo da ofendida, essas tentativas de contato para verificar se está cumprindo a medida protetiva e como ela está se sentindo, tudo isso influencia não só na sensação de segurança, mas também em saber que estamos preocupados com ela, com a vida dela, e que estamos aqui para ajudá-la.” (E2).

Foi explicado por outro entrevistado que muitas vezes, a mulher necessita de mais do que a medida protetiva; ela precisa de orientação contínua para entender e exercer seus direitos. Este suporte adicional, como parcerias com a OAB para fornecer assistência jurídica gratuita, é vital para o bem-estar e segurança da vítima.

As respostas revelam que o atendimento prestado pelo juizado é indispensável no processo de proteção das mulheres vítimas de violência doméstica. Ele desempenha um papel crucial ao fornecer a orientação imediata, suporte contínuo e uma interação humanizada que constrói a confiança das vítimas no sistema de justiça. Além disso, o atendimento detalhado e próximo permite que os magistrados tomem decisões informadas e eficazes sobre medidas protetivas.

4.5.3 Encaminhamento para o NERAV

A definição dos casos encaminhados para o NERAV que é uma entidade dedicada a fornecer suporte e assessoria em casos de violência doméstica e familiar contra mulheres, tem um processo complexo que envolve múltiplas etapas e a consideração de diversos fatores. A gravidade e a complexidade do caso, a natureza das relações envolvidas e a presença de crianças são alguns dos principais critérios considerados. O papel do Ministério Público é central na análise e solicitação de encaminhamentos, garantindo que os casos mais críticos recebam a atenção especializada necessária. Essa análise destaca a importância de uma abordagem estruturada e criteriosa para garantir a proteção efetiva das vítimas e a administração justa da justiça.

Um dos entrevistados relatou que um dos primeiros passos para definir o encaminhamento é preencher um questionário na delegacia, que investiga a natureza e recorrência da violência sofrida pela vítima. Este questionário abrange diferentes tipos de violência (física, psicológica, financeira, etc.) e a duração dos abusos.

Já outro entrevistado diz haver critérios específicos dentro do NERAV, como avaliação de risco e vulnerabilidade, especialmente em casos que envolvem crianças ou questões de violência sexual. Ele menciona que o NERAV atua também em casos em que há pedidos para suspensão de visitas entre pais e filhos devido à violência doméstica, mostrando uma abordagem sensível às questões familiares e à proteção das vítimas mais vulneráveis.

A análise dos questionários permite ao Ministério Público e outros profissionais da rede de apoio avaliar a complexidade do caso e determinar se ele se qualifica para um encaminhamento ao NERAV. Casos com um histórico prolongado de violência ou com múltiplas formas de abuso são mais propensos a serem direcionados para o NERAV devido à sua gravidade e necessidade de intervenção especializada.

O Ministério Público desempenha um papel decisivo na solicitação de encaminhamento ao NERAV. Eles analisam a situação com base nas informações fornecidas pelo questionário e outros elementos do caso, como relatórios policiais e depoimentos. A justificativa para encaminhamento ao NERAV envolve geralmente a complexidade do caso e a necessidade de uma abordagem mais detalhada e especializada para garantir a segurança e o bem-estar da vítima.

4.6 Melhorias

4.6.1 Melhorias no atendimento

O atendimento as mulheres vítimas de violência doméstica exigem não apenas um espaço físico adequado, mas também uma estrutura organizacional e humana que seja sensível e eficaz. As sugestões de melhoria levantadas pelos entrevistados destacam a necessidade urgente de uma abordagem mais especializada e robusta para enfrentar essa questão complexa. Este contexto revela desafios significativos enfrentados pelos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher (JVDFM), que vão desde a falta de recursos humanos até a necessidade de melhorias estruturais e procedimentos para garantir um atendimento de qualidade.

As sugestões de melhoria indicam a necessidade de uma abordagem mais robusta, especializada e sensível no atendimento a mulheres vítimas de violência doméstica.

Os pontos mais apontados pelos entrevistados foram: contratação de mais pessoal, especialização de funções, incorporação de psicólogos e assistentes sociais, formação e capacitação, melhoria na comunicação, materiais explicativos, sistema de acompanhamento, avaliação de riscos, treinamento contínuo e sensibilização.

4.6.2 Melhoria na estrutura física

Os entrevistados convergem para uma visão positiva sobre a estrutura física e material do Juizado, onde todos reconhecem sua adequação e conforto. Um dos entrevistados dá uma sugestão de melhoria, a criação de um espaço mais acolhedor para as crianças, porque muitas das vezes a mãe precisa ir até o Juizado e não tem com quem deixar.

“Acho que talvez falte um espaço para as crianças, como uma brinquedoteca. Às vezes, as mulheres vêm para um atendimento e não têm com quem deixar os filhos.” (E3).

A análise das respostas sugere que, embora a estrutura física do Juizado seja amplamente adequada e confortável para o atendimento das mulheres vítimas de violência doméstica, há áreas específicas que poderiam ser melhoradas para aumentar a eficácia e a qualidade do atendimento. A criação de um espaço infantil e a melhoria da conectividade à internet são duas melhorias específicas que poderiam fazer uma diferença significativa.

4.6.3 Suficiência de recursos humanos

Com base nas respostas obtidas, pode se perceber que há um consenso de que o número atual de pessoas que atuam no juizado é insuficiente para atender de maneira eficaz todas as demandas das mulheres vítimas de violência doméstica. Vários entrevistados mencionam que a sobrecarga de trabalho é um problema recorrente. A falta de servidores resulta em uma pressão maior sobre os funcionários existentes, que precisam cobrir diversas áreas. Os servidores precisam equilibrar o atendimento direto às mulheres com tarefas administrativas e processuais. Isso cria um dilema entre priorizar o atendimento humano e a eficiência processual.

Um dos entrevistados menciona que a demanda por mais servidores é grande, especialmente porque o trabalho do juizado de violência doméstica incentiva as denúncias,

resultando em um aumento no número de processos. Ele explica que, ao contrário de outros setores no judiciário que buscam diminuir o número de processos mediante conciliação e mediação, o foco no juizado é encorajar denúncias, criando novos processos que exigem mais recursos humanos para serem manejados adequadamente.

“Enquanto todo o judiciário considera conciliar, mediar e diminuir o número de processos, nós incentivamos: denunciem, denunciem, denunciem. E cada denúncia vira um processo novo.” (E2)

Com base nas respostas dos entrevistados é possível perceber uma preocupação comum entre os entrevistados: a falta de servidores é um obstáculo significativo para a eficiência, e a qualidade do atendimento as mulheres em situação de violência. Todos os entrevistados concordam que, para melhorar o acolhimento e a resposta as necessidades das vítimas, é essencial aumentar o número de servidores. Além disso, a diversidade das atividades realizadas (como monitoramento de risco, atendimento psicossocial, e interação com outras redes de apoio) reforça a necessidade de uma equipe maior e bem estruturada para oferecer um serviço diferenciado e eficaz.

4.7 Finalização

4.7.1 Motivação em trabalhar no Juizado

Ao analisar as respostas, pode-se notar que há um mix entre os servidores do juizado, onde alguns foram escolhidos e outras coincidências.

Um dos entrevistados revela que seu envolvimento inicial foi por um convite de uma colega, mas rapidamente desenvolveu uma paixão pelo tema. Desde 2019 ao trabalhar no Núcleo Judiciário da Mulher do TJDF, se dedicou as políticas públicas de prevenção e enfrentamento a violência contra as mulheres. E informou que a motivação atual vem da crença no impacto positivo de seu trabalho e no desejo de continuar contribuindo para a melhoria do atendimento judicial as mulheres vítimas de violência.

Já outro entrevistado menciona que sua alocação inicial no Juizado foi em 2011 e foi uma coincidência, mas com o tempo, a permanência tornou-se uma escolha consciente.

“Eu tive a oportunidade de ir para outros lugares, e o que me faz querer ficar lá é justamente achar que há coisas nas quais eu posso contribuir para aperfeiçoar o atendimento judicial dessas mulheres.” (E6)

As respostas dos entrevistados mostram uma convergência na motivação principal; a crença no impacto positivo do trabalho realizado no combate a violência doméstica e a satisfação derivada de contribuir para a melhoria da vida das mulheres atendidas.

4.7.2 Capacitação e formação adicional

Os entrevistados expressam opiniões diversas sobre a capacitação necessárias para atender as mulheres no Juizado de Violência Doméstica.

As entrevistas destacam que, embora acreditem estarem aptos para realizar um bom atendimento, eles reconhecem a importância de uma abordagem multidisciplinar. Destacam a necessidade de orientação sobre o andamento do processo, prazos e diligências, além de ter empatia para lidar com as mulheres que chegam emocionalmente abaladas.

Outro entrevistado com opinião adversa admite não ter conhecimento completo, especialmente sobre aspectos recentes da legislação, como a Lei Maria da Penha. Ele sugere que uma formação mais especializada seria benéfica, destacando a necessidade de cursos específicos e de orientação de especialistas. A formação adicional ajudaria a lidar melhor com questões novas e complexas, reforçando a capacitação para os servidores que fazem o primeiro contato com as vítimas.

Pode se notar um comprometimento dos entrevistados com a melhoria contínua do atendimento as mulheres no Juizado de Violência Doméstica. Há um certo consenso sobre a necessidade de mais informação especializada, com foco em aspectos multidisciplinares, interseccionalidades, e técnicas de atendimento que evitem revitimização.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os estudo sobre o atendimento e suporte as mulheres vítimas de violência nos Juizados Especiais revela-se de extrema relevância diante do cenário atual, onde a violência contra a mulher persiste como uma grave questão social e de direitos humanos. Ao longo desta pesquisa, foram explorados diversos aspectos que afetam diretamente a vida das mulheres que buscam amparo nesses espaços judiciais especializados.

Primeiramente, observou-se que os Juizados Especiais desempenham um papel crucial ao proporcionar um atendimento mais humanizado e adaptado às necessidades específicas das vítimas de violência. A proximidade e acessibilidade oferecidas por esses órgãos judiciais são fundamentais para que as mulheres se sintam acolhidas e seguras ao relatarem seus casos.

No entanto, ao longo da pesquisa, também se destacaram desafios significativos que permeiam esse contexto. A falta de recursos humanos e materiais adequados, por exemplo, limita a eficácia e a celeridade no tratamento dos processos, impactando diretamente na qualidade do serviço prestado as mulheres. Além disso, a necessidade de capacitação contínua dos servidores para lidar com casos sensíveis de violência de gênero foi uma lacuna identificada, indicando a importância de programas educativos específicos nessa área.

As recomendações resultantes deste estudo apontam parra a implementação de políticas públicas mais robustas e integradas, que fortaleçam os Juizados Especiais como centros de excelência no enfrentamento a violência contra a mulher. Isso inclui investimentos em formação profissional, melhorias na infraestrutura física e tecnológica, além de medidas que promovam uma maior interdisciplinaridade entre os diversos setores envolvidos no processo de atendimento e suporte às vítimas.

O presente trabalho reforça a importância de um atendimento humanizado, eficiente e especializado nos Juizados Especiais, capaz de não apenas garantir o acesso à justiça, mas também de promover a dignidade e os direitos das mulheres em situação de vulnerabilidade. A continuidade e o aprimoramento desses esforços são essenciais para a construção de uma sociedade mais justa e igualitária, onde a violência de genro seja verdadeiramente combatida em todas as suas formas e manifestações.

Referências.

- BRASIL. Lei n.º 11.340, de 7 de agosto de 2006. Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/111340.htm>. Acesso em: 25 jun. 2024.
- BRASIL. (2006). Lei Maria da Penha (Lei n.º 11.340, de 7 de agosto de 2006). Brasília.
- BRILHANTE, A. V. et al. Um estudo bibliométrico sobre a violência de gênero. *Saúde e Sociedade*, 25(3), 703–715, 2016. doi:10.1590/s0104-12902016148937
- CAMPBELL, J. C. et al. Avaliação de fatores de risco para homicídio por parceiro íntimo. *Jornal do Instituto Nacional de Justiça*, 250, 16–21, 2002.
- CENTRO FEMINISTA DE ESTUDO E ASSESSORIA (CFEMEA). Plataforma 25 anos. Conferência Internacional sobre Direitos Humanos, 1993. Disponível em: <https://www.cfemea.org.br/plataforma25anos/_anos/1993.php>. Acesso em: 25 jun. 2024.
- COLOMBINI, M. et al. Respondendo à violência contra as mulheres em países de baixo e médio rendimento: uma revisão das abordagens clínicas e comunitárias. *BMC Saúde Pública*, 20(1), 548, 2020.
- CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). Apresentação da Jornada Maria da Penha. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2023. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/06/aprendizagem-jornada-ma-da-penha-eldomsbs.pdf>>. Acesso em: 25 jun. 2024.
- CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO (CNMP). Violência contra a mulher: um olhar do Ministério Público brasileiro. Brasília: CNMP, 2018.
- CORREIA, L. R. A necessidade de intervenção estatal em casos de violência doméstica e familiar contra a mulher. In: LIMA, F. R. de; SANTOS, C. (Coord.). *Violência doméstica: vulnerabilidades e desafios na intervenção criminal e multidisciplinar*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2009. p. 51–62. Disponível em: <<https://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:redede.virtual.bibliotecas:caitulo.livro:2009;1000867761>>. Acesso em: 25 jun. 2024.
- ELLBERG, M. et al. Violência entre parceiros íntimos e saúde física e mental das mulheres no estudo multinacional da OMS sobre saúde da mulher e violência doméstica: um estudo observacional. *The Lancet*, v. 371, n. 9619, p. 1165–1172, 2008.
- FERNANDES, M. da P. *Sobrevivi... Posso contar*. São Paulo: Companhia das Letras, 2006.
- Fórum DE POPULAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (UNFPA). Conheça as leis e os serviços que protegem mulheres vítimas de violência de gênero. Disponível em: <<https://brazil.unfpa.org/pt-br/news/conheca-leis-e-os-servicos-que-protegem-mulheres-vitimas-de-violencia-de-genero>>. Acesso em: 25 jun. 2024.

GARCIA-MORENO, C. et al. Respondendo à violência praticada pelo parceiro íntimo e à violência sexual contra as mulheres: diretrizes clínicas e políticas da OMS. WHO, 2015.

GOMES, A. O.; AVELLANEDA, C. N. Explaining violence reports against women in Brazilian municipalities. Disponível em:

<<http://www.enajus.org.br/anais/assets/papers/2020/sessao-03/5-explaining-violence-report-s-against-women-in-brazilian-municipalities.pdf>>. Acesso em: 25 jun. 2024.

HILDEBRAND, N. A. et al. Violência doméstica e risco para problemas de saúde mental em crianças e adolescentes. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, v. 28, n. 2, p. 213–221, jan. 2015.

LOURENCO, L. M.; COSTA, D. P. Violência entre Parceiros Íntimos e as Implicações para a Saúde da Mulher. *Gerais, Rev. Interinst. Psicol.*, Belo Horizonte, v. 13, n. 1, p. 1-18, jan. 2020. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-82202020000100010&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 22 nov. 2023.
<https://doi.org/10.36298/gerais2020130109>

MACHADO, C.; GONÇALVES, R. A. *Violência e Vítimas de Crimes*. Coimbra: Quarteto, 2003.

MACY, R. J. et al. Violência entre parceiros entre mulheres antes, durante e depois da gravidez: múltiplas oportunidades de intervenção. *Questões de Saúde da Mulher*, 25(1), 68–79, 2015.

MEDEIROS, L. *Políticas públicas de enfrentamento à violência contra a mulher*. 1ª ed. Rio de Janeiro: Letra Capital: PUC-Rio, Departamento de Serviço Social, 2018.

MOREIRA, V.; BORIS, G. D.; VENÂNCIO, N. O estigma da violência sofrida por mulheres na relação com seus parceiros íntimos. *Psicologia & Sociedade*, 23(2), 398–406, 2011.

NETTO, L. et al. Violence against women and its consequences. *Acta Paulista de Enfermagem*, 27(5), 458–464, 2014.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. *Relatório mundial sobre violência e saúde*. 2002.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE. *Prevenção da violência sexual e parceiros íntimos*. Disponível em:

<<https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/3661/Prevencao%20da%20violencia%20sexual%20e%20parceiro%20intimo.pdf>>. Acesso em: 20 nov. 2023.

OPAS — Organização Pan-Americana da Saúde. *Prevenção da violência sexual e parceiros íntimos*. Disponível em:

<https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/3661/Prevencao%20da%20violencia%20sexual%20e%20parceiro%20intimo.pdf>. Acesso em: 20 nov. 2023.

PIOSIADLO, L. C. M.; FONSECA, R. M. G. S. DA GESSNER, R. Subalternidade de gênero: refletindo sobre a vulnerabilidade para violência doméstica contra a mulher. *Escola Anna Nery*, v. 18, n. 4, p. 728–733, out. 2014.

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. Lei n.º 11.340, de 7 de agosto de 2006. Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher. Recuperado de <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/111340.htm>.

SARTORI, G.; GOMES, A. A violência contra mulher e a atuação do judiciário no Brasil: possibilidades de estudos. Anais do EnJAUS 2023. Recuperado de <<https://enajus.org.br/wp-content/uploads/2023/10/sartori-gomes-a-violencia-contra-mulher-e-a-atuacao-do-judiciario-no-brasil-possibilidades-de-estudos>>.

SOUZA, L. de; CORTEZ, M. B. A delegacia da mulher perante as normas e leis para o enfrentamento da violência contra a mulher: um estudo de caso. *Revista de Administração Pública*, 48(3), 621–639, 2014. <https://doi.org/10.1590/0034-76121141>

APÊNDICE

Roteiro de Entrevistas

1. Introdução

- Identificação da entrevistadora;
- Breve introdução dos objetivos deste trabalho;
- Informar que será garantido o anonimato;
- Solicitar autorização para gravar as entrevistas.

2. Registro da ocorrência

A. Qual é a sua opinião sobre se as mulheres recebem informações adequadas sobre medidas protetivas quando vão à delegacia, e se elas entendem que um processo criminal será iniciado após o registro?

B. Na sua visão, as mulheres estão sendo atendidas de maneira satisfatória na Delegacia? Você acredita que elas podem enfrentar desconforto ou situações constrangedoras durante o processo de atendimento? E quanto à orientação sobre os próximos passos legais, você acha que elas estão sendo bem-informadas?

3. Outras instituições da Rede

A. Na sua perspectiva, quais dificuldades as mulheres enfrentam ao ir ao IML? Elas recebem alguma orientação sobre a importância desse procedimento? Além disso, poderia compartilhar sua opinião sobre o assunto e explicar de onde surgem essas opiniões, seja por relatos de terceiros ou outros motivos?

B. Depois do registro, as mulheres são atendidas por outras instituições? Como ocorre esse atendimento?

C. Em algum momento a mulher é atendida por uma equipe multidisciplinar, com psicólogo ou assistente social? Como é esse atendimento?

4. Acesso à justiça por meio do processo.

A. Você acredita que as mulheres sabem que haverá uma investigação a partir do registro?

B. As mulheres são orientadas sobre os procedimentos do processo, seja na Delegacia, seja no Juizado? No caso do Juizado, como essa informação é transmitida a elas?

C. Existe alguma assistência jurídica, como uma advogada para acompanhar a mulher ao longo do processo? Isso é comunicado previamente às mulheres?

D. Você acredita que as mulheres vítimas de violência doméstica atendidas no Juizado conhecem a Lei Maria da Penha? O Juizado passa alguma informação a elas sobre essa Lei? Como isso ocorre?

E. Você acredita que todas as necessidades das mulheres são devidamente atendidas pelo Juizado durante o processo, especialmente aquelas relacionadas a questões como guarda dos filhos e pensão alimentícia? Se sim, poderia compartilhar como esse processo de atendimento ocorre na prática?

F. Você tem algum tipo de interação com as mulheres, seja pessoalmente, online ou por telefone? Se sim, poderia descrever como é essa interação? É diária, frequente ou ocasional? O tipo de atendimento é longo, curto, realizado no balcão ou por telefone?

G. Como é a audiência do Juiz com as mulheres no Juizado? São realizadas orientações anteriores às mulheres sobre o procedimento?

5. O tempo do processo

A. Como você percebe o tempo médio de duração do processo?

B. Nesse período, como ocorre o contato do Juizado e da assistente jurídica com as mulheres?

C. Durante o tempo do processo, você acredita que as mulheres consideram desistir? Por quê?

D. Você acredita que o tempo do processo tem algum impacto na vida das mulheres? Por quê?

6. O Judiciário como rota de saída.

A. Como percebe o papel das medidas protetivas na situação vivenciada pelas mulheres?

B. Você considera que o atendimento prestado pelo juizado é fundamental no processo? Como essa percepção influencia a interação das partes com o juizado? Além disso, poderia explicar como são definidos os casos encaminhados para o NERAV e quais critérios são considerados para essa seleção?

7. Melhorias

A. O que você acha que poderia melhorar em relação ao atendimento prestado pelo Juizado às mulheres vítimas de violência doméstica?

B. Você acha que a estrutura física disponível no Juizado é suficiente para que o trabalho de vocês seja bem realizado? Se não, o que falta?

C. Você acha que a quantidade de pessoas que atuam no Juizado é suficiente para que o trabalho de vocês seja bem realizado? Explique por favor sua resposta?

7. Finalização

A. O que motivou você a trabalhar no Juizado de Violência Doméstica? Foi uma escolha consciente ou uma coincidência? Além disso, você se sente capacitado para lidar e conversar com as mulheres que buscam ajuda nesse contexto? Você acha que seria benéfico receber alguma formação adicional nessa área e, se sim, que tipo de formação você considera necessária?

B. Pode me informar o seu cargo e o tempo que atua no Juizado?

C. Gostaria de agradecer sua colaboração e participação e saber se tudo bem se eu voltar a entrar em contato caso fique alguma dúvida ou necessidade de esclarecer algo.

Agradecimentos e finalização.