



Universidade de Brasília (UnB)  
Instituto de Ciência Política (IPOL)

**O ATENDIMENTO POLICIAL NOS CASOS DE VIOLÊNCIA DE GÊNERO EM  
DELEGACIAS COMUM E ESPECIALIZADA**

Brasília – DF  
2024

VITÓRIA REBECA RODRIGUES DA SILVA

O ATENDIMENTO POLICIAL NOS CASOS DE VIOLÊNCIA DE GÊNERO NAS  
DELEGACIAS COMUM E ESPECIALIZADA

Monografia apresentada ao Curso de Ciência Política, do Instituto de Ciência Política, Universidade de Brasília, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Ciência Política sob a orientação da professora Michelle Vieira Fernandez de Oliveira

Brasília – DF

2024

A Deus que conclui toda boa obra que inicia. À minha mãe, que trabalhou em campanha política para me proporcionar a primeira boneca e me fez cientista política para enfrentar as desigualdades não apenas do nosso lar, mas dos lares.

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus, por sua bondade.

Aos meus pais, pelo apoio com todos os recursos necessários para a criação saudável desse projeto.

À minha classe da Escola Sabatina, pelas orações nessa etapa.

À minha professora e orientadora, por sua prestatividade e atenção.

Aos policiais homens e mulheres que me atenderam de imediato e tiveram confiança no meu trabalho.

## SUMÁRIO

Introdução .....	8
1. Burocracia de nível de rua: a natureza do conceito.....	10
2. Definindo a violência de gênero.....	12
3. A polícia no atendimento a mulher.....	14
4. Metodologia.....	17
5. Resultados e Discussão.....	20
5.1 A experiência na Delegacia Comum.....	21
5.2 Adentrando a Delegacia da Mulher.....	27
5.3 Comparações entre a DC e a DM.....	31
Conclusão.....	34
Referências Bibliográficas .....	36
APÊNDICES.....	42
Apêndice A – Roteiro de entrevista semi - estruturada.....	42
Apêndice B – Termo de consentimento livre e esclarecido.....	43

## RESUMO

A partir da teoria da Burocracia de Nível de Rua, pretende-se investigar como os agentes da Polícia Civil atendem as vítimas de violência de gênero nas Delegacias Comuns e Especializadas no Atendimento à Mulher, conhecidas como DDM's ou Deam, dependendo da região do país. Para tanto, foram realizadas entrevistas com esses agentes, no intuito de identificar como a Lei Marinha da Penha tem influenciado na implementação desse serviço.

**Palavras-chave:** Implementação de Política Pública; Burocracia de Nível de Rua; Polícia Civil; Lei Maria da Penha.

### **Abstract**

Based on the theory of Street-Level Bureaucracy, this study aims to investigate how the agents of the Civil Police assist victims of gender-based violence at Regular Police Stations and at Specialized Police Stations for Women, known as DDMs or Deams, depending on the region of the country. To this end, interviews were conducted with these agents in order to identify how the Maria da Penha Law has influenced the implementation of this service.

**KEYWORDS:** Public Policy Implementation; Street-Level Bureaucracy; Civil Police; Maria da Penha Law.

## Introdução

Diante do aumento de casos de violência contra a mulher e a insatisfação popular com o encaminhamento desses casos, este trabalho procura analisar o atendimento da Polícia Civil nas Delegacias de Atendimento à Mulher e Delegacia Comum. Motivadas pela ausência de políticas públicas que assistissem as mulheres no acesso ao sistema de justiça, grupos feministas atuantes no acolhimento de mulheres vítimas de violência doméstica reivindicavam ações de enfrentamento à violência contra a mulher por parte do Estado. Na década de 70, o feminicídio de Ângela Diniz, assinada por seu companheiro, colocou em evidência a tese de legítima defesa da honra<sup>1</sup>, argumento que pressupõe que o crime cometido decorre de uma suposta ofensa à honra do agressor. Para a defesa, a vítima havia provocado sua própria morte.

O caso de Ângela gerou comoção popular na época, feministas protestaram contra o tratamento do caso e fizeram vigília na porta do Fórum em que ocorriam as audiências, já nesse período, portanto, havia no movimento feminista uma luta voltada à justiça por mulheres vítimas de violência. Até a promulgação da Lei Maria da Penha, os crimes de violência contra a mulher eram tratados como de menor potencial ofensivo, resolvidos muitas vezes em audiências de conciliação, resultando em punições leves ao réu, como pagamentos de cestas básicas e trabalho comunitário (LINS, 2018).

A concepção social de que a mulher incita o ódio potencializado pela violência de seus agressores continua sendo utilizado até hoje na opinião social, exemplo disso é a exposição midiática da imagem de Ângela Diniz com o intuito de questionar sua reputação e as inúmeras indagações quanto à veracidade do depoimento de Maria da Penha. Essa percepção em alguns casos é defendida por parte dos burocratas envolvidos no atendimento, ao alegarem que algumas mulheres recorrem ao Boletim de Ocorrência como um meio de prejudicar o cônjuge ou conseguir algum benefício, mediante o encarceramento do parceiro.

Com a pressão dos grupos de mulheres, políticas públicas de proteção às mulheres foram surgindo no país, uma delas é o caso das Delegacias da Mulher, implementadas inicialmente no Estado de São Paulo, em 1985, por reivindicação da ONG SOS – Mulher, criada na década de 1980, por feministas paulistas (DEBERT, 2011). Outra medida foi a própria Lei Maria da Penha, resultado do trabalho de ONGs feministas que levaram o caso de Maria da Penha à Organização dos Estados da América (OEA).

---

<sup>1</sup> Em 2023, o STF decidiu que a tese de legítima defesa da honra é inconstitucional em crimes de feminicídio e de violência contra a mulher.



Essa lei carrega o nome da vítima como reparação do Estado após a morosidade no atendimento à Maria da Penha, que já havia denunciado seu ex-marido por agressões anteriores, antes de o acusado atirar em sua coluna enquanto ela dormia, deixando-a paraplégica. Sem respostas quanto à punição do autor, foram as mobilizações de mulheres dando voz à Maria da Penha que culminaram na denúncia à Corte Internacional e posteriormente na promulgação dessa norma pelo Presidente Lula, em 2006.

Tendo em vista o avanço do protagonismo dos direitos das mulheres na formulação das políticas públicas de erradicação da violência contra a mulher, e o espaço que o tema vem ganhando no cenário político atual, definimos como objetivo principal investigar, a partir de pesquisas já realizadas sobre as delegacias de atendimento a mulher e entrevistas qualitativas, as ações dos policiais civis, que compõem o grupo de investigadores da Seção de Atendimento à Mulher vítima de violência, nas Delegacias Comuns; e as ações dos agentes responsáveis pelo atendimento às mulheres na Delegacia da Mulher, conhecida por Deam, no Distrito Federal.

Procura-se, desse modo, responder à seguinte questão: em que medida os Direitos das Mulheres influencia a atuação dos policiais civis no atendimento à mulher? Esse questionamento desdobra-se também nos objetivos específicos a seguir:

- Conhecer o perfil da burocracia em destaque (capacitação em Direitos das Mulheres, interesse na temática, afinidade com o público alvo, definição da violência de gênero, compreensão do atendimento especializado);
- Analisar se há conhecimento da Rede de Atendimento à Mulher em situação de violência;
- Comparar os resultados de pesquisa entre a Delegacia de Atendimento a Mulher e a Seção de Atendimento à Mulher selecionadas neste trabalho.

Inicialmente, em Burocracia de Nível de Rua: a natureza do conceito, trago a definição da teoria que baseia a pesquisa *Burocratas de Nível de Rua*, assim são intitulados pela Ciência Política e a Administração Pública, os servidores públicos implementadores de políticas públicas ou como definidos mais recentemente Trabalhadores da Linha de Frente. Em *Definindo a violência de gênero* abordo o conceito de gênero social, faço uma breve contextualização da Lei Maria da Penha, conhecida como uma política pública inovadora, no acesso da mulher ao sistema de justiça no caso brasileiro. Em seguida, na seção *A polícia no atendimento a mulher*, localizo a polícia e seu papel no atendimento à mulher vítima de violência. Por fim, abordo a Metodologia de Pesquisa e a experiência de campo.

## 1. Burocracia de Nível de Rua: a natureza do conceito

O modelo do ciclo da política pública foi a abordagem escolhida para este estudo, tendo em vista que as políticas públicas são compreendidas em estágios. São eles: Identificação do problema, Formação de agenda, Formulação de alternativas, Tomada de decisão, Implementação, Avaliação e Extinção (SECCHI, 2014). Essa proposta questiona a preferência de assuntos na agenda de governo e a preterição de outros, visto que não resolver problemas públicos também pode ser uma política pública (SOUZA, 2006).

A implementação de políticas públicas é a fase na qual as ações são executadas e em que se encontram as burocracias de nível de rua. É nesse estágio que é possível identificar os erros e acertos na formulação dos problemas e alternativas (ABAD apud. SECCHI, 2017). Existem dois modelos de implementação usual na literatura, o modelo *top-down* e o modelo *bottom-up* (ABAD apud. SECCHI, 2017). No primeiro, a implementação da política acontece de cima (legisladores) para baixo (burocratas) e a implementação, nesse caso, é tecnicista e regulada pelos tomadores de decisão. Já no caso do *bottom-up*, a burocracia tem liberdade para definir a implementação da política e os burocratas de nível de rua podem ser localizados no âmbito administrativo. Os estudos mais recentes, datados dos anos 2000, têm se proposto a fazer análises mais sociológicas da implementação da burocracia de nível de rua, que olha para os servidores públicos e suas influências na implementação, dada a perspectiva discricionária desse tipo de estudo (GUIMARÃES, 2023).

As políticas públicas possuem atores ou participantes que podem ser classificados, de acordo com Souza (2006), em dois grupos: os visíveis, que seriam os políticos, partidos, movimentos sociais, entre outros; e os invisíveis, que seriam a academia e a burocracia. Ao contrário da concepção proposta por Weber (1947), que entende os burocratas como reprodutores das normas e regras instituídas pelos legisladores, e, portanto, sujeitos sem interferência na implementação, a burocracia de nível de rua, segundo Lipsky (1980), afirma que os servidores públicos e as instituições moldam as políticas públicas durante a sua implementação, pois representam o contato direto com o cidadão. Além disso, as políticas podem ser modificadas pelos burocratas na implementação, a depender do lugar, do tipo da política e de suas características específicas (FERNANDEZ; GUIMARÃES, 2020).

Os burocratas de nível de rua fazem parte do corpo de funcionários empregados pela Administração Pública para aplicar os programas por ela gestados. Eles implementam, assim, as políticas governamentais, atendendo aos cidadãos e concedendo os benefícios dessas políticas. Por essa atuação, os burocratas de nível de rua consomem boa parte dos

gastos públicos, tendo em vista que o exercício de suas funções representam a presença do Estado para a população, proporcionando, dessa forma, o acesso à Administração Pública.

Um fato importante é que geralmente o público mais afetado pela burocracia de nível de rua é a população economicamente vulnerável (CAVALCANTI; LOTTA; PIRES, 2018). Os indivíduos atendidos por eles são intitulados de clientes não voluntários, por demandarem por serviços que não possuem alternativa para requisitar ou não e, nesse caso, o fazem por necessidade. Além disso, a forma como os serviços estatais são fornecidos aos cidadãos constitui o cenário político e social vigente, por isso o burocrata de nível de rua carrega o desafio de mediar a relação entre sociedade e Estado, na medida em que, ao mesmo tempo que materializam os recursos públicos aos cidadãos, dimensionam sua força de trabalho ao Estado (LIPSKY, 1980).

A ação de decidir o perfil dos beneficiários das políticas públicas, a quantidade e qualidade dos recursos concedidos aos cidadãos configuram a discricionariedade de ação dos burocratas de nível de rua, a qual se dá em meio de regras e de normativas cujos atores estão inseridos. As políticas públicas não são implementadas da maneira como são formuladas, elas dependem do local e das pessoas que são responsáveis por sua implementação, sendo assim os burocratas adaptam e performam as políticas de acordo com suas práticas discricionárias e instituições de trabalho (LOTTA; PAVEZ, 2010). A discricionariedade, então, é também regida pelo espaço (LOTTA; SANTIAGO, 2018).

A discricionariedade pode ser desencadeada pelos seguintes fatores: o trabalho do burocrata de nível de rua é imediatista; os problemas levados pela população são urgentes, demandando dos trabalhadores respostas rápidas e individualizadas para cada caso; além disso, há casos em que as regras são excessivas viabilizando diferentes interpretações ou são paradoxais, sugerindo, assim, mais de uma interpretação; por fim, os burocratas de nível de rua geralmente atuam sem supervisão de terceiros e isso abre espaço para ações discricionárias (CAVALCANTI; LOTTA; PIRES, 2018), já que elas são consequências das interpretações das normas e das regras de uma política, feitas, portanto, a partir de um viés pessoal influenciado pela organização, pelas relações interpessoais com a equipe de trabalho e pelos valores individuais (LOTTA, 2012) que cada um carrega.

A ação discricionária não é necessariamente ruim, mas, na prática, ela é bastante complexa, pois os cidadãos esperam um atendimento individualizado e empático dos implementadores e é inviável para os burocratas atenderem a todas as regras de maneira estrita, o que os leva a critérios para a concessão de recursos, dentro da normativa legal. Logo buscam tornar o atendimento ao cliente possível. Mas, ao mesmo tempo, os agentes

estatais são os responsáveis por dispensar os sujeitos que não estão aptos para serem contemplados pela política. Essa parte pode ser prejudicial, já que a dispensa está baseada em estigmatizações que causam constrangimentos aos cidadãos (LIPSKY, 1980).

Como vimos, os burocratas de nível de rua representam o Estado para os cidadãos, logo essa representação indica a condição estatal em prover bens públicos e resolver problemas de maneira autônoma, especializando e contratando funcionários, a fim de formalizar essa autonomia. O estudo sobre a autonomia burocrática se dedica a compreender a legitimidade que o Estado tem para exercer autonomia, instituindo objetivos e criando condições para alcançá-los.

Na burocracia de nível de rua, a autonomia pode ser percebida de duas formas autonomia organizacional: a representação coletiva que os burocratas possuem de representar o Estado em suas instituições, tendo assim suas ações legitimadas; e a autonomia individual, nos casos em que as ações e comportamentos dos burocratas influencia demais atores em sua organização, a partir de práticas individuais ou posições de hierarquia, em contraposição à discricionariedade que busca entender como é realizada a ação individual do burocrata. Na autonomia a análise é coletivizada, considera a influência organizacional, a burocracia como coletivo e o vínculo profissional com a instituição (LOTTA; SANTIAGO, 2017).

## **2. Definindo a violência de gênero**

A categoria gênero pode ser conceituada como prática social, signos corporais, estética e performances de um indivíduo socialmente classificado em dois grupos: feminino ou masculino. Identificamos uma mulher ou um homem, a partir de uma construção social estabelecida que caracteriza a performance de cada gênero, independente do sexo (BENTO; DIAS, 2016). Na ordem patriarcal de gênero, a categorização de homens e mulheres é inferida, por meio de atributos sexuais e, nesse caso, o gênero é classificado, mediante a genitália do indivíduo, conceito comumente defendido por uma visão biologizante de gênero. Ao basear a definição de gênero em uma leitura sexualizada, construiu-se socialmente a ideia de que os *homens* são naturalmente patriarcas, concedendo autonomia para essa categoria. Nesse sentido, os homens são incentivados a usufruir de sua liberdade, mas não apenas isso, pois há uma abertura social para que os homens se conformem que a dominação deles sobre as mulheres seja naturalizada. Ao contrário da independência que individualiza o poder de sobrevivência dos sujeitos, a autonomia coletiviza esse poder, restando a categoria *mulher* o lugar marginal de sujeição ao *homem* (SAFFIOTI, s.d).

Na perpetuação da subordinação do gênero feminino ao masculino ou a opressão do segundo sob o primeiro, a estrutura patriarcal, representada pela posse, se configura e gera aceitação social frente à prática da violência masculina, que objetiva zelar essa estrutura. Na estrutura patriarcal, a violência é um meio de manutenção da ordem, e, por isso, é legítima quando usada. O conceito de gênero, aqui, é aquele apropriado pelo sistema de justiça em que a afirmação que as mulheres consentem com a violências as quais são vítimas. Exemplos disso também estão presentes na nossa língua, em frases como “Em briga de marido e mulher, ninguém mete a colher” e “Apanha, mas continua com o marido”. Por ser a impotência um sentimento generificado nas relações conjugais, as mulheres lidam com esse sentimento com maior resistência que os homens, comumente voltado ao uso da violência. Quando atingidos pela mesma emoção, os homens enfrentam esse sentimento imbuído de raiva, retomando a ocupação do lugar de autoridade dentro do relacionamento afetivo.

No Brasil, os casos de violência doméstica anteriores à Lei Maria da Penha eram investigados pelos Juizados Especiais Criminais (JEcrim) ou Juizados de pequenas causas como conhecido popularmente. Previstos pela Lei nº 9.099/95, foram criados para desafogar o sistema judiciário e têm a responsabilidade de julgar os crimes de menor potencial ofensivo, como os crimes de lesão corporal dolosa leve e o de ameaça, recorrentes nas denúncias que chegam às Delegacias da Mulher. Esses Juizados tinham por objetivo também a conciliação entre as partes, sendo a maioria das vítimas mulheres. As denúncias de mulheres vítimas de violência que chegavam até os JEcrim's eram encaminhadas as audiências de conciliação com seus agressores e, por ser uma medida despenalizadora (com alternativas à pena do encarceramento), os autores de violência doméstica podiam ser absolvidos, mediante o acordo de pagamento de uma cesta básica.

Além disso, a lei 9.099/95 garantia, à mulher vitimada, a opção de representar ou não contra o acusado, tirando a responsabilidade do Estado de enfrentar a violência doméstica como um problema público, dificultando, assim, a investigação dos casos em que o agressor fosse cônjuge ou mantivesse alguma proximidade com a vítima. Os JEcrim's tornavam a privatizar as violências contra a mulher, tendo em vista que o modelo conciliatório é de interesse do agressor na medida em que o beneficia, quando em jogo a sua absorção e aumenta as chances de reincidência na prática de violência conjugal (DEBERT; OLIVERIA, 2016).

A Lei Maria da Penha, portanto, inova ao politizar o espaço privado e definir violência doméstica e familiar como uma violência de gênero. Dessa maneira, as violências

cometidas no espaço intrafamiliar não podem ser naturalizadas baseadas na alegação de relação conjugal, manutenção da família ou no entendimento de que há consenso por parte da vítima agredida por ser esposa. As violências de gênero podem ser físicas e assim visíveis, como em casos de espancamentos, mas também podem ser psicológicas ou patrimoniais, violências em que os danos causados à vítima, mesmo não sendo comprovados por meio de exame de delito, causam lesões às mulheres e podem desencadear adoecimentos e demais impactos negativos em suas vidas, tanto quanto uma agressão física. Por vezes até pior, considerando o ciclo de violência repetitivo em casos de relacionamentos afetivos.<sup>2</sup>

A violência doméstica é cometida por pessoas que convivem no mesmo ambiente e não necessariamente são parentes ou consanguíneos, podendo ser praticada por vizinho, colegas de trabalho, amigos ou qualquer pessoa cuja vítima conviva e não necessariamente mantenha laço familiar ou de longa permanência. Já a violência familiar ou intrafamiliar é aquela em que os envolvidos pertencem à mesma família, pai, marido, filhos, primos, tios, enteados e irmãos (SAFFIOTI, 2001). Casos de violência em relacionamentos homoafetivos entre mulheres lésbicas também podem ser enquadrados na Lei Maria da Penha, dado que a proteção à mulher vítima de violência de gênero independe de sua orientação sexual.

Ao definir a violência de gênero como violência doméstica, a Lei Maria da Penha delimita o entendimento das desigualdades de gênero nos âmbitos conjugal e doméstico, quando estas são abrangentes e desencadeiam crimes que extrapolam a vida privada das mulheres. Essa norma, assim, retira a violência doméstica do grupo de crimes de menor potencial ofensivo e aumenta a pena prevista, passando de 6 meses para 3 anos de reclusão. Ademais cria Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, derruba a aplicação de pena mediante o pagamento de cesta básica e retoma a instauração do inquérito policial, impedindo argumentos como o da legítima defesa da honra. Tipifica também as violências ao enquadrá-las como física, psicológica, sexual, patrimonial e moral.

### **3. A polícia no atendimento a mulher**

Fica a cargo da Polícia Civil ou Judiciária, conforme expresso na Lei Orgânica do DF, investigar os casos de violência doméstica, instaurar os inquéritos, formalizar as oitivas e lavrar os boletins de ocorrência. Cabe a ela também encaminhar ao Ministério Público as ocorrências, para que sejam apuradas e julgadas, se for o caso. Em linhas gerais, as

---

<sup>2</sup> Há três fases no ciclo de violência de acordo com Lenore Walker (1979) a fase 1 aumento da tensão, fase 2 atos de violência e a fase 3 "lua de mel" fase em que o agressor procura contornar a violência reconquistando a vítima.

Delegacias de Polícia são a porta de entrada das mulheres vítimas de violência, onde são inicialmente ouvidas e o boletim de ocorrência é então formalizado, na presença de testemunhas. Estas são ouvidas e o importante, nessa fase, é a coleta de provas minuciosamente descritas. Vale destacar que as mulheres podem ser encaminhadas à Polícia Civil de diferentes instituições públicas, a partir de um sistema interno da Rede Integrada, porém, manifestado o desejo de investigação do caso e punição do autor, a mulher vitimada precisa efetivar a denúncia e a área responsável por esse procedimento é a Polícia Civil.

Em 1985, após pressão de movimentos feministas que reivindicavam punição efetiva de casos de violência contra a mulher, foram criadas as Delegacias Especializadas no atendimento à Mulher, política de iniciativa do secretário de segurança pública do Estado de São Paulo, a época Michel Temer (GREGORI, 2006), e normatizada pelo Decreto 23.769 de 6 de agosto de 1985. Duas importantes orientações foram impostas para implementação da Delegacia Especializada no atendimento à Mulher: o acompanhamento da política por uma comissão de mulheres junto à OAB; e a presença de mulheres integrantes de movimentos feministas.

Cabe aos profissionais que trabalham no atendimento à mulher vítima de violência o conhecimento prévio de que estão atendendo uma minoria política, cujo acesso aos direitos fundamentais é desigual e a cidadania depende da efetividade das estruturas estatais, incluindo o acesso à justiça previsto na Constituição de 1988, corporificado pelas instituições de justiça. De acordo com Gregori, a ausência de uma lei com normas para o atendimento específico de mulheres vítimas de violência gera o desrespeito ao princípio das Delegacias Especializadas, tornando a discricionariedade policial um regra:

A ausência de uma política normativa para o atendimento especializado e seus efeitos sobre a prática diária tendem a criar uma situação na qual cada encaminhamento depende, fundamentalmente, do bom senso ou do universo de relações e conhecimentos das funcionárias responsáveis (GREGORI, 2006, p. 71).

Com a criação da Lei Maria da Penha, espera-se que os burocratas na pessoa do agente policial situe sua abordagem, de acordo com a definição de violência de gênero e os tipos violência doméstica previstos no texto da legislação. Isso ajuda na orientação do atendimento, evitando que se dispense a vítima ao não conseguir enquadrar o crime, tendo em vista que, antes da aprovação da lei, os casos de violência de gênero eram tratados como crimes que dependiam da interpretação do policial.

Nessas situações, eram direcionados casos em que corriqueiramente apenas os crimes envolvendo risco de morte eram investigados, porém, cenários, como o de violência psicológica, que não correspondiam a um crime antes da Lei Maria da Penha, davam

margem para que os burocratas desconsiderassem outras ações violentas e, até mesmo, normalizassem essas condutas como um procedimento legítimo em uma relação conjugal. Ao abordar a dominação social reproduzida nas relações heterossexuais, a Lei Maria da Penha se torna pioneira na legislação brasileira permitindo que, entre outras conquistas, se disseminem a políticas das delegacias especializadas no atendimento à mulher vítima de violência, que tratam a violência contra a mulher como uma violação aos direitos humanos.

Outra inovação da Lei Maria da Penha é trazer, em seu texto a integração, das instituições responsáveis pelo atendimento às mulheres vítimas de violência, na medida que prevê uma rede integrada de atendimento multidisciplinar composta por profissionais da saúde, educação, assistência social e justiça; e por integrar instituições como a Polícia Militar, Ministério Público, os Centros de Referência em Assistência Social, com atribuições especializadas para o atendimento das vítimas.

É importante destacar que a ausência dessa integração já apareceu como um empecilho para a efetividade do trabalho policial, agentes já alegaram que os atendimentos muitas vezes fogem da competência da polícia judiciária, na medida em que, para se obter êxito no combate à violência, as atendidas precisam de atendimento psicológico e do acompanhamento assistência social, por exemplo (GREGORI, 2006).

No Distrito Federal, há apenas duas Deam's, localizadas em cidades com contextos socioeconômicos ambivalentes, uma na Asa Sul, cidade com uma alta concentração de renda; e outra na Ceilândia, região periférica do Estado. Tendo em vista que nem todas as cidades possuem Delegacias Especializadas no Atendimento à Mulher, essa difusão exigiria prévio estudo sobre a demanda da região, destinação orçamentária e equipe especializada. Na maioria das cidades, a mulher vítima de violência de gênero é encaminhada a uma Delegacia de Polícia Comum, onde é atendida na Seção de Atendimento à Mulher, geralmente localizada em uma Sala à parte e em um ambiente reservado, com policiais civis dedicados a investigações de crimes contra a mulher.

Além dessas variáveis mobilizadas no atendimento, há reclamações quanto às dificuldades advindas de dentro da própria instituição, com frequência associadas ao reduzido quadro servidores. Para além disso, há burocratas lotados no atendimento a mulheres que não escolheram ocupar esse posto, por visualizarem as Delegacias da Mulher como pouco atrativas para a operação policial combativa, dado o atendimento assistencial da DM (GREGORI, 2006).

Apesar de representar um grande ganho para o país no que concerne à proteção das mulheres vítimas de violência e um avanço na base jurídica para os diversos burocratas que



atuam no atendimento dessas vítimas, a lei nem sempre é aplicada para todas as mulheres. Fica a critério do policial durante o atendimento considerar a mulher uma vítima ou não, e isso vai depender da construção social e moral do burocrata. Na pesquisa de Lins (2018), fica evidente a preterição de algumas vítimas frente a outras, o que ela chama de “vítimas de verdade”. A autora, por exemplo, mostra que os casos de maior vulnerabilidade são eleitos dignos de atenção, destacando que essa é uma escolha que atravessa o crivo moral dos burocratas presentes no atendimento (LINS, 2018).

Nathalia Cordeiro Guimarães também traz em sua pesquisa o tratamento diferenciado às mulheres negras de classe baixa, comparando casos de crimes semelhantes entre mulheres brancas e negras, e a recorrência da dispensa das mulheres negras por parte dos policiais (GUIMARÃES, 2023). Esses estudos são posteriores à Lei Maria da Penha, o que retoma a discussão sobre a Lei 9.099/1995 e sua limitação em priorizar apenas alguns casos de violência contra mulher.

Tendo em vista que a Lei Maria da Penha foi criada para amparar a mulher vítima de violência no Sistema de Justiça, escolhemos analisar o efeito dessa política no atendimento às mulheres vitimadas tanto em uma Delegacia Especializada, quanto em uma Comum, localizadas em Brasília, identificadas aqui como DE e DC, a fim de localizar o tipo da Delegacia analisada.

#### **4. Metodologia**

Este é um estudo qualitativo. O método utilizado para coleta de dados na pesquisa é, principalmente, entrevistas semiestruturadas, compostas por um roteiro com perguntas principais que podem ser complementadas por outras perguntas, facilitando a compreensão do contexto presente, conduzindo à obtenção de informações livres e evitando a padronização de alternativas (MANZINI, 2004). Essas entrevistas foram realizadas a partir de um roteiro pré-estabelecido, disposto no Apêndice A. As entrevistas qualitativas, assim como a observação de campo e análise de material de variados suportes, é um dos métodos aconselhável para conhecer contexto, hábitos, práticas e crenças de indivíduos. Além disso, com a entrevista, despertamos em nosso interlocutor a reflexão sobre si e o outro (DUARTE, 2004).

Foram entrevistados quatro policiais civis, todos atualmente investigadores. Dois desses policiais são da Delegacia Comum e duas policiais da Delegacia da Mulher. Notou-se que a conversa com esses burocratas de nível de rua proporcionaram a eles a oportunidade

de dialogar sobre seus trabalhos e refletirem acerca das suas ações cotidianas e também das de próprios seus colegas de trabalho.

As entrevistas foram analisadas a partir da Análise de Conteúdo (BARDIN, 1977), que permite, ao analista, produzir conexões do conteúdo transcrito ou de um recurso de áudio com a realidade. Assim sendo, o objeto do conteúdo é a linguagem ou a palavra individual de um sujeito. Inicialmente esse tipo de análise surgiu com a consulta aos textos jornalísticos, nos Estados Unidos, na época os discursos de políticos eram avaliados (CAREGNATO; MUTTI, 2006). A análise de conteúdo pode ser uma análise quantitativa, quando se observa a repetição de uma palavra em um texto e extrai o resultado estatístico dessa repetição; ou qualitativa, no momento em que o objetivo é notar ausência ou presença de palavras que constroem um contexto. Essa é a análise apropriada para um estudo qualitativo (CAREGNATO; MUTTI, 2006).

Para se analisar um conteúdo é necessária a construção de codificações ou categorias de análise de conteúdo e, para a compreensão das ações discricionárias dos burocratas analisados ser possível, foi preciso conhecer o ambiente, a delegacia de polícia e o conteúdo da fala dos policiais civis em um tipo de ocorrência específica: violência contra mulher. Além disso, foi possível inferir que, apesar de terem conhecimento da normativa que trata sobre esse tipo de crime, os policiais direcionam cada atendimento a partir de uma interpretação própria, portanto, discricionária.

As categorias aqui mobilizadas foram separadas nas seguintes dimensões: domínio do tema, formação profissional e discricionariedade. Na categoria Domínio do tema, o objetivo é situar os burocratas, a partir de sua identificação com sua ocupação. Nesse caso os policiais civis tanto podem ir parar em uma seção de um tipo específico de crime por interesse, por uma necessidade da corporação ou por indicação, cargo preenchido por experiência prévia ou confiança. Já na categoria formação profissional, a análise buscou saber se houve capacitação para a atribuição específica e notou-se que a experiência de trabalho prevalece no arranjo de uma delegacia. Um policial, assim, tanto pode permanecer na sua delegacia de origem na seção em que domina, quanto pode ser requisitado por uma outra delegacia para atuar na mesma seção. Na condição atual, com a carência do efetivo policial, a permanência em uma mesma seção é instável, na DC analisada, um agente estava recrutando policiais para fazer um flagrante, ação que envolve a saída do policial de seu posto de trabalho. No caso da categoria padronização das vítimas, a ideia foi, por meio das características dadas pelos policiais de vítimas, entender como eles direcionam o atendimento.

Lins (2018) infere, por meio do discurso policial em sua etnografia em uma Delegacia de Atendimento à Mulher, que há uma caracterização de uma vítima de verdade. Uma outra categoria que surgiu durante a entrada em campo foi em relação à perspectiva dos policiais acerca da saúde mental desses burocratas. Apesar de não ser o foco do estudo, essa categoria surgiu muitas vezes nos discursos apresentado e, como a análise levantada é voltada para esses sujeitos, acredito ser essa uma categoria que forneça características relevantes para entender a ação desses agentes na atual conjuntura.

**Quadro 1. Categorias de análise**

<b>CATEGORIA DE ANÁLISE</b>	<b>SUBCATEGORIAS</b>	<b>CARACTERÍSTICAS DAS UNIDADES DE REGISTRO</b>
Domínio do tema	Compreensão da violência de gênero	Qual é o seu entendimento sobre violência de gênero ou violência contra a mulher? Você tem conhecimento da Rede de Atendimento à Mulher? Já participou de diálogos com demais instituições envolvidas no atendimento, debates, reuniões, oficinas, etc? Ao atender uma mulher vítima de violência você costuma encaminhá-la para os demais atendimentos da Rede Integrada antes de dispensá-la?
Formação profissional	Especialização na temática	Você teve algum contato com o tema Direitos das Mulheres no curso de formação da Polícia Civil? Caso não tenha tido, já buscou estudar sobre ou estuda? Você veio à Delegacia da Mulher ou Seção de Atendimento à Mulher por haver interesse próprio ou foi alocado? Há quanto tempo você trabalha no atendimento à mulher? Para você o atendimento Especializado é importante? Como você entende essa política? Na sua visão, impacta a vida das mulheres?
Discrecionalidade	Padronização da vítima	Para você há um padrão de vítima de violência de gênero? Você já se viu em casos em que teve que dispensar a mulher vítima de violência por não considerar a situação compatível com um boletim de ocorrência? ou teve que dispensá-la por não conseguir enquadrar o crime?

Fonte: Elaboração própria.

## 5. Resultados e discussão

Para além das atribuições funcionais constitucionalmente prescritas como de Polícia Judiciária; que são a manutenção da ordem e o combate à criminalidade por meio da aplicação da lei, a atividade policial exige também desses profissionais autonomia e interesse próprio. Somado a isso, está a representação simbólica do Estado materializada nos policiais aos cidadãos. Apesar de administrativamente os policiais trabalharem em conjunto, na prática não é o que ocorre, tendo em vista a desarticulação entre especialidade policial e os tipos de atribuições. Além de fomentar constrangimentos entre os pares como no caso da polícia militar e polícia civil (um dos resultados desta pesquisa), isso também impacta na efetividade do atendimento, na medida em que os policiais se eximem de prestar o atendimento ao incidir a diferença entre as atribuições no cargo burocrático-(BEATO, 1999).

Além disso, no caso brasileiro, a polícia civil possui uma hierarquia já pré-definida em sua gestão, já que toda delegacia de polícia é formada por um ou mais delegado de polícia, cuja atribuição de chefia é legalmente superior à dos demais policiais da instituição. Cria-se, então, a figura de um advogado que acaba por julgar a vítima, dado seu alto grau de discricionariedade (BEATO, 1999). Ademais a palavra do delegado prevalece sobre os resultados investigativos dos demais colegas, determinando a sentença final do inquérito policial. Ao mesmo tempo, cada policial civil tende a encaminhar seus atendimentos de maneira individualizada, o que resulta em uma disputa de forças entre os burocratas de uma mesma organização, somada às tensões com as demais organizações do Sistema de Justiça. Todo esse cenário se transforma em um fator determinante para a morosidade do atendimento.

Com relação à delimitação do exercício das atribuições da polícia civil, uma reclamação apontada pelos policiais civis, durante o trabalho de campo, está na intensa procura dos cidadãos à delegacia de polícia com problemas cujos burocratas não têm competência para resolver e que recaem sob os demais órgãos do Sistema Criminal. Cabe lembrar que um dos papéis da polícia, no Estado Moderno, é de implementar a ordem social, por meios coercitivos ou uso da força, o policial é visto como representante do poder estatal (PAIXÃO; BEATO, 1997).

No Brasil, com frequência, os casos de protagonismo policial causam comoção nacional e, não raros, os programas sensacionalistas clamam por reformas penais, cujo aumento das penas previstas é a tese defendida, quando não reivindicam a aprovação da pena de morte. Apesar de haver admiração social quanto à profissão da polícia, muitas

vítimas de crimes não a acionam, Paixão e Beato (1997) observaram, a partir dos dados do PNAD de 1988, que com frequência indivíduos, alvos de furtos, roubos e crimes envolvendo agressões, não realizaram denúncias. Nesse sentido vale ressaltar que, no caso das agressões, a maioria das vítimas eram mulheres e os autores desses crimes são pessoas próximas às vítimas, como familiares ou parentes.

Um dos argumentos dados pelas vítimas em relação à recusa de não ter levado os casos a justiça foi a proximidade com os autores dos delitos, ou seja, uma leitura privada da situação, eximindo a polícia de participação, em parte por desconfiança na organização, mas principalmente pela crença de não atribuírem ao status policial competências sobre divergências privadas.

Não compete a nós deslegitimar as percepções dos burocratas quanta a sua vivência laboral e seus apontamentos a partir de sua experiência e dificuldades na implementação da política de segurança pública, mas importa considerar a interferência cultural das práticas que impedem a população de receber de fato um atendimento acolhedor. Precisamos, assim, repensar conjuntamente, incluindo os cidadãos atendidos, a percepção sobre problemas públicos através do diálogo e não apenas supor que os cidadãos não sabem onde procurar ajuda e fazem isso de maneira equivocada.

### ***5.1 A experiência na Delegacia Comum***

Os resultados da pesquisa com os Policiais Civis da Delegacia Comum podem ser divididos em três eixos: Objetivos centrados no cliente versus objetivos organizacionais; Experiência e Identificação com os Direitos das Mulheres; e Compreensão da Violência contra a Mulher. Inicialmente, contatei os Policiais alocados na Seção de Atendimento à Mulher da Delegacia Comum, e me desloquei até a Delegacia. Já de imediato, relataram-me o déficit no quadro de servidores, já de conhecimento público na região. A PC-DF realizou um concurso recente e o processo de chamamento dos aprovados tem sido moroso, resultando em protestos contra o Governo do Distrito Federal. Parte desses afastamentos também se deve a problemas de saúde.

Na fachada da Delegacia Especializada, é possível ver um banner pedindo reajuste salarial para a polícia civil do DF, em negociação com o Governador de Brasília, Ibaneis Rocha. É importante informar que as forças de segurança, por lei, são impedidas de realizar greves<sup>3</sup>, levando os servidores públicos dessa categoria a se mobilizarem como

---

<sup>3</sup> Ver Constituição Federal de 1988, Cap II “Das Forças Armadas”.

podem. “A Polícia Civil agora é assim” foi, por exemplo, uma das frases que escutei de um policial entrevistado ao se referir a uma colega da Seção que se encontrava de atestado médico e que seria uma das minhas entrevistadas. O adoecimento policial e a sobrecarga de trabalho fizeram parte dos relatos dos agentes entrevistados<sup>4</sup> e, antes de me definirem seus respectivos trabalhos, os Policiais Cíveis recorriam às condições de trabalho. Logo notei que essa era uma queixa importante que influencia no atendimento das mulheres vítimas de violência.

Anteriormente, estive na DC para acertar as entrevistas com os agentes, duas vezes, devido à ausência de uma policial cotada para a entrevista, que estava em afastamento médico. Existia a expectativa de ela retornar a tempo da pesquisa, por ser a chefe da Seção de Atendimento à Mulher. Os outros dois policiais participantes comentaram que seria importante ela ser uma das minhas fontes, porém, ela não retornou a tempo e por urgência, retornei à Delegacia novamente e formalizei as entrevistas com os policiais presentes. Em ambas as vezes em que procurei a DC, acompanhei denúncias de mulheres vítimas de violência no balcão, enquanto aguardava atendimento e acredito que esses relatos vão ao encontro com o objetivo dessa pesquisa.

No primeiro caso, uma mulher, já idosa, procurou a DC devido às ofensas diárias do marido, o policial que a atendia no balcão perguntou se o esposo da vítima estava em casa naquele momento e ela respondeu que não. Ele, então, sugeriu que ela entrasse em contato com a Polícia Civil quando ele estivesse em casa, para que fosse feito o flagrante, pois apenas com a palavra da vítima ele não poderia lavrar o boletim de ocorrência. A mulher, assim, foi dispensada do atendimento. Percebi que o agente demonstrou preocupação com a integridade da atendida ao pedir para que ela insistisse na denúncia em outro momento, devido à ausência de provas, porém a mulher ficou visivelmente insegura ao dizer que havia procurado a Polícia porque o marido estava fora de casa, pois ele não poderia ficar ciente da denúncia.

Na segunda vez que estive na DC, presenciei uma outra tentativa de denúncia frustrada de uma mulher vítima de violência. Na ocasião, a mulher estava em desespero após o ex-marido, que não aceitava o fim do casamento, ter sequestrado o filho do casal no momento em que a mulher estava em um mercado local. O agente inicialmente perguntou se ele era o pai da criança. A mulher assentiu e ele imediatamente respondeu que, nesse caso, não seria passível de crime. A mulher, então, apelou para um novo argumento: disse

---

<sup>4</sup> A última publicação do Mapa da Segurança Pública (2024) levantou que o índice de casos de suicídios de agentes de Estado aumentou em 31,63% em 2023, ano - base do levantamento.

que o ex-marido estava na casa dos pais dela e havia acabado de agredi-los, o policial, assim, perguntou se a polícia militar já havia sido acionada. Nesse momento, a reclamante passou a fazer a ponte entre a polícia militar ao telefone e o policial civil do atendimento e cada representante das instituições dava uma informação diferente sobre qual procedimento tomar frente àquela situação, o que a deixava mais angustiada.

Ao entrevistar os agentes escolhidos para a pesquisa, relatei esses dois casos, a fim de tentar compreender por que as mulheres dos relatos foram dispensadas do atendimento. Para mim, havia sido desinteresse dos agentes envolvidos em seguir com o boletim de ocorrência e efetivar o atendimento. Todavia, para os meus entrevistados, muitas das indagações que a população leva para a delegacia de polícia não é competência da instituição deles, pois são específicos da Vara de Família, Conselho Tutelar ou outros órgãos responsáveis pelo núcleo familiar.

Nesse momento, notei que a referência à saúde mental dos policiais afetados pela sobrecarga de trabalho apareceu novamente. Como mencionado, apesar de não ser o objetivo deste trabalho o estudo das condições laborais dos policiais civis e suas respectivas saúde mental, é coerente trazer as reclamações expostas pelos agentes, visto que essas refletem no atendimento prestado às vítimas. Além disso, a região onde a DC está localizada é periférica, logo é visada pela política e pela mídia, o que aumenta a pressão no ambiente, como apresentam os seguintes relatos:

Nem se tivéssemos o dobro do efetivo que temos na SAM, daríamos conta de atender todas as ocorrências de violência contra a mulher que temos. (Entrevistado 1)

Delegacia na periferia é cabo eleitoral. Aqui somos constantemente alvo de pressão, você já visitou outras delegacias? elas são totalmente diferentes. (Entrevistado 2)

A ausência de um quantitativo necessário de recursos humanos para atender os cidadãos na delegacia explica também, em parte, a alta discricionariedade do atendimento. Além disso, burocracias localizadas em lugares periféricos tendem a ser mais demandadas, o que pode influenciar no atendimento dos burocratas (LIPSKY, 1980), devido à falta de efetivo nas delegacias. Uma solução encontrada pelos agentes é prestar serviço voluntário em outras delegacias, conhecido como plantão remunerado, entretanto, a meu ver, essa prática tanto pode dar margem à discricionariedade quanto padronizar os atendimentos, tendo em vista que, por não estarem em sua delegacia de origem, os agentes podem ter uma

maior liberdade para operar e assumir uma postura distinta da pactuada entre seus pares, como também pode o agente ser mais técnico em delegacias cujo convívio é reduzido.

Em nenhuma vez que estive na DC, vi os mesmos agentes na bancada. Na primeira vez em que procurei a instituição, tive que apresentar minha identidade para o agente que me atendeu. Nas demais vezes, o procedimento não foi repetido e, ao questionar sobre isso, disseram que é um procedimento técnico, já que a conferência do documento impede que, nos casos de intimação, a pessoa intimada não fuja. Como apenas um agente recolheu a minha identidade entre todos os demais que me atenderam posteriormente, essa ação confirma a diferença no atendimento de um servidor para outro.

Os dois agentes entrevistados na Delegacia Comum relataram interesse no atendimento específico a mulheres vítimas de violência. Sendo o Agente 1 já experiente nesse tipo de investigação, enquanto o Agente 2 foi alocado na SAM a convite da chefe da Seção. Vale ressaltar que esse burocrata fez questão de pontuar que é uma pessoa progressista e simpatizante dos direitos das mulheres. Tive interesse por conhecer o perfil dos burocratas em relação à afinidade com o direito das mulheres, porque, parte das pesquisas lidas sobre o tratamento das mulheres em delegacias, evidenciava o desconforto em atender a esse público, por haver, em algumas situações, ausência de identificação com a causa. Mesmo o Agente 1 reconhecendo a cultura patriarcal que trata a mulher em sociedade como posse, conforme o relato:

Eu já atendi um cara que veio prestar queixa contra a esposa, porque ela se recusou a ter relação sexual com ele após uma briga, o que a levou a arranhar seu rosto. (Entrevistado 1)

Apesar da revolta do Agente 1 com a situação, posteriormente declarou que a morosidade do atendimento, para ele, se devia mais pela ausência de efetivo do que pela falta de identificação com a causa das mulheres. Conforme ele explica:

Se tivessem o dobro de policiais aqui nessa sala, uns seis machistas, mas que trabalhassem, essa questão estava resolvida. (Entrevistado 1)

O Agente 2 também acredita que, apesar dos esforços em se empatizar com as mulheres atendidas e em procurar prestar o melhor atendimento possível, a Polícia Civil é uma categoria atualmente precarizada e isso impossibilita a efetividade plena da instituição. Como segue seu relato:

Eu tô aqui ó (levantando uma folha enquanto me mostra) recrutando policiais para uma operação, pegando os nomes de cada um, estamos conversando aqui, mas daqui a pouco estarei na rua em operação, tem dia que é assim, fazemos várias coisas ao mesmo tempo. (Entrevistado 2)



Questionei o Agente 2 se essa variedade de funções não seria considerada desvio de função, já que escrivão e investigador possuem atribuições diferentes. Ele me respondeu que os agentes até podem exercer mais de uma tarefa e que isso é legal, mas que, no cenário atual, a sobrecarga se intensifica por ausência de efetivo policial. Durante a minha presença, notei os policiais na defensiva em alguns momentos. Tive a impressão de que a minha presença e as perguntas realizadas faziam com que ele achassem que estivesse querendo responsabilizá-los pelos atendimentos malsucedidos. Isso me fez reforçar, algumas vezes, que eu estava ali para conhecer seus trabalhos, e que, apesar de ser uma mulher feminista, não era o meu papel ali incriminá-los.

Percebo, a partir dos relatos retratos, que, para os policiais, por mais comprometidos que estejam com o trabalho, a empatia com as mulheres atendidas e o conhecimento dos Direitos das Mulheres não garantem a efetividade do atendimento por completo. Para eles, parece-me que a solução está em aumentar o quantitativo de policiais no atendimento, em um olhar mais técnico da efetividade. Isso fica evidente, quando pergunto se já houve alguma situação em que o burocrata precisou dispensar a vítima do atendimento:

Apenas nos casos em que a mulher escolher por não representar, fora isso, em nenhum outro caso. (Entrevistado 1)

Não, eu acredito que a Lei Maria da Penha é eficiente e consegue alcançar todos os casos. (Entrevistado 2).

Eles até reconhecem que precisam priorizar alguns casos frente a outros, mas buscam resolver todos os casos que investigam. Nos casos da DC, a priorização de um caso sob outro fica mais corriqueira, pois a delegacia não recebe apenas casos específicos de mulheres, mas entram outras urgências, como os casos de crianças e adolescentes. No dia da entrevista com o Agente 2, ele recebia duas conselheiras tutelares da região para depor em uma investigação de um provável cárcere privado de uma criança. O agente 2 estava nitidamente inconformado com a ausência de intervenção do Conselho Tutelar no caso e me confessou a indignação com os demais órgãos de atendimento que sobrecarregam as Delegacias.

Quanto ao conhecimento da Rede de Atendimento Integrada e o encaminhamento dos casos para as demais instâncias, os burocratas me confirmam que costumam encaminhar as vítimas quando necessário, já em relação à participação nas reuniões da Rede local, o Agente 1 justifica sua ausência:

A presença nas reuniões de Rede é de incumbência da Chefe da Seção, essa foi uma decisão conjunta, não dá para todos irem. Além disso, eu não vejo a realidade como nos depoimentos das reuniões, há um contraste com a realidade. (Entrevistado 1)

Dos dois agentes entrevistados na DC, nenhum participa das reuniões da Rede Integrada. Vale ressaltar que as reuniões de Rede ocorrem para os burocratas envolvidos no atendimento da Mulher discutirem sobre suas atuações no enfrentamento à violência em suas respectivas instituições. Essa troca é importante, porque, além de estabelecer contatos, os burocratas podem conhecer o trabalho um do outro e apresentar sua área de atuação e as dificuldades desencadeadas por ela. Em um estudo feito por mim na Rede de Atendimento à mulher vítima de violência do Gama e Santa Maria, participantes alegaram maior adesão de integrantes da Polícia Militar às conversas em Rede do que a Polícia Civil, embora a assiduidade nos encontros da instituição é baixa. Podemos pensar na relação da escassez de efetivo da corporação com a ausência em atividades da comunidade, mas não foi essa a justificativa para a não participação dos meus entrevistados, e, sim, o acordo de mandar apenas a Chefe da SAM para as reuniões de Rede.

Por fim, questiono aos Agentes se há um perfil de vítima em seus atendimentos e eles me confirmam que as vítimas cuja violência é recorrente são as que mais procuram a delegacia, como mostra o relato do Agente 1:

Ao contrário do que é dito pelos gestores e nas reuniões de Rede, eu não acho que o perfil da mulher vulnerável seja o padrão no atendimento de violência. Eu atendo mulheres estáveis, que não conseguem sair do ciclo de violência por ser algo já engendrado em suas vidas. E, para mim, a questão da empregabilidade das vítimas não é uma constante nos atendimentos. (Entrevistado 1).

Os agentes recorrem ao argumento de que todas as mulheres no geral sofrem violência de gênero, inclusive meninas menores de idade, sem distinção de raça ou classe. Constantemente eles atendem os mais variados perfis de mulheres vitimadas pela violência, como comenta o Agente 2:

Já chegou aqui um casal com uma família linda, e o homem está sendo acusado de ter abusado da filha. (Entrevistado 2).

## ***5.2 Adentrando a Delegacia da Mulher***

Os resultados da experiência com as Policiais Civis da Delegacia Especializada podem ser divididos em três eixos: Objetivos centrados no cliente versus objetivos da sociedade; Experiência e Identificação com os Direitos das Mulheres; e Compreensão da

Violência contra a Mulher. Muito antes do meu primeiro contato presencial com a Delegacia da Mulher, os policiais civis que contactei nas Delegacias Comuns me sugeriram conhecer as instalações de uma Delegacia Especializada. Notei que a intenção deles era me trazer respostas que suprissem a minha expectativa pessoal, enquanto estudante interessada no combate à violência contra a mulher. Não poucas vezes escutei: “Você precisa conhecer a Deam” ou “Na Deam os policiais civis fazem um curso especializado em violência contra mulher”.

No meu primeiro contato com a Deam, fui rapidamente atendida. A Delegacia possui algumas cadeiras de espera, é ampla e estruturada. Observei que no dia só havia mulheres policiais no atendimento e expressei meu interesse em conversar com as policiais no balcão. Fui apresentada para uma agente que ficou responsável de estabelecer o contato com outras três policiais para mim. Não sem antes desabafar sobre a correria dos últimos dias devido à falta de efetivo e de agentes titulares em afastamentos, minha interlocutora me passou os três contatos do mesmo dia e obtive respostas das três, porém somente consegui agendar a entrevista com apenas duas policiais. E é a partir dessas entrevistas que trago as impressões sobre a Delegacia da Mulher nesta parte.

Meu contato com a Agente 1 da DM foi bem natural, já inicialmente a policial me agradeceu pela oportunidade de cooperar com a pesquisa, porque, assim, seu trabalho poderia ser divulgado para a população em geral. Policial civil desde a década de 90, a agente chegou a DM a convite de uma colega Delegada e, desde o primeiro contato, se identificou com o atendimento. Logo de início, ela comentou sobre as vezes em que os colegas da DC demonstraram incômodo com seu atendimento:

Já teve colega que me questionou sobre minha paciência no atendimento em escutar as mulheres, quando tiro plantão voluntário em outras delegacias circunscricionais. E eu respondo que esse é o meu trabalho, como servidores públicos, importa para mim a prestatividade do atendimento. (Entrevistado 1)

A agente 2 da DM é policial civil há 18 anos e está na DM desde 2019. Tem experiência com outras delegacias especializadas e é psicóloga de formação. Comentou que trabalhou poucas vezes com registros de ocorrência e que atualmente trabalha na investigação. A partir dessas informações, notei que sua área de formação influencia na sua atuação, visto que ela me relatou que prefere ter uma aproximação maior com a escuta. Disse também que viveu pouco a experiência do plantão.

A Agente 1 da DM explica que na Deam, desde que entrou, tanto ela quanto os colegas de agentes homens e mulheres estão em constante especialização. Não ficou muito

claro se há um curso para agentes que querem trabalhar na DM antes do ingresso, mas ela me confirma a constante capacitação e os esforços internos em incluir homens no trabalho, não apenas pela demanda do uso da força nas operações, mas também para que tenham homens ganhando experiência e repensando o atendimento humanizado às mulheres vítimas de violência.

A fala da Agente 1 da DM me remete às experiências que relatei na minha experiência com a DC, em que me pareceu evidente os atendimentos discricionais e a justificativa dos agentes entrevistados sobre os atendimentos dispensados, alegando sobrecarga de trabalho. Sem dúvidas que as condições de trabalho e recursos são primordiais para um bom atendimento, mas o acolhimento inicial é muitas vezes mais importante para a vítima do que a efetividade do serviço em si. Pergunto aos Agentes da DM se já ocorreram situações em que dispensaram a vítima sem atendimento, por não ter conseguido enquadrar a queixa da reclamante. Seguem os relatos:

Aqui, nós não emitimos valor sobre nenhuma queixa, optamos sempre por fazer a representação, posteriormente quem vai julgar o caso, a partir das provas é o delegado do plantão, mas nós temos o acordo de não dispensar nenhuma vítima. Às vezes, elas não representam na primeira vez, mas podem vir quantas vezes quiserem, na quinta se optar por representar, nós representamos. (Entrevistado 1)

Eu me recordo que alguns anos atrás, quando eu estive fazendo atendimentos, uma mulher procurou a delegacia para registrar ocorrência contra o vizinho, que ela já havia se relacionado e era pai do filho dela, no relato, ela me disse que ainda tinha sentimentos por ele, e ele se recusava a reatar a relação, expliquei que não era cabível como crime, mas que ela poderia registrar a partir da avaliação pessoal dela. (Entrevistado 2)

No relato da Agente 1 da DM, é possível inferir que o atendimento é encaminhado de maneira conjunta entre a equipe, já que ela descreve a sua ação a partir da visão de sua equipe e de um acordo sobre o atendimento feito entre ela e seus colegas. Já no caso da Agente 2 da DM, mesmo não reconhecendo como crime o caso retratado, ela esclareceu à reclamante que estava disponível para registrar, garantindo o direito da mulher em representar. Cabe ressaltar que, após toda denúncia, os casos passam por investigação e, somente a partir disso, é julgada a ocorrência de crime ou não. Os burocratas têm a responsabilidade de orientar seus clientes e, independentemente de sua posição, a Agente 2 da DM esclareceu a mulher seus direitos. Dada essa situação, questiono se, na visão das Agentes da DM, há um perfil padrão de mulher vítima de violência. A seguir a descrição das vítimas em suas respectivas visões:

A vítima, para mim, são mulheres amedrontadas, as pessoas nunca sabem o que esperar de uma delegacia, e as mulheres não querem recorrer a delegacia. A mídia tem aumentado a procura, porque através dela as mulheres sabem onde podem recorrer. Quando elas chegam aqui, explicamos seus direitos e tem mulher que não faz questão de ser atendida por outra mulher porque nossos agentes são bem preparados. (Entrevistado 1)

Eu consigo traçar, hoje, que as mulheres independentes da classe social sofrem da dependência emocional, elas relatam dificuldade de se desvincular da relação com o agressor e para mim esse é o malefício. (Entrevistado 2).

Para a Agente 1 da DM, a vítima não é um perfil, mas toda e qualquer mulher que recorre à Delegacia involuntariamente. Como no caso descrito na teoria trabalhada nesta pesquisa, as pessoas que recorrem a uma delegacia ou hospital não possuem a opção de escolher está ali, diferentemente dos casos em que se demanda um benefício social, por exemplo, onde o cliente pode escolher se quer se voluntariar a receber ou não (LIPSKY, 1980). A Agente 2 da DM faz uma observação sistêmica das vítimas de violência, logo esse é um problema que acompanha as vítimas de violência de gênero.

Para encerrar nossa conversa, perguntei às Agentes da DM os seus conhecimentos acerca da Rede de Atendimento Integrada e se há encaminhamento para as demais instituições do Fluxo de Atendimento à Mulher vítima de Violência. Ao questioná-las, soube que a Delegacia Especializada possui um Núcleo de Atendimento Integrado interno, objetivando atender as mulheres que chegam até a Delegacia com demais atendimentos de cuidado. Assim tive que o conhecimento de que o Núcleo é composto inclusive por um psicólogo:

Reconhecida a necessidade dos demais atendimentos da Rede, a vítima já é atendida dentro da delegacia, no Núcleo conseguimos encaminhá-la para os demais profissionais. (Entrevistado 1)

Na experiência de Gregori (2006), no cenário anterior à Lei Maria da Penha, para fornecer atendimento especializado em outras áreas para as mulheres vítimas de violência, as Delegacias da Mulher dependiam de parcerias com instituições voluntárias ou faculdades locais e da ajuda de terceiros para conseguir atendimento integral às mulheres atendidas. No caso da Delegacia Comum, uma reclamação constante é a inexistência de um sistema integrado entre as Redes. Os agentes até conseguem encaminhar a mulher para um CRAS, aliás, a DC aqui pesquisada fica ao lado do CRAS da cidade a pouca distância do Hospital Regional, que possui um Núcleo de Atendimento regular a mulheres e famílias vítimas de violência.

No Sistema de encaminhamento atual, os órgãos se comunicam separadamente, há prós e contras como me relatam servidores públicos participantes de alguns desses órgãos. Um dos agentes da DC acredita que seja bom assim, porque cada órgão vai direcionar o atendimento específico à vítima de acordo com seu depoimento, porém há burocratas que discordam, pois, em alguma medida, a vítima é revitimizada ao reviver o trauma ocorrido em cada órgão que precisar ser atendida.

## Quadro 2. Apresentação da análise realizada

CATEGORIA DE ANÁLISE	SUBCATEGORIAS	CARACTERÍSTICAS DAS UNIDADES DE REGISTRO
Domínio do tema	Compreensão da violência de gênero	<p>Reconhecida a necessidade dos demais atendimentos da Rede, a vítima já é atendida dentro da delegacia, no Núcleo conseguimos encaminhá-la para os demais profissionais. (Entrevistado 1, DM)</p> <p>Ao contrário do que é dito pelos gestores e nas reuniões de Rede, eu não acho que o perfil da mulher vulnerável seja o padrão no atendimento de violência. Eu atendo mulheres estáveis, que não conseguem sair do ciclo de violência por ser algo já engendrado em suas vidas. E para mim, a questão da empregabilidade das vítimas não é uma constante nos atendimentos. (Entrevistado 1, DC).</p>
Formação profissional	Especialização na temática	<p>Já teve colega que me questionou sobre minha paciência no atendimento em escutar as mulheres, quando tiro plantão voluntário em outras delegacias circunscricionais. E eu respondo que esse é o meu trabalho, como servidores públicos, importa para mim a prestatividade do atendimento. (Entrevistado 1, DM)</p> <p>Se tivessem o dobro de policiais aqui nessa sala, uns seis, machistas mas que trabalhassem</p>

		essa questão estava resolvida. (Entrevistado 1, DC)
Discrecionalidade	Padronização da vítima	<p>Eu consigo traçar hoje, que as mulheres independentes da classe social sofrem da dependência emocional, elas relatam dificuldade de se desvincular da relação com o agressor e para mim esse é o malefício. (Entrevistado 2, DM).</p> <p>Já chegou aqui um casal com uma família linda, e o homem está sendo acusado de ter abusado da filha. (Entrevistado 2, DC).</p>

Fonte: Elaboração própria.

### **5.3 Comparações entre a DC e a DM**

A partir da teoria de Lipsky (1980), concluo que os policiais civis, enquanto burocratas, buscarão sempre se adaptar às regras técnicas que orientam seu trabalho, a partir das atribuições legais do cargo, porém a discrecionalidade, embasada por escolhas e objetivos estará presente em todo o percurso do atendimento, seja por uma concepção moral individual ou por acordos realizados com a própria organização. No caso da Delegacia Comum, a partir dos argumentos expressos pelos agentes entrevistados, percebo que, ao atribuírem a eficiência do atendimento a prestação de serviço feita, e o insucesso no atendimento a ausência de efetivo, os burocratas evidenciaram o conflito entre atender a organização e obter a aprovação do cliente, para continuarem em exercício. Isso fica evidente, por exemplo, quando um dos agentes desabafa sobre a procura por cidadãos e a delegacia, com problemas, responde que alguns casos não fazem parte da sua atribuição. Assim a recusa por atender é justificada e, entende-se que, encaminhada para a investigação ou não, a vítima foi atendida no balcão.

Outra consideração é que a própria ideia de falar em nome da delegacia evidencia um senso de pertencimento a uma organização, o problema então é jogado a vítima que

precisa saber onde procurar atendimento previamente antes de recorrer. Ao mesmo tempo, ao descrevem as mulheres vítimas de violência como aquela que demanda com recorrência o atendimento, é traçado um padrão de vítima priorizada na representação. No caso da Delegacia da Especializada, os objetivos estão centrados entre atender a sociedade versus atender aos clientes, a inovação em trazer para dentro da delegacia um Núcleo com atendimento especializado de diversas áreas, a DM abraça as demandas sociais por assistência à mulher como um sujeito integral e prioritário, tendo em vista os índices crescentes de feminicídio e agressão contra as mulheres. Além disso, ao optar por fazer a representação da vítima sem escala de agressões, priorizando a proteção da mulher na área em que ela está sendo ofendida, a segurança das mulheres em buscarem a Delegacia Especializada aumenta.

Vale ressaltar que a SAM é um espaço pequeno dentro de uma Delegacia de Polícia e há outras demandas internas e dos demais clientes que dificultam um atendimento qualificado de todo o corpo policial. Ao contrário do que acontece na DM, porém, não são todas as regiões que possuem uma Delegacia da Mulher, demandando, assim, esforços e boa vontade em entender as vítimas como demandantes de acolhimento solidário, mesmo quando a demanda fugir do âmbito do judiciário, independentemente da condição em que se encontram e do grau da violência.

Como vimos, os burocratas de nível de rua estão em constante conflito ao buscarem atender a objetivos na maioria das vezes antagônicos e que um deles será priorizado. No caso dos policiais civis, os objetivos podem ser dados entre Organização/Polícia Civil, Sociedade/Mídia e Clientes/Vítimas. O estudo mostrou que, no caso da DC, o conflito estabelecido está entre Organização versus Cliente, pois encontrei, nos relatos, uma defesa constante à instituição, aos colegas de trabalho e ao próprio exercício dos atendimentos, além de uma revolta dos burocratas em relação à visão patriarcal predominante da mulher na sociedade. Os burocratas da DC entendem que o atendimento tem de ser realizado de forma conjunta com as outras instituições que apuram e que resolvem casos no Sistema de Justiça, para que haja efetividade em suas ações.

Já na DM, o que encontrei foi uma estrutura organizada para prestação de atendimento conjunto e um consenso entre as policiais para oferecer o atendimento imparcial às vítimas, contando com as demais especialidades de atendimento quando convocadas. A existência de um Núcleo Integrado também possibilita a rapidez no acesso aos demais atendimentos. Além disso, enquanto na DM fui instigada a divulgar seu atendimento para ampliar o acesso das mulheres, pois a Delegacia da Mulher investigada



fica em um acesso restrito em Brasília. Na DC, ouvi reclamações relacionadas à procura constante da delegacia, mesmo quando se trata de assuntos que não são de sua atribuição. São Delegacias em regiões diferentes, consequentemente isso impacta no dia a dia e nas demandas que dão entrada. Acredito que, mais do que capacitar em Direitos da Mulher através de cursos na DM ou na Seção de Atendimento da DC, importa que haja compromisso dos burocratas em realizar mudanças de comportamento e isso só será possível, mediante a valorização desses agentes pelo governo, como o aumento no orçamento da categoria, a convocação de efetivo, atendimento as demandas desses profissionais quanto às condições de trabalho. Suas impressões pessoais sobre suas funções também são essenciais para estabelecer meios de diálogo entre gestores e burocratas, tendo em vista a influência que a discricionariedade tem na efetivação das políticas públicas estatais.

Dados os desafios encontrados no atendimento policial à vítima de violência doméstica, as delegacias estudadas trazem exemplos parecidos de ocorrência, porém encaminhados de maneira diferentes e que valem ser apontados, pois são exemplos claros da atuação discricionária. O atendimento presenciado, por mim, na DC, cuja vítima era uma mãe de um menino que havia acabado de ser levado pelo país sem autorização dela, foi atribuído como responsabilidade da Vara da Família, localizada no Fórum local, para deliberar sobre o ocorrido. O burocrata não entendeu o encaminhamento da reclamação como sua função e me parece que, para ele, a orientação a vítima era o procedimento cabível em sua atuação, alegando, inclusive, que os colegas da polícia militar é que deveriam socorrer a vítima, a partir do flagrante do ex-marido.

Esse caso evidencia uma desarticulação no atendimento de ponta das polícias, em que muitas vezes, mais importante que efetivar um atendimento articulado, é realizar a atribuição que está na alçada da polícia competente à ação (BEATO, 1999). Esse paralelismo institucional pode ser resolvido com o atendimento integrado entre as instituições, porém, cabe ressaltar, o afastamento estabelecido dos crimes de âmbito privado, como os familiares e conjugais dos problemas públicos da segurança pública, compreende os tipos de violência existentes contra as mulheres e ajuda a definir onde deve ser feita a intervenção (GREGORI, 2006).

Uma das entrevistadas da DM, ao abordar um caso parecido de desavença familiar envolvendo o filho de uma mulher sequestrado pelo ex-marido, pontuou-me o posterior alívio da Delegada do caso, ao saber que os policiais que receberam a denúncia havia registrado o boletim de ocorrência a pedido da mãe. Isso porque, dias após a mãe ter

procurado a delegacia, a criança havia sido encontrada já sem vida e o depoimento da vítima pode comprovar que ela não foi conivente com o crime. Percebe-se também que houve um trabalho de ponta prestativo por parte dos burocratas na delegacia e que não se encerrou na instituição inicial, mas contribuiu no trabalho posterior do Ministério Público. Ambos os casos mostram que a escolha do policial se sobressai no atendimento e, assim, a partir das normas e regras cujos atores estão imersos, eles podem mobilizar respostas que vão incidir na implementação da política ou não.

## **Conclusão**

As Delegacias de Polícia são organizações com conformação própria e, por vezes, insulada das demais instituições do Sistema de Justiça. Historicamente as polícias procuram exercer um trabalho autônomo e parte disso se dá pelas atribuições policiais do texto constitucional que são divididas entre as polícias, por meio da especialidade (BEATO, 1999). No contato com os policiais civis da DC, a retomada dessa autonomia organizacional foi pauta das duas entrevistas realizadas e os policiais reclamaram da sobrecarga de trabalho nas delegacias por haver demandas externas ao seu trabalho. Além disso, o fato de serem os policiais trabalhadores de ponta, com forte apelo midiático no âmbito criminal, a expectativa da sociedade, para que resolvam seus problemas de imediato, recai sobre esses atores (BEATO, 1999).

Esses aspectos contribuem para tomada de decisão dos policiais entrevistados na implementação da Lei Maria da Penha, na medida em que ao lidar com os casos de violências intrafamiliares, os policiais na DC priorizam os casos em que há reincidências das violências ou as vítimas são menores de idade, como pode ser observado nas respostas em que há uma descrição da vítima de violência doméstica.

Esses foram os dois perfis apontados pelos policiais como os mais recorrentes no atendimento e essa escolha pessoal dos burocratas denota uma priorização dos casos familiares, correspondente com a normativa da Lei Maria da Penha que trata da violência doméstica como específica de gênero. Entretanto foi observada a reivindicação dos policiais da DC pela participação dos demais órgãos competentes do Sistema de Justiça na investigação dos casos, e, além disso, o aumento do quadro efetivo de burocratas para que haja efetividade na atuação dos agentes.

Entretanto, ao abordar o conhecimento da Rede Integrada de atendimento por parte desses atores, as respostas se limitaram à participação apenas da chefe de equipe da Seção de Atendimento nas reuniões da Rede local. Isso demonstra a limitação da polícia civil em

agregar no seu atendimento mediante a articulação. Embora os agentes entrevistados na DC demonstrassem compromisso com a especialidade do atendimento, assumindo simpatia com os direitos das mulheres, a especialização, categoria importante para o atendimento aos casos de violência de gênero, é secundária para os burocratas, visto que, para eles, é mais importante a competência policial do cargo do que a experiência prévia no tema. Na ocasião, os agentes da SAM estavam assumindo compromissos com várias funções, montando escala de flagrantes, entrando em contato com testemunhas e realizando o trabalho administrativo, enquanto me respondiam. Demonstrando, assim, que o atendimento individualizado às vítimas de gênero não é a única demanda de trabalho, algo que se pôde observar em suas respostas.

Contrapondo a DC, na DM, as respostas obtidas pelas policiais revelaram a violência de gênero, a relação de poder e a dominação desencadeada das desigualdades de gênero. De acordo com a descrição que fazem sobre o perfil da vítima de violência, todas as mulheres que procuram a Delegacia por atendimento são atendidas, sendo esse encaminhamento resultado de prévio acordo entre os policiais, independentemente da desconfiança, como nos casos em que os burocratas julgam ser delírio ou duvidam do argumento inserido no registro do boletim de ocorrência. Além disso, a DM possui um núcleo interdisciplinar em sua localidade e isso permite um acolhimento maior das vítimas, mas também a integração entre a polícia e as demais instituições, fortalecendo a autonomia do trabalho policial.

Como implementadores da política, os burocratas de nível de rua também formulam políticas públicas. A partir de suas ações discricionárias, eles desenham o atendimento prestado aos clientes (LIPSKY, 1980), e na medida em que vão se atendendo as expectativas dos burocratas dentro das normas estabelecidas. A discricionariedade dos policiais da DC e da DM possuem perspectivas diferentes, enquanto na DC os burocratas acionam a urgência em torno da proteção familiar. Na DM, as policiais optam por notificar toda e qualquer denúncia de violência de gênero, compreendendo as vítimas como legíveis ao atendimento para além do âmbito privado, correspondendo a criação da DM enquanto política pública (DEBERT, OLIVEIRA, 2007).

### **Referências Bibliográficas**

ABAD, Alberto. "Políticas Públicas: conceitos, esquemas de análise, casos práticos", de Leonardo Secchi. *Revista Brasileira de Políticas Públicas e Internacionais*, 2017. Acesso

em: Nov. 2024. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/rppi/article/view/35985>

A falência das UPPs, *EXAME*, 2017. A reformulação vem em um momento de questionamento da eficácia do modelo e de aumento dos índices de violência na capital fluminense.

Acesso em: Nov. 2024. Disponível em: <https://exame.com/brasil/a-falencia-das-upps/>

BERNARDO, André. *BBC News*, 2023. 'Quem ama não mata': o feminicídio de 1976 que ajudou a mudar a Justiça brasileira. Acesso em: Nov. 2024. Disponível em:

<https://www.bbc.com/portuguese/articles/ce9n3eg3q4jo>

BARDIN, Laurence. Análise de conteúdo *Lisboa: Edições* 70, 1977. Acesso em: Nov. 2024. Disponível em:

[https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/7684991/mod\\_resource/content/1/BARDIN\\_L\\_1977\\_Analise\\_de\\_conteudo\\_Lisboa\\_edicoes\\_70\\_225.20191102-5693-11evk0e-with-cover-page-v2.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/7684991/mod_resource/content/1/BARDIN_L_1977_Analise_de_conteudo_Lisboa_edicoes_70_225.20191102-5693-11evk0e-with-cover-page-v2.pdf)

BEATO FILHO, Cláudio C.. Políticas públicas de segurança e a questão policial. *São Paulo em Perspectiva* [online]. 1999, v. 13, n. 4, pp. 13-27. Acesso em: Nov. 2024.

Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/spp/a/dkVcT4srWc8d6MS6yRvbLPt/?format=pdf&lang=pt>

BRASIL, Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.

Brasília, DF. *Planalto Central*, 1988. Acesso em: Nov. 2024. Disponível em:

[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)

BRASIL. Decreto nº 23.769, de 6 de Agosto de 1985. Cria a Delegacia de Polícia de Defesa da Mulher. *Assembléia Legislativa de São Paulo*, 1985. Acesso em: Nov. 2024.

Disponível em:

<https://www.al.sp.gov.br/norma/54303#:~:text=Cria%20a%20Delegacia%20de%20Pol%C3%ADcia%20de%20Defesa%20da%20Mulher.>

BRASIL. Lei nº 11.340, de 7 de Agosto de 2006. Define que a violência doméstica contra a mulher é crime e aponta as formas de evitar, enfrentar e punir a agressão. *Planalto*

*Central*, 2006. Acesso em: Nov. 2024. Disponível em:

[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2006/lei/111340.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/111340.htm)

CAVALCANTI, Sérgio; LOTTA, Gabriela; PIRES, Roberto Rocha Coelho. Contribuições dos estudos sobre burocracia de nível de rua. Burocracia e políticas públicas no Brasil : interseções analíticas, Ipea : *Enap*, 2018. Acesso em: Nov. 2024. Disponível em:

<https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/8606/1/Contribui%c3%a7%c3%b5es%20dos%20estudos.pdf>

CAREGNATO, Rita Aquino; MUTTI, Regina. Pesquisa qualitativa: análise de discurso versus análise de conteúdo. *Texto Contexto Enfermagem*, Florianópolis, 2006 Out-Dez; 15(4): 679-84. Acesso em: Nov. 2024. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/tce/a/9VBbHT3qxByvFCtbZDZHgNP/?format=pdf&lang=pt>

DUARTE, Rosália. Entrevistas em pesquisas qualitativas. *Educ. Rev. [online]*. 2004, n.24, pp.213-225. Acesso em: Nov. 2024. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/er/a/QPr8CLhy4XhdJsChj7YW7jh/abstract/?lang=pt>

Instituto Maria da Penha, Ciclo da violência saiba como identificar as três principais fases do ciclo e entenda como ele funciona. *Instituto Maria da Penha*, 2024. Acesso em: Nov. 2024. Disponível em:

<https://www.institutomariadapenha.org.br/violencia-domestica/ciclo-da-violencia.html>

DEBERT, Guita Grin. Entrevista com Guita Grin Debert. Entrevista concedida a Lilian de Lucca Torres. Ponto Urbe, *Revista do Núcleo de Antropologia Urbana da USP*, OpenEdition Journals, maio/2011. Acesso em: Nov. 2024. Disponível em:

<https://journals.openedition.org/pontourbe/1867>

DEBERT, Guita Grin; "Politización de la justicia versus judicialización de las relaciones en la familia: Las Comisariías de Defensa de la Mujer", "Repensando matrices de la sociabilidad contemporánea en el campo del género y de la familia", 04/2011, ed. 1, *Editorial Antropofagia, Vol. 1*, pp. 16, pp.30-45, 2011. Acesso em Nov.2024. Disponível em:

[https://levis.cfh.ufsc.br/wp-content/uploads/2020/05/Antropologia\\_violencia\\_y\\_justicia.\\_Ropen.pdf](https://levis.cfh.ufsc.br/wp-content/uploads/2020/05/Antropologia_violencia_y_justicia._Ropen.pdf)

DEBERT, Guita Grin; OLIVEIRA, Marcella Beraldo. Os modelos conciliatórios de solução de conflitos e a “violência doméstica”\*. *Cadernos Pagu*, Campinas, SP, n. 29, p. 305–337, 2016. Acesso em Nov.2024. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/cpa/a/4c6hmT7CSfgXmZdRHmvRrpn/?format=pdf&lang=pt>

DEBERT, Guita Grin; GREGORI, Maria Filomena. Violência e gênero: novas propostas, velhos dilemas. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, v. 23, n. 66, p. 165-211, 2008.

Acesso em Nov.2024. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/rbcsoc/a/HpSYn9QgsGqLZYZHvyjTgRh/abstract/?lang=pt>

DIAS, Diego Madi. Brincar de gênero, uma conversa com Berenice Bento. *Cadernos Pagu*, Campinas, SP, n. 43, p. 475–497, 2016. Acesso em Nov.2024. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/cpa/a/vYNRnLtFHvh6fhCRw5H86tB/>

FERNANDES, Antônio Sérgio Araújo; MENELAU, Sueli; VIEIRA, Aline Franciele Braga Resende. Inovação em Serviço de Segurança Pública no Brasil: Facilitadores e Barreiras à Inovação nos Postos Comunitários de Segurança do Distrito Federal, *Revista Brasileira de Políticas Públicas e Internacionais*, 2016. Acesso em Nov.2024. Disponível em:

<https://repositorio.ufba.br/bitstream/ri/21863/1/Inova%c3%a7%c3%a3o%20em%20Servi%c3%a7o%20de%20Seguran%c3%a7a%20P%c3%bablica%20no%20Brasil%20-%20Facilitadores%20e%20Barreiras%20%c3%a0%20Inova%c3%a7%c3%a3o.pdf>

FERNANDEZ, Michelle Vieira; GUIMARÃES, Natália Cordeiro. Caminhos teóricos metodológicos para a análise da burocracia de nível de rua, 2020. *Revista Brasileira de Ciência Política*. Acesso em: Nov. 2024. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/rbcpol/a/CCSM5zx4N8ffqvjqBQMdXMB/?format=pdf&lang=pt>

FRANCO, Andrea Marinho de Souza; MARIANO, Sandra R.H; MORAES, Josy. Unidades de Polícia Pacificadora (UPPs) no Rio de Janeiro: uma história a partir das

percepções e reflexões do gestor responsável por sua implantação, *Rev. Adm. Pública* — Rio de Janeiro 49(2):493-518, mar./abr. 2015. Acesso em Nov.2024. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/wfpCX8Q7X6qJZbSkHJq667H/?format=pdf&lang=pt>

GREGORI, Maria Filomena. “Delegacias de Defesa da Mulher de São Paulo e as instituições: paradoxos e paralelismos”. In DEBERT, Guita G.; GREGORI, Maria Filomena; e PISCITELLI, Adriana (orgs.). *Gênero e Distribuição da Justiça: as delegacias de defesa da mulher na construção das diferenças. Coleção Encontros*. Campinas: Pagu/Unicamp, 2006, p. 57-87. Acesso em Nov.2024. Disponível em: [https://assets-compromissoeatitude-ipg.sfo2.digitaloceanspaces.com/2012/08/GREGORI\\_DDM\\_SP2006.pdf](https://assets-compromissoeatitude-ipg.sfo2.digitaloceanspaces.com/2012/08/GREGORI_DDM_SP2006.pdf)

GOV, BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública, 2024. *Mapa da Segurança Pública 2024. Governo Federal do Brasil*, 2024. Acesso em Nov.2024. Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/sua-seguranca/seguranca-publica/estatistica/dados-nacionais-1/mapa-da-seguranca-publica-2024>

GUIMARÃES, Natália Cordeiro. Profissionais no olho do furacão : o papel das educadoras sociais na implementação da política de abrigo para mulheres ameaçadas de morte em Pernambuco / Natália Cordeiro Guimarães, *Repositório, UFPE*, 2018. Acesso em Nov.2024. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/35553>

GUIMARÃES, Natália Cordeiro. Violência contra as mulheres: (re)produção de desigualdades nas políticas públicas. Recife, PE: *SOS Corpo*, 2023. Acesso em Nov.2024. Disponível em: <https://www.cfemea.org.br/index.php/pt/?view=article&id=8583:violencia-contra-as-mulheres-re-producao-de-desigualdade-nas-politicas-publicas&catid=562>

SAFFIOTI, H. I. B.(2001), “Violência doméstica: questão de polícia e da sociedade”, in M. Corrêa (org.), *Gênero e cidadania*, Campinas, *Núcleo de Estudos de Gênero – Pagu* (col. Encontros). Acesso em Nov.2024. Disponível em: [https://www.mpggo.mp.br/portal/arquivos/2015/05/22/17\\_29\\_35\\_372\\_Viol%C3%Aancia\\_dom%C3%A9stica\\_quest%C3%A3o\\_de\\_pol%C3%ADcia\\_e\\_da\\_sociedade.pdf](https://www.mpggo.mp.br/portal/arquivos/2015/05/22/17_29_35_372_Viol%C3%Aancia_dom%C3%A9stica_quest%C3%A3o_de_pol%C3%ADcia_e_da_sociedade.pdf)

SAFFIOTI, H. I. B. Violência contra a mulher e violência doméstica. *Marxists Internet Archive*. Acesso em Nov.2024. Disponível em:

<https://marxists.architexturez.net/portugues/saffioti/ano/mes/91.pdf>

SOUZA, Celina. Políticas públicas: uma revisão de literatura. *Revista Sociologias*, v. 8, n. 16, p. 20-45, 2006. Acesso em Nov.2024. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/soc/a/6YsWyBWZSdFgfSqDVQhc4jm/?format=pdf&lang=pt>

STACCIARINI, Isa. Abandonados, postos comunitários da Polícia Militar acumulam prejuízos, *Correio Braziliense*, 2019. Acesso em Nov.2024. Disponível em:

[https://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/cidades/2019/08/12/interna\\_cidadesdf.776692/abandonados-postos-comunitarios-acumulam-prejuizos.shtml](https://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/cidades/2019/08/12/interna_cidadesdf.776692/abandonados-postos-comunitarios-acumulam-prejuizos.shtml)

LINS, Beatriz Accioly. A Lei nas Entrelinhas: A lei Maria da Penha e o Trabalho Policial. São Paulo: *Editora Unifesp*, 2018. Acesso em Nov.2024. Disponível em:

<https://repositorio.usp.br/item/002694707>

LOTTA, Gabriela. S; O papel das burocracias do nível da rua na implementação de políticas públicas: entre o controle e a discricionariedade. In: FARIA, C. A (org).

Implementação de Políticas Públicas. Teoria e Prática. *Editora PUCMINAS*, Belo Horizonte, 2012. Acesso em: Nov.2024. Disponível em:

<https://perguntasapo.wordpress.com/wp-content/uploads/2014/06/pend-08-gabriela-s-lotta-2-revisado-2.pdf>

LOTTA, Gabriela. S; PAVEZ, Thais Regina. Agentes De Implementação: Mediação, Dinâmicas e Estruturas Relacionais. *Cadernos Gestão Pública e Cidadania*, São Paulo, v. 15, n. 56, 2010. Acesso: Nov. 2024. Disponível em:

<https://periodicos.fgv.br/cgpc/article/view/3205>

LOTTA, Gabriela. S; SANTIAGO, Ariadne. Autonomia e discricionariedade: matizando conceitos-chave para o estudo de burocracia. *BIB*, v. 1, n. 83, p. 776-793, 2017. Acesso em: Nov/2024. Disponível em:

[https://gvpesquisa.fgv.br/sites/gvpesquisa.fgv.br/files/arquivos/autonomia\\_e\\_discricionariedade.pdf](https://gvpesquisa.fgv.br/sites/gvpesquisa.fgv.br/files/arquivos/autonomia_e_discricionariedade.pdf)



LIPSKY, M. (2019). Burocracia de nível de rua: dilemas do indivíduo nos serviços públicos. Brasília: **ENAP**. Lotta, G. S. (2008). Acesso em Nov.2024. Disponível em: [https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/4158/1/Burocracia%20de%20n%C3%ADvel%20de%20rua\\_Michael%20Lipsky.pdf](https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/4158/1/Burocracia%20de%20n%C3%ADvel%20de%20rua_Michael%20Lipsky.pdf)

Paixão, A. L., & Beato F., C. C. (1997). Crimes, vítimas e policiais. **Tempo Social**, 9(1), 233-248. Acesso em Nov.2024. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ts/a/JtT34TVsdBMNGHBPcsX4BbK/?format=pdf&lang=pt>

STF, Tese da legítima defesa da honra é Inconstitucional, Portal STF, ago/2023. **Supremo Tribunal Federal**, 2023. Acesso em Nov.2024. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/noticias/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=511556&ori=1>

WALKER, Lenore. A mulher agredida. New York: **Harper and How**, 1979.

## APÊNDICES

### Apêndice A - Roteiro de entrevista semi-estruturada

1. Você teve algum contato com o tema Direitos das Mulheres no curso de formação da Polícia Civil? Caso não tenha tido, já buscou estudar sobre ou estuda?
2. Você veio à Delegacia da Mulher ou Seção de Atendimento à Mulher por haver interesse próprio ou foi alocado? Há quanto tempo você trabalha no atendimento à mulher?
3. Qual é o seu entendimento sobre violência de gênero ou violência contra a mulher?
4. Para você há um padrão de vítima de violência de gênero?
5. Você já se viu em casos em que teve que dispensar a mulher vítima de violência por não considerar a situação compatível com um boletim de ocorrência? ou teve que dispensá-la por não conseguir enquadrar o crime?
6. Para você o atendimento Especializado é importante? Como você entende essa política? Na sua visão, impacta a vida das mulheres?
7. Você tem conhecimento da Rede de Atendimento à Mulher? Já participou de diálogos com demais instituições envolvidas no atendimento, debates, reuniões, oficinas, etc?
8. Ao atender uma mulher vítima de violência você costuma encaminhá-la para os demais atendimentos da Rede Integrada antes de dispensá-la?

## **Apêndice B - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido**

### **TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Convidamos o(a) Senhor(a) a participar voluntariamente do projeto de pesquisa *O atendimento policial nos casos de violência de gênero nas delegacias comum e especializada*, sob a responsabilidade da pesquisadora Vitória Rebeca Rodrigues da Silva, da Universidade de Brasília, sob a orientação da Professora Michelle Vieira Fernandez, do Instituto de Ciência Política, da UnB.

O projeto busca analisar o atendimento policial às mulheres vítimas de violência no sistema de justiça, tendo a delegacia de polícia como porta de entrada.

O(a) senhor(a) receberá todos os esclarecimentos necessários antes e no decorrer da pesquisa e lhe asseguramos que seu nome será mantido o mais rigoroso sigilo pela omissão total de quaisquer informações que permitam identificá-lo(a). Qualquer menção a informações que permitam identificá-lo terá sua autorização solicitada previamente.

A sua participação se dará por meio de respostas ao roteiro de perguntas apresentadas durante a entrevista a ser realizada no local previamente agendado, com um tempo estimado de 40 a 60 minutos para sua realização.

Sua participação na pesquisa não envolve riscos à saúde. Os riscos à sua reputação serão substancialmente minimizados pelo pedido de autorização prévio para a divulgação de qualquer declaração literal. O(a) Senhor(a) pode se recusar a responder qualquer questão que lhe traga constrangimento, podendo desistir de participar da pesquisa em qualquer momento sem nenhum prejuízo para o(a) senhor(a). Sua participação é voluntária, isto é, não há pagamento por sua colaboração.

Caso haja algum dano direto ou indireto decorrente de sua participação na pesquisa, o(a) senhor(a) deverá buscar ser indenizado, obedecendo-se as disposições legais vigentes no Brasil.

Os resultados da pesquisa serão enviados para o (a) senhor (a), podendo ser publicados posteriormente. Se o(a) Senhor(a) tiver qualquer dúvida em relação à pesquisa, por favor telefone para: Vitória Rebeca Rodrigues da Silva, na Universidade de Brasília, no telefone (61) 98656-4516, ou pelo email: [vitoriarrsilva@gmail.com](mailto:vitoriarrsilva@gmail.com).

Caso concorde em participar, pedimos que assine este documento que foi elaborado em duas vias, uma ficará com o pesquisador responsável e a outra com o(a) Senhor(a).

---

Nome e assinatura do Participante de Pesquisa

---

Nome e assinatura do Pesquisador Responsável

Brasília, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.