

Atendimento Humanizado às Mulheres em Situação de Violência: a percepção das mulheres atendidas na DEAM/Parintins, Amazonas

Humaniza la Asistencia a Mujeres en Situación de Violencia: la percepción de las mujeres se reunieron en la DEAM/Parintins, Amazonas

Humanized Assistance to Women in Situation of Violence: the perception of women met in the DEAM/Parintins, Amazonas

Gisely Pereira Tavares
Michele Barbosa Rodrigues
Milena Fernandes Barroso
Nayara Moura Silva Vieira
Vanessa Rodrigues de Sousa

Resumo: Este artigo analisa o atendimento da Delegacia Especializada de Parintins às mulheres em situação de violência, a partir da percepção dessas mulheres sobre os serviços desse órgão. Os dados foram obtidos através de pesquisa de campo, em janeiro de 2014, aplicando-se um roteiro semiestruturado de entrevistas em dois profissionais da delegacia – a assistente social e o escrivão; e em cinco mulheres atendidas pela instituição. A versão das mulheres evidenciou a fragilidade da estrutura física da delegacia e do atendimento a elas, pela ausência de uma equipe multidisciplinar. A observação da situação apontou registros de descaso por atendentes da DEAM, tornando-se obstáculo à continuidade dos processos. Entre os elementos contributivos destacam-se ainda: a falta de espaço adequado ao atendimento e a insuficiência de conhecimento da equipe sobre as questões de gênero e violência contra a mulher. Como “porta de entrada” das denúncias torna-se evidente a carência, na Delegacia, de um atendimento humanizado às mulheres, assegurando-lhes os seus direitos.

Palavras-chave: Violência. Mulher. Delegacia especializada. Atendimento humanizado.

Resumen: Este trabajo analiza el servicio de las mujeres Especializados Oficina Parintins en situaciones de violencia, de la percepción de estas mujeres acerca de los servicios de ese cuerpo. Los datos fueron obtenidos a través de la investigación de campo en enero de 2014, la aplicación de unas entrevistas semi-estructuradas en dos profesionales de la policía - el trabajador social y el secretario; y cinco mujeres asistir a la institución. La versión femenina ha puesto de manifiesto la fragilidad de la estructura física de la estación y el servicio a ellos, la falta de un equipo multidisciplinario. La observación de la situación señaló registros indiferencia por los asistentes DEAM, convirtiéndose en un obstáculo para la continuidad de los procesos. Entre los elementos que contribuyen destacan aún: la falta de servicio de un espacio adecuado y la falta de conocimiento del personal en cuestiones de género y la violencia contra las mujeres. Como “puerta de entrada” de las quejas es evidente la falta, en la estación de policía, una asistencia humanizada a las mujeres, asegurándoles sus derechos.

Palabras clave: Violencia. Mujer. Comisaría especializada. El cuidado humanizado.

Abstract: This paper analyzes the service of the Bureau Parintins Specialized women in situations of violence, from the perception of these women about the services of that body. Data were obtained through field research in January 2014, applying a semi-structured interviews in two police professionals - the social worker and the clerk; and five women attending the institution. The women’s version has highlighted the fragility of the physical structure of the station and the service to them, the lack of a multidisciplinary team. The observation of the situation pointed disregard records by attendants DEAM, becoming an obstacle to the continuity of processes. Among the contributory elements stand out even: the lack of adequate space service and the lack of staff knowledge on issues of gender and violence against women. As “gateway” of complaints is evident the lack, at the police station, a humanized assistance to women, assuring them their rights.

Keywords: Violence. Woman. Specialized police station. Humanized care.

Gisely Pereira Tavares: Bacharela em Serviço Social pela UFAM. E-mail: gisely.mv@hotmail.com

Michele Barbosa Rodrigues: Graduanda do 8º período de Serviço Social da UFAM. E-mail: mic.rod.best@gmail.com

Milena Fernandes Barroso: Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social/UERJ; bolsista da FAPEAM. Docente do curso de Serviço Social na UFAM, Campus de Parintins. E-mail: mibarroso@yahoo.com.br

Nayara Moura Silva Vieira: Bacharela em Serviço Social pela UFAM. E-mail: maura8917@hotmail.com

Vanessa Rodrigues de Sousa: Bacharela em Serviço Social pela UFAM. E-mail: vanessarodrigues1992@gmail.com

INTRODUÇÃO

Atualmente, a violência atinge todos os segmentos sociais, e da forma como vem sendo apresentada tem despertado a preocupação da sociedade. Dentre estes segmentos destaca-se a violência contra a mulher, visto que no Brasil cerca de 700 mil mulheres sofrem ou já sofreram algum tipo de violência, de acordo com o Datasenado (2013).

Devido a este quadro e à constante luta das mulheres contra esta problemática, o poder público tem criado mecanismos para a superação desta realidade. Demonstração disso são os serviços especializados e não especializados advindos da criação da Secretaria de Políticas para as Mulheres, que após anos de luta do movimento feminista pela igualdade de direitos entre homens e mulheres na década de 1980, conseguiu a promulgação desses direitos na Carta Magna promulgada em 1988, que garante a universalidade de direitos. Contudo, algumas fragilidades permeiam estes serviços e a questão do atendimento humanizado é um dos fatores que colaboram para a supressão dos direitos das mulheres quando buscam atendimento nas delegacias especializadas.

Uma análise cuidadosa revela que muitos desses serviços ainda não foram incorporados a uma política de atenção à violência contra a mulher. Por isso, a existência de iniciativas isoladas e implementadas sem a compreensão da complexidade no trato da violência (SILVEIRA, 2003). Essa é uma das debilidades que ocasionam a revitimização e a banalização da violência institucional, em que os profissionais acabam limitando a promoção da segurança e possibilidades de autonomia às mulheres em situação de violência.

A violência consiste em uma violação de direitos e promoção de conflitos interpessoais que envolvem rompimentos nas relações de intimidade e confiança, permeados por julgamentos morais e expressões de masculinidade e feminilidade que desqualificam as mulheres no exercício de suas subjetividades (HANADA; D'OLIVEIRA; SCHRAIBER, 2010). Daí a importância de um atendimento humanizado, buscando a valorização do indivíduo em sua totalidade.

O atendimento humanizado demanda ações interdisciplinares e multiprofissionais comprometidas com a viabilização de serviços que garantam o acesso à justiça de forma integral e especializada, assegurando os direitos das mulheres em situação de violência. O atendimento adequado e qualificado é uma ferramenta indispensável no acolhimento, proteção e, principalmente, no encorajamento das mulheres, uma vez que exprimem sentimentos de vergonha, humilhação e medos, que caracterizam a tensão e as dificuldades de falar sobre a situação vivida (IDEM, 2010, p. 34).

Diante disso, percebe-se que falar do atendimento humanizado às mulheres em situação de violência não é tarefa simples. Os serviços existentes são paradoxais, pois ao mesmo tempo em que se pretende combater a violência contra as mulheres, não se tem um atendimento verdadeiramente eficiente. Pensando nisso, este artigo busca analisar o atendimento prestado pela Delegacia Especializada de Parintins (AM) às mulheres em situação de violência, tendo em vista o número elevado de boletins de ocorrência no ano de 2013 na referida delegacia, onde foram registradas aproximadamente 2.475 ocorrências de violência contra a mulher, e o fato de que na maioria dos casos, essas mulheres não retornavam à delegacia, e quando voltavam, dirigiam-se diretamente ao atendimento social, não passando mais pelos outros serviços prestados pela instituição.

Este estudo foi realizado no município de Parintins, no estado do Amazonas, e a obtenção dos dados foi através de entrevistas com os profissionais da delegacia, visando identificar os serviços oferecidos às mulheres em situação de violência que procuram a instituição para efetuar suas denúncias, e como essas mulheres são recebidas no primeiro atendimento.

1. O atendimento a mulheres em situação de violência antes e depois da criação das delegacias de atendimento à mulher (DEAM)

De acordo com Izumino (1998), no início da década de 1980, a violência contra a mulher passou a ser denunciada pelos movimentos feministas e pela sociedade, para que o Estado criasse estratégias e meios de combatê-la. Para a autora, a primeira tentativa de combater a violência foi criação do SOS - Mulher, um serviço que prestava assistência jurídica às mulheres em situação de violência, como também buscava “estabelecer vínculos entre as militantes feministas e as mulheres em situação de violência, visando educá-las para o combate da violência por meio do feminismo” (IZUMINO, 1998, p. 79).

Diante disso, percebe-se que falar do atendimento humanizado às mulheres em situação de violência não é tarefa simples. Os serviços existentes são paradoxais, pois ao mesmo tempo em que se pretende combater a violência contra as mulheres, não se tem um atendimento verdadeiramente eficiente. Pensando nisso, este artigo busca analisar o atendimento prestado pela Delegacia Especializada de Parintins (AM) às mulheres em situação de violência, tendo em vista o número elevado de boletins de ocorrência no ano de 2013 na referida delegacia, onde foram registradas aproximadamente 2.475 ocorrências de violência contra mulher, e o fato de que na maioria dos casos, essas mulheres não retornavam à delegacia, e quando voltavam, dirigiam-se diretamente ao atendimento social, não passando mais pelos outros serviços prestados pela instituição.

Devido à inexistência de serviços de atendimento às mulheres no Brasil, as denúncias dos casos de violência eram realizadas nas delegacias comuns. Assim, de acordo com Silveira (2003), essa instituição é o espaço ao qual o sujeito recorre em face das problemáticas vivenciadas, procurando conhecer a Lei e encontrar o respaldo legal para a resolução dos conflitos. Estudos do referido autor sobre os serviços de atendimento às mulheres em situação de violência no país desde a época em que não existia atendimento especializado, apontam que ao chegarem às delegacias comuns para formalizar um Boletim de Ocorrência, as mulheres presenciavam situações como:

Experiências de descaso e discriminação quando buscavam auxílio nos distritos policiais. Dentro da lógica da criminalidade, as queixas das mulheres eram desqualificadas. As respostas policiais na melhor das hipóteses demonstravam impaciência diante das dúvidas e choros das mulheres, e pior ainda, muitas vezes eram extremamente machistas, ironizando e minimizando a violência que as mulheres sofriam (SILVEIRA, 2003, p.56).

Para tanto, Silveira (2003) afirma que foi no início da década de 1980 que se iniciaram as campanhas de incentivo às denúncias, devido a experiência dos SOS, revelando, desse modo, a inadequação das delegacias comuns no atendimento às mulheres em situação de violência. As primeiras reivindicações relacionavam-se à capacitação e à adequação dos profissionais para o atendimento especializado.

A resposta do Estado no enfrentamento da violência contra as mulheres foi efetivada pela criação da Delegacia de Atendimento à Mulher (DEAM) em 1985, na cidade de São Paulo. Silveira (2003) aponta o pioneirismo do Brasil frente a outros países, na efetivação e criação dos serviços especializados no atendimento às mulheres.

Durante muito tempo, essas delegacias constituíam-se como o único serviço disponível. Assim, Silveira (2003) as define como:

Espaço de denúncia e assistência aos casos de violência contra a mulher, revelando, em certa forma, que o foco das políticas de atenção à violência contra a mulher concentrara-se na esfera da Segurança Pública, na perspectiva da denúncia/criminalização. (SILVEIRA, 2003, p. 56).

Portanto, o enfrentamento da violência contra a mulher efetivava-se por meio das instituições de segurança pública, sendo inegável a visibilidade do problema da violência a partir da criação das delegacias especializadas no atendimento às mulheres. No entanto, o enfrentamento ficou restrito aos órgãos de segurança pública.

2. As DEAMs após a criação da secretaria especial de políticas para as mulheres

Em busca da superação das desigualdades sociais, e principalmente da garantia dos direitos das mulheres, os movimentos sociais foram de suma importância na luta por direitos. Desse modo, o movimento feminista contribuiu, por meio de pressões populares, para cobrar do Estado a implementação de políticas públicas voltadas às mulheres. Por sua vez, o Estado teria de dar respostas à sociedade, e assim manter a ordem e a sua autonomia com a criação de centros de atendimento às mulheres. Porém, esta ação não foi suficiente para solucionar o problema da violência contra as mulheres, pois o número de denúncias se elevou no SOS - mulher, que, por sua vez, não estava preparado para atender à demanda crescente das mulheres em situação de violência. O cenário de lutas por direitos humanos no segmento das mulheres estava exposto, e o Estado mais uma vez teria que apresentar soluções para as problemáticas instauradas historicamente pelo chamado “sexo frágil”, que desde então começa a reivindicar seus direitos na qualidade de ser humano e, principalmente, de mulher.

A primeira Delegacia da Mulher surgida em 1985 chamou-se Delegacia de Defesa da Mulher. Portanto, a década de 1980 foi um marco histórico para o Brasil, quando o país passou por mudanças significativas, sobretudo com a promulgação da Constituição Federal de 1988 (CF/88).

A Constituição Federal foi um marco na conquista dos direitos das mulheres. Esta expressa a conquista fundamental da igualdade de direitos e deveres entre homens e mulheres (art.5º, I), até então inexistente no ordenamento jurídico brasileiro. A nova Constituição, denominada Constituição Cidadã, aprofunda e cria novos direitos para os sujeitos, e novas obrigações do Estado para com os indivíduos e a coletividade (CFEMEA, 2006, p 6).

Ao longo dos anos, com a continuação dos movimentos sociais no enfrentamento de qualquer forma de negação de direitos pautados na CF/88, o Estado percebeu que somente a criação das delegacias especializadas (DEAMs) não foi suficiente para conter a onda de violência contra a mulher, que mesmo após a Constituição Cidadã de 1988 não diminuía o problema da violência, que precisava de medidas mais efetivas e Leis mais rigorosas, pois, mesmo que de forma tímida, as mulheres passaram a denunciar com mais frequência. No entanto, o Estado percebeu que somente as delegacias não davam respostas eficazes para essa problemática, visto que a violência contra a mulher transformara-se numa questão social. Era necessário um combate mais incisivo e um trabalho voltado para a prevenção e de responsabilização, de fato, dos agressores que cometem atos de violência contra as mulheres (IZUMINO, 1998, p. 84).

Fruto de pressão dos movimentos de mulheres e feministas¹ ao Estado, em 2003, foi implementada a Secretaria Especial de Políticas para Mulheres (SPM), que ampliou os serviços de atendimento e enfrentamento da violência contra as mulheres e instituiu os serviços especializados e não especializados, criando uma rede única de enfrentamento à violência. A criação da SPM é um marco para a constituição de uma rede de atendimento às mulheres em situação de violência (SPM, 2011, p.10).

A Secretaria de Políticas para as Mulheres da Presidência da República (SPM-PR) tem como principal objetivo promover a igualdade entre homens e mulheres e combater todas as formas de preconceito e discriminação herdadas de uma sociedade patriarcal e excludente. Desde a sua criação em 2003, pelo então Presidente Lula, a SPM vem lutando para a construção de um Brasil mais justo, igualitário e democrático, por meio da valorização da mulher e de sua inclusão no processo de desenvolvimento social, econômico, político e cultural do País (SPM, 2011, p.10).

A SPM desempenha um papel relevante na atuação das instituições que fazem frente à luta contra a violência doméstica e familiar, pois, a partir da sua criação, os serviços passaram de ações isoladas a ações integradas e, com isso, foram instituídas normas e padrões de atendimento, como também houve mudanças significativas na legislação incentivando outras redes de atendimento, fazendo com que essas mudanças fossem regulamentadas no decorrer da sua implantação. Dentre os dispositivos legais e documentos oficiais de extrema importância constam os Planos Nacionais de Políticas para as Mulheres, a Lei 11.340/2006 e as Normas Técnicas das Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher, entre outros não menos relevantes.

No âmbito da sua atuação, juntamente com outros ministérios, a SPM lança as Diretrizes Gerais para implantação dos serviços da rede de enfrentamento à violência contra as mulheres, como os Centros de Referência, Casa-Abrigo, Defensoria/Núcleo Especializado da Mulher, Núcleos de Gênero nos Ministérios Públicos, Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher, como também as Diretrizes Gerais dos Serviços de Responsabilização e Educação do Agressor. Contudo, neste trabalho nos deteremos à abordagem das Diretrizes das Delegacias Especializadas, dentro das políticas da SPM, por meio das Normas Técnicas de Padronização das Delegacias de Atendimento à Mulher (DEAMs).

No contexto de políticas públicas voltadas às mulheres, as delegacias especializadas constituem a forma mais próxima de enfrentamento da violência doméstica. E mesmo com a implantação dessas unidades no âmbito da Polícia Civil, é vital manter a parceria entre todas as delegacias, tanto as especializadas quanto as comuns.

¹ De acordo com Silva & Camurça (2013, p. 11) há uma diferenciação entre o Movimento Feminista e o Movimento de Mulheres. O Movimento Feminista pode ser compreendido como tudo aquilo que diz respeito a emancipação das mulheres. O feminismo é ao mesmo tempo, uma teoria que analisa criticamente o mundo e a situação das mulheres, um movimento social que luta por transformação e uma atitude pessoal diante da vida. Por sua vez, o movimento de mulheres faz o feminismo, ao mesmo tempo em que é construído por ele. Para lutar contra a desigualdade e gênero, contra a exploração e opressão das mulheres, o movimento de mulheres colhe os princípios organizativos, a teoria explicativa da sociedade e o projeto político formulados a partir do feminismo [...]. É por isto mesmo que há quem pense que todo movimento de mulheres é feminista, uma vez que as mulheres fazem luta por direitos para as mulheres. Entretanto, nem todas as organizações do movimento de mulheres definem-se como parte do movimento feminista. (SILVA & CAMURÇA, 2013, p. 15-16).

À Polícia Civil compete, portanto, desempenhar a primeira fase da repressão estatal, de caráter preliminar à persecução processual penal, oferecendo suporte às ações de força ordenadas pela autoridade judiciária. As Delegacias Especializadas desenvolvem ações complementares com as Delegacias de base territorial e, por essa razão, devem usar em estreita parceria, potencializando a ação policial na área territorial da respectiva especializada (SPM, 2011).

Em 2006, juntamente com a promulgação da Lei Maria da Penha, foi instituída a Norma Técnica de Padronização das Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (DEAMs), como resultado da parceria entre a SPM e o Ministério da Justiça (MJ). Em 2010, foram instituídas outras normas técnicas de padronização das delegacias, porém, atualizadas a partir dos avanços obtidos através das lutas pelos direitos das mulheres. Esse documento permite que as DEAMs se adaptem institucionalmente para atender de forma humanizada as mulheres em situação de violência (BRASIL, 2011).

O documento traz informações e diretrizes. Entre elas, ações que deverão ser observadas pelas DEAMs, como a formação dos profissionais que atuam na área, divulgação dos princípios de atendimento e acolhimento à mulher em situação de violência doméstica e familiar, com base nas novas atribuições, em conformidade com a Lei Maria da Penha, como os procedimentos penais e medidas protetivas (BRASIL, 2006).

As normas e técnicas de padronização atualizadas são direcionadas principalmente aos profissionais que atuam nas delegacias das mulheres, no desenvolvimento de serviços voltados ao atendimento de mulheres em situação de violência. Nas últimas décadas, com os avanços nas políticas públicas voltadas ao público feminino, no âmbito da estrutura do Sistema de Segurança Pública houve mudanças significativas no papel das delegacias, como as próprias normas técnicas e padronização das DEAMs.

Outro instrumento importante no enfretamento da violência cometida contra as mulheres foi o lançamento do *Pacto Nacional pelo Enfretamento à Violência contra as Mulheres*, em 2007, que faz parte da agenda social do governo federal e consiste em um acordo federativo entre as três instâncias de poder para o planejamento de ações que visam garantir a prevenção e o combate à violência, a assistência e a garantia de direitos às mulheres, em consonância com o que determina a Política Nacional de Enfrentamento à Violência Contra Mulheres, dando atenção especial às mulheres rurais, negras e indígenas, em razão da sua maior vulnerabilidade social. Todavia, o estado do Amazonas aderiu ao Pacto Nacional somente em 2009, e repactuou em 2012, através de um Acordo de Cooperação Federativo, assinado pela então ministra Nilcéia Freire e o governador do estado do Amazonas, Eduardo Braga, com o objetivo de coordenar os serviços de atendimento especializado às mulheres em situação de violência, bem como a articulação de uma rede de atendimento estadual.

3. A percepção das mulheres em situação de violência sobre o atendimento prestado pela delegacia especializada de Parintins

A pesquisa de campo foi realizada na Delegacia de Crimes Contra a Mulher, Criança, Adolescente e Idoso (DECCM), localizada no município de Parintins, estado do Amazonas. Segundo

Souza (2012), a delegacia foi inaugurada em julho de 2010, porém a autora ressalta que não existe um histórico sobre a sua criação. Em seu estudo, afirma que a instituição foi fruto de mobilizações dos movimentos feministas, principalmente pela Associação de Mulheres, em prol da criação de uma delegacia especializada para o atendimento das mulheres em situação de violência. De acordo com Souza (2012):

Por volta da década de 1990, mais especificamente no ano de 1995, a referida Associação, formada por mais de cem mulheres da sociedade parintinense, começou a reivindicar e cobrar das autoridades estadual e municipal a criação de uma delegacia especializada para o atendimento digno e humanizado às mulheres do município de Parintins que estavam em situação de violência [...]. A Associação de Mulheres de Parintins realizou várias manifestações e protestos em frente a órgãos públicos e pelas ruas da cidade, com o objetivo de chamar atenção das autoridades locais e da sociedade parintinense para a problemática da violência contra a mulher (SOUZA, 2012, p. 42).

É notória a relação dos movimentos feministas e de mulheres na pressão por políticas públicas para garantir os direitos das mulheres, uma vez que o movimento foi fundamental para a intervenção do poder público via políticas sociais para a criação da delegacia. Conforme Souza (2012), esta instituição constitui-se em um dos únicos espaços para as mulheres denunciarem a situação de violência.

A delegacia foi criada com a denominação de “Delegacia Especializada em Crimes Contra a Mulher, Criança, Adolescente e Idoso (DECCM)”, e o atendimento não era exclusivo às mulheres em situação de violência, mas se estendia a outros segmentos sociais (crianças, adolescentes e idosos). Isso demonstra que as reivindicações em prol de uma delegacia especializada não foram devidamente efetivadas para atender as demandas das mulheres no município.

Souza (2012, p. 44) aponta que a delegacia está sediada na mesma base física da 3ª Delegacia Intersubstancial de Polícia (DIP), composta por um saguão de entrada (recepção), com três balcões de atendimento e quinze cadeiras; um computador, uma impressora e uma máquina de fotocópia; três banheiros públicos, sendo um masculino, um feminino e outro para pessoas com deficiência; dois gabinetes (um da delegada Ana Denise e outro do delegado – cargo vago) com banheiro privativo, móveis de escritório, telefone e fax, computador, impressora, ar-condicionado e frigobar; dois cartórios com móveis de escritório, sendo um da Delegacia Especializada e outro do DIP.

Com relação aos recursos humanos, a delegacia conta com uma delegada titular, quatro investigadores, três escrivães, sendo um de carreira e duas escrivãs cedidas pela Prefeitura.

Em relação ao atendimento humanizado à mulher em situação de violência, um dos profissionais afirma que “é essencial que exista o atendimento humanizado, principalmente em delegacias no atendimento às mulheres, crianças e idosos [...]”. Este profissional ressalta, ainda, que as mulheres quando procuram os serviços da delegacia geralmente “preferem conversar com a delegada, muitas das vezes [...] porque elas querem que a delegada dê um ‘espanto’ no marido” (Diário de campo, 2014). Em relação a isso, Muniz, Soares e Brandão (apud IZUMINO, 2004, p. 5) afirmam que “muitas mulheres procuram as delegacias para denunciar o crime, mas esperam que as policiais atuem no sentido de promover a mediação dos conflitos e renegociação do pacto conjugal”, remetendo à delegacia a responsabilidade de mediar situações de conflitos por meio de conciliação.

A Norma Técnica de Padronização das Delegacias de Atendimento à Mulher (2006, p. 23) preconiza que as delegacias são de natureza preventiva e repressiva “devendo realizar ações de prevenção, apuração, investigação e enquadramento legal, as quais devem ser pautadas no respeito aos direitos humanos e nos princípios do Estado Democrático”. Os procedimentos adotados pelas DEAMs no atendimento às mulheres devem seguir o que preconiza esta norma.

Em virtude disso, a Norma Técnica, categoriza o atendimento às mulheres, a partir de determinadas fases. A 1ª Fase corresponde ao atendimento inicial e o acolhimento das mulheres: elas devem ser atendidas no espaço diferente de onde se encontra o agressor, e o espaço deve ser reservado, para manter a privacidade da mulher. A 2ª Fase diz respeito ao esclarecimento sobre os direitos da mulher e informações referentes aos serviços de atendimento às mulheres em situação de violência existentes no município. A 3ª Fase refere-se ao registro da ocorrência realizado pela mulher. Nesta etapa são coletadas todas as provas relacionadas ao crime, para instaurar o Inquérito Policial (IP); e no final deste processo o caso é encaminhado ao Judiciário. A 4ª Fase corresponde ao monitoramento das ocorrências, no qual a delegacia deve fornecer informações às mulheres sobre o andamento do seu processo (BRASIL, 2006, p. 26-27).

Em relação à Delegacia de Parintins, a instituição oferece os serviços de atendimento social e psicológico, em parceria com a Secretaria de Educação do Estado (SEDUC), além de cartório, instauração de inquéritos policiais relativos a crimes contra Criança e Adolescente, Mulher e Idoso e registros de boletins de ocorrências.

No que diz respeito aos atendimentos realizados pela DECCM às mulheres em situação de violência, o escrivão da delegacia argumenta:

Nós costumamos atender dentro de uma agenda, três casos, três mulheres por turno, três pela manhã, três à tarde, mas assim, a maioria desses casos que são marcados, boa parte das mulheres não vem, até porque, como eu te falei, boa parte é a questão de violência relacionada à ameaça, e a Lei deixa a cargo da vítima se ela quer processar ou não o acusado, e como muitas das vezes o acusado é o esposo, é o responsável pela manutenção da família, a vítima acaba pensando duas vezes antes de processar, justamente porque “é ele que trabalha, eu não trabalho, eu não sei fazer nada, eu não tenho como me virar” deixando à vontade; e acaba deixando para lá, e não volta no momento que é marcada a sua audiência (Escrivão. Pesquisa de campo, 2014).

Com base no relato do escrivão, observa-se que o profissional não expõe de forma clara a dinâmica da instituição no atendimento às mulheres em situação de violência, pois já pressupõe a reação da mulher sem considerar a dimensão da violência em sua complexidade.

Na entrevista com a assistente social da delegacia, esta profissional aponta como desafios a efetividade da rede de atendimento no município.

A gente vê que ainda é precária na nossa região; a rede não funciona como deveria. Se nós tivéssemos uma rede que funcionasse de fato, o nosso trabalho seria melhor, teria melhores atendimentos. É importante que a rede funcione e que os profissionais que atendem nesta rede sejam, de fato, capacitados. Porque não adianta a gente fazer um trabalho aqui de orientação, sendo que este trabalho, a partir do momento que a gente encaminha para as instituições, ele não é feito da forma que deveria. A gente está buscando fazer algumas parcerias, nós

não nos limitamos apenas nos trabalhos aqui da instituição, a gente procura estratégias mesmo; a gente não tem psicólogo, então vamos correr atrás de parcerias com a SEDUC; se não temos a questão da saúde funcionando de fato, então vamos aos postos de saúde para que nós possamos encaminhar essas mulheres, entre outras situações (Assistente Social. Pesquisa de campo, 2014).

Na fala da assistente social nota-se que um dos desafios para a efetivação dos direitos das mulheres é a inexistência de uma rede de atendimento. Sem a constituição da rede no município o atendimento torna-se fragmentado, haja vista que a rede é uma das estratégias mais relevantes para a prevenção e enfretamento da violência contra as mulheres. Schlithler (2005 apud GROSSI et al., 2008) entende as redes como “meta e meio de transformação” porque, além dos seus objetivos serem transformadores, o ato de formar e fazer parte de uma rede desperta o protagonismo que tem um resultado multiplicador. Quanto aos relatos das mulheres atendidas na delegacia, podemos verificar a prática fragmentada na atuação de alguns profissionais no atendimento às mulheres em situação de violência, conforme os depoimentos a seguir.

Eu acho que precisa melhorar o atendimento à mulher; eu acho que precisa ter projetos também que tenha o atendimento e ela seja encaminhada para ser orientada porque, muitas vezes, ela faz o boletim, mas ela não é orientada. Então, no meu caso, eu não fui orientada, mas desse que eu tô vindo para essa audiência hoje, eu já fui também na promotoria, e eu já fui ouvida e o processo corre em segredo de justiça, por enquanto ainda, porque o réu ainda não tinha sido ouvido (Dona Maricota. Pesquisa de campo, 2014).

Cheguei à delegacia pra denunciar meu marido que me expulsou de casa junto com meus filhos. Ele chegou porre e começou brigar com os meninos, aí eu me meti, daí ele veio pra cima de mim”, aí vim pra delegacia e ninguém me falou nada de como que fazia o B.O. O pessoal que tava lá pra fazer também que me falou, daí fiz o B.O e esperei eles irem prender o desgraçado, mas não aconteceu nada, me cansei de esperar e tô indo embora agora; vou deixar passar a raiva dele pra poder voltar pra casa com meus filhos (Maria Joaquina. Pesquisa de campo, 2014).

Quando cheguei na delegacia, fui direto registrar o B.O, mas no final não me deram nenhuma informação. Não sabia o que fazer com o boletim. É muito ruim assim. Parece que agora já melhorou um pouco, parece que já tem assistente social, pelo menos isso né! (Joanna. Pesquisa de campo, 2014).

Quando vim da outra vez me atenderam de forma grosseira, pois pensaram que eu não conhecia meus direitos. Quando eu disse que eu vim fazer um boletim de ocorrência contra o meu vizinho que teria me agredido, o rapaz colocou no papel briga de vizinho, aí eu disse que era violência contra mulher, daí eles me encaminharam para a assistente social da delegacia, ou seja, eles estão despreparados para fazer o registro de ocorrência, pois nem sabem direito os crimes (Priscila. Pesquisa de campo, 2014).

Diante do exposto, evidenciam-se algumas falhas nos serviços prestados às mulheres em situação de violência quando buscam os serviços especializados na DECCM. Após ouvir os relatos

das mulheres atendidas na delegacia, um dos pontos destacados foi a falta de informações sobre os seus direitos preconizados na Lei Maria da Penha, no que se refere ao atendimento humanizado e integral às mulheres.

Outro ponto identificado é a falta de profissionais qualificados para atender as demandas referentes à violência contra a mulher, o que contribui para a fragmentação do atendimento. Destacam-se também os programas de referência no atendimento de mulheres em situação de violência, que não recebem a devida atenção, ou seja, o governo investe pouco na rede de atendimento, precarizando instituições e programas de apoio às vítimas. Realidade esta existente em Parintins, quando fazemos referência à Delegacia Especializada, que não dispõe de uma equipe multidisciplinar, nem de estrutura própria e adequada para acolher as mulheres em situação de violência. Através dos depoimentos percebe-se a necessidade desses serviços, no entanto, não estão de acordo com as normas técnicas e padrões da SPM, uma vez que a Norma Técnica de Padronização das Delegacias de Atendimento à Mulher preconiza que a delegacia tem o papel de informar as usuárias os serviços existentes no município.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Partindo do princípio de que a delegacia é a porta de entrada para o acesso aos serviços de atendimento destinados às mulheres em situação de violência, torna-se necessário buscar o aperfeiçoamento desse atendimento e dos serviços específicos para as mulheres, tendo em vista o número crescente de ocorrências registradas na DECCM. Para tanto, o envolvimento do poder público junto à DECCM é imprescindível para o enfrentamento da violência contra a mulher em Parintins.

A partir da análise sobre o atendimento na Delegacia do município de Parintins, percebe-se o quanto o poder público precisa investir, e não somente em políticas públicas, mas também na efetivação das suas ações, e isso inclui a capacitação dos profissionais que estão inseridos na dinâmica institucional, visto que o município não possui uma rede de atendimento às mulheres e os serviços especializados concentram-se na capital do estado do Amazonas – Manaus.

REFERÊNCIAS

BANDEIRA, Lourdes. Três décadas de resistência feminista contra o sexismo e a violência feminina no Brasil: 1976-2005. *Sociedade e Estado*, v. 24, n. 2, p. 401-438, maio/ago. 2009.

BRASIL. Ministério da Justiça-Secretaria Nacional de Segurança Pública. *Norma Técnica de Padronização- Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher - DEAMs*. Brasília, DF: SNSP/MJ, 2006.

_____. Presidência da República. *Política Nacional de Enfrentamento à Violência Contra as Mulheres*. Brasília, DF: PR, 2011.

_____. *Rede de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres*. Disponível em: <<http://www.spm.gov.br/publicacoes-teste/publicacoes/2011/rede-de-enfrentamento>>. Acesso em: 1 dez. 2013.

CFEMEA. Centro Feminista de Estudos e Assessoria. *Os direitos das mulheres na legislação brasileira pós-Constituinte*. Brasília, DF: letras livres, 2006.

DATASENADO. *Violência doméstica e familiar contra a mulher*. 2013. Disponível em: <http://www.senado.gov.br/noticias/datasenado/pdf/datasenado/DataSenado-Pesquisa-Violencia_Domestica_contra_a_Mulher_2013.pdf>. Acesso em: 15 fev. 2014.

HANADA, Heloisa; D'OLIVEIRA, Ana Flávia Pires Lucas; SCHRAIBER, Lilia Blima. *Os psicólogos na rede de assistência a mulheres em situação de violência*. Rev. Estud. Fem., Florianópolis, v. 18, n. 1 jan./abr. 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S-0104-026X2010000100003>. Acesso em: 23 jan. 2014.

IZUMINO, Wânia Pasinato. *Justiça e violência contra a mulher: o papel do Judiciário na solução dos conflitos de gênero*. São Paulo: Annablume; FAPESP, 1998.

_____. *Violência contra a mulher no Brasil: acesso a justiça e a construção da cidadania de gênero*. In: *A questão social no novo milênio*. Coimbra: [s.n.], 2004.

SILVEIRA, Lenira Politano da. *Serviços de atendimento a mulheres vítimas de violência*. [s.n.t.], 2003. Cf http://www.mpdft.mp.br/pdf/unidades/nucleos/pro_mulher/lenira.pdf

SOUZA, Dielle Cristina Marques de. *Violência contra a mulher: uma análise sobre a aplicabilidade da Lei Maria da Penha a partir do atendimento pela autoridade policial no município de Parintins*. Parintins: UFAM, 2012.

