

O ATENDIMENTO A MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA NO BALCÃO DE UMA DELEGACIA DISTRITAL DE CAMPOS DOS GOYTACAZES

Resultado de Investigación Finalizada

GT 24: Violencia, democracia y seguridad. Defensa y promoción de derechos.

Mariana Lima Winter¹

Resumo

O trabalho tem por objetivo analisar o atendimento prestado às mulheres vítimas de violência no balcão de uma Delegacia Legal da cidade de Campos dos Goytacazes e observar como diferentes representações sociais sobre a violência contra as mulheres se refletem na aplicação da Lei 11.340/06 - Maria da Penha. Através de pesquisa etnográfica entre os meses de abril e junho de 2011, percebeu-se que as práticas de atendimento às mulheres vítimas de violência realizadas no balcão são influenciadas, por um lado, pelas representações de gênero tradicionais da sociedade brasileira e, por outro, pela incorporação, por parte dos atendentes, das representações, comuns entre os operadores da polícia, que desqualificam a violência contra a mulher como objeto de intervenção policial.

Palavras-chave: Violência de Gênero; Delegacia Legal; Atendimento

1 - O Conceito de Gênero e a Desnaturalização das Relações entre Homens e Mulheres

O conceito de gênero foi utilizado pelo movimento feminista norte-americano para rejeitar o determinismo biológico que é usado para justificar as diferenças sociais que existem entre homens e mulheres. Conforme afirma Lima (2009), o conceito gênero foi criado nos anos 70, objetivando inserir as desigualdades entre homens e mulheres no campo da cultura e da história, constituindo em um avanço na luta pela emancipação feminina.

A partir do conceito de gênero, apreende-se que, para além da dimensão biológica, as relações sociais são baseadas em representações² concernentes ao comportamento masculino e feminino. Sendo assim, essas não são imutáveis, podendo ter diferentes significados, dependendo do contexto histórico, do local e da cultura. Entretanto, as diferenças biológicas são utilizadas para justificar as relações assimétricas de poder entre homens e mulheres, conforme observa Bourdieu:

A diferença biológica entre os sexos, isto é, entre o corpo masculino e o corpo feminino e, especificamente, a diferença anatômica entre os órgãos sexuais, pode assim ser vista como justificativa natural da diferença socialmente

¹ Assistente Social (Universidade Federal Fluminense - UFF), Socióloga (Universidade Estadual Norte Fluminense Darcy Ribeiro - UENF) e Mestranda em Sociologia Política (Universidade Estadual Norte Fluminense Darcy Ribeiro - UENF). E-mail: mariana_mlw@hotmail.com

² Segundo Chartier, as representações traduzem as posições e interesses dos atores sociais confrontados de forma objetiva e, também, descrevem a sociedade como eles pensam que é ou gostariam que fosse (Chartier, 1990: p. 19).

construída entre os gêneros e, principalmente, da divisão social do trabalho (2003: p. 20).

Diante dessas representações, a violência de gênero, compreendida como ações violentas cometidas contra mulheres, com base na relação social desigual estabelecida entre homens e mulheres, denominadas como “relações de gênero” (Lima, 2009), é um instrumento para a manutenção das relações desiguais de poder entre homens e mulheres na sociedade

Não existe uma única categoria para qualificar esses atos. Assim, violência contra a mulher, violência de gênero, violência familiar e violência doméstica são utilizadas. E, como aponta Gregori: *“Cada uma dessas categorias traz um significado diferente, correspondendo a comportamentos, relações sociais com dinâmicas e envolvidos distintos”* (2006: p. 62). Essa multiplicidade de representações traz, portanto, consequências para as formas de administração desse tipo de conflito. A própria lei 11.340/06 – Maria da Penha, específica para casos de violência contra a mulher no Brasil, utiliza o termo “violência doméstica e familiar contra a mulher”, caracterizando a, em seu artigo 5, como “qualquer ação ou omissão baseada no gênero que lhe cause morte, lesão, sofrimento físico, sexual ou psicológico e dano moral ou patrimonial”.

Entretanto, a categoria “violência doméstica” remete à violência ocorrida no espaço doméstico, cometida por qualquer indivíduo que faça parte dele, e a categoria violência familiar remete a atos violentos cometidos por membros de uma mesma família contra a mulher, o que aumenta os casos abarcados, para além da violência cometida com base nas desigualdades de gênero, que ocorre, sobretudo, nas relações amorosas e conjugais, tendo o homem como agressor. O próprio conflito entre diferentes definições da violência vivida pelas mulheres implica em diferentes práticas de administração dos mesmos, com consequências negativas principalmente para a mulher (Lima; Souza, 2009). Problemas como esse contribuem para a perpetuação da dominação do homem em relação à mulher em meio às inúmeras lutas e conquistas pelos direitos femininos.

Não é possível desvincular a criação de políticas públicas das lutas desencadeadas pelo Movimento Feminista, no tocante à violência contra a mulher. Até a década de 1980, praticamente inexistia qualquer tipo de política pública relacionada à questão. Como resposta à mobilização feminista, ocorrida nos anos 1970, o Estado passou a intervir na questão da violência doméstica, criando políticas de gênero, admitindo assim que o problema não se restringia ao âmbito privado, sendo sim de responsabilidade do Estado (Lima e Souza, 2009).

2 - A Lei Maria da Penha e as Determinações com Relação ao Atendimento Policial à Mulher Vítima de Violência

Em 2004, passou a tramitar no congresso o Projeto de Lei nº 4.559/2004, que culminou na lei 11.340/2006, entrando em vigor em setembro de 2006. Tal lei foi denominada como Lei Maria da Penha. Ela foi antecedida pela Lei 9.099, que acabou fracassando e dando lugar pra nova Lei. A banalização da violência contra a mulher foi um dos motivos para esse acontecimento, devido ao arquivamento dos processos, os altos índices de renúncia das vítimas e a despenalização do crime com menor potencial ofensivo nos juizados especiais criminais. Outro fator que contribuiu para o fracasso da Lei 9.099 foi a quebra da garantia constitucional do Devido Processo Legal e da defesa no Juizado Especial Criminal. As audiências nem sempre eram presididas pelo Juiz, que transferiam a função para os conciliadores. No entanto, muitas vítimas ficavam insatisfeitas com a informalidade, celeridade e economia processual no JECrim, no caso da violência contra a mulher, e o pagamento de custas básicas instituído como pena alternativa acabou por banalizar os conflitos (Silva, 2009).

Foi somente a partir do caso de Maria da Penha Fernandes³, que o Estado adotou novas medidas em relação à situação de violência contra a mulher. Maria da Penha sofreu, em 1983, uma tentativa de homicídio, por parte do marido, enquanto dormia e acabou ficando paraplégica. No entanto, ele alegou para a polícia que se tratava de um caso de roubo. Duas semanas após Maria da Penha ter saído do hospital, ele tentou eletrocutá-la enquanto tomava banho. Diante disso, ela saiu de casa e o denunciou. Em 1998, Maria da Penha, denunciou o caso à Comissão Interamericana de Direitos Humanos (CIDH) da Organização dos Estados Americanos (OEA). Passados três anos, o Estado Brasileiro foi responsabilizado pela CIDH/OEA por negligência e omissão no que concerne à violência doméstica, o que o obrigou a tomar providências no tocante ao caso de Maria da Penha, revendo as políticas públicas com relação à violência contra a mulher.

A violência contra a mulher exige um tratamento adequado por parte de todos os profissionais que atendem e lidam com essa questão. A Lei Maria da Penha não é só punitiva, pois desenvolve mecanismos tendo em vista a redução e o combate de todas as formas de violência contra a mulher, prevenindo-a e punindo aqueles que a cometem, além de apresentar medidas de assistência e proteção às mulheres que a vivenciam. Dispõe, ainda, sobre o atendimento pela autoridade policial e sobre as medidas protetivas de urgência (Brasil, 2006).

A violência doméstica se dá no âmbito do lar e pode ser cometida contra crianças, mulheres, idosas, por qualquer um que ali conviva. Já a violência familiar se configura entre membros de uma mesma família, independente de residirem no mesmo teto ou não, podendo ocorrer dentro ou fora de casa. A violência psicológica é a mais comum, ao mesmo tempo em que costuma ser a menos denunciada (Dias, 2007). As mulheres acabam não enxergando as agressões verbais e pressão psicológica como violência, restringindo-a a que deixa marcas corporais – a violência física.

O artigo 18 da lei 11.340/06 dispõe sobre o procedimento que deve ser tomado pela autoridade policial diante o recebimento do registro de ocorrência pela mulher, que tem o prazo de até 48 horas para encaminhar ao juiz o requerimento das medidas protetivas. No parágrafo 1º, do artigo 19º da lei 11. 340/2006 consta que “as medidas protetivas de urgência poderão ser concedidas de imediato, independentemente de audiência das partes e de manifestação do Ministério Público, devendo este ser prontamente comunicado”.

Quanto à prisão preventiva, segundo o artigo 20 da lei 11. 340/2006, “em qualquer fase do inquérito policial ou da instrução criminal, caberá a prisão preventiva do agressor, decretada pelo juiz, de ofício, a requerimento do Ministério público ou mediante representação da autoridade policial”.

No artigo 22, da Lei Maria da Penha, consta que o juiz poderá aplicar medidas protetivas de urgência, uma vez constatada a prática de violência familiar e doméstica contra a mulher. Dentre essas medidas, tem-se: a suspensão da posse ou restrição do porte de armas; afastamento do local de convivência com a ofendida; proibição de aproximação da ofendida, familiares e testemunha, com distância mínima estabelecida.

Além das medidas protetivas de urgência apresentadas anteriormente, cujas obrigações recaem sobre o agressor, a lei Maria da Penha traz medidas que dizem respeito diretamente à mulher que sofreu a violência.

Segundo o artigo 23, quando necessário, o juiz poderá:

I- encaminhar a ofendida e seus dependentes a programa oficial ou comunitário de proteção ou de atendimento;

³ Fonte: BISOGNIN, Carolina Vicente; STAHLHÖFER, Iásin Schäffer; PEREIRA, Matheus Castelan. **Lei 11.340/2006: seu contexto, conteúdo e aplicação.** Revista eletrônica do Curso de Direito da UFSM, Santa Maria, v. 2, n. 3, nov. 2007. Disponível em: <<http://www.ufsm.br/revistadireito/arquivos/v2n3/a08.pdf>>. Acesso em 21 de out de 2011.

II- determinar a recondução da ofendida e a de seus dependentes ao respectivo domicílio, após o afastamento do agressor;

III- determinar o afastamento da ofendida do lar, sem prejuízo dos direitos relativos a bens, guarda dos filhos e alimentos;

IV- determinar a separação de corpos.

O artigo 24 apresenta as medidas de proteção de cunho patrimonial, que consistem numa resposta à violência patrimonial sofrida pela mulher, como a devolução dos bens indevidamente subtraídos pelo agressor.

O artigo 35, I e II da lei Maria da Penha, dispõe sobre os centros de atendimento integral e multidisciplinar e das casas abrigos, locais para onde a mulher poderá ser encaminhada. Com isso, para a efetivação dessa medida, torna-se necessária a existência e o funcionamento regular dessas instituições.

3- As práticas de atendimento no balcão e as representações de gênero

No caso da Polícia Civil, que é a que abordamos na pesquisa, as atividades estão diretamente relacionadas ao Executivo e ao Judiciário, uma vez que é concedido à instituição o papel de apurar crimes, e também, a manutenção da ordem pública. Diante de dois modelos, necessita-se de “sistemas de categorias” diferentes para o exercício das duas atividades. Como consequência, a polícia está atuando sempre num contexto de ambiguidade, onde é sempre possível cometer o erro de aplicar o sistema “errado” de categorias em qualquer situação concreta (Kant de Lima, 1995: p.121-122)

Assim, a polícia se encontra em um paradoxo criado pelo sistema legal que a originou, pois sofre influência das funções de investigação e de vigilância em que atua, transferindo para a primeira os critérios com que exerce a segunda, isto é, descobrindo possíveis suspeitos a partir das categorias de vigilância para, depois, tentar provar a sua culpa. Como as categorias são oriundas de preconceitos contra determinados grupos sociais (negros, pobres, favelados), estes terminam sendo o alvo primordial da polícia em suas ações investigativas.

Para realização de seu trabalho, os policiais utilizam poderes discricionários⁴, que em alguns momentos implicam em transformar suas presunções em fatos, muitas vezes de forma arbitrária, e mesmo realizar negociações internas e externas à instituição, que se baseiam no desenvolvimento de uma lógica corporativa, denominada por Kant de Lima como “malhas judiciais” (Kant de Lima, 1995).

Em suas funções administrativas, a polícia precisa exercer seu arbítrio em matéria de segurança pública, vigiando a população, a fim de evitar ocorrências criminosas; em suas atribuições judiciais a polícia auxilia o Judiciário na investigação de fatos criminosos reais, usando o arbítrio, mas obedecendo a dispositivos legais, a fim de tornar válidas suas ações. (Kant de Lima, 1995, p. 121)

No Estado do Rio de Janeiro, a atividade policial foi reformulada a partir do Programa Delegacia Legal, instituído pelo então governador Anthony Garotinho no ano de 1998. Tinha como

⁴ O poder discricionário do policial serve para regular o padrão das relações informais com o cidadão e traz como consequência as práticas violentas da polícia.

principal característica a retirada das carceragens da unidade, tornando-se uma unidade policial legal de acordo com a Lei 7.210/84, que prescrevia que os presos eram de responsabilidade da administração penitenciária, e não das delegacias.

Visando melhorar a receptividade e acelerar o atendimento, foi implantado nas delegacias um balcão, cuja atividade deveria ser realizada por profissionais com ou em formação nas áreas de Serviço Social, Pedagogia e Psicologia. Com esse primeiro atendimento o que se buscava era a humanização do tratamento dado aos usuários, já que os atendentes eram profissionais cuja formação tinha como foco o trato com pessoas. Buscava-se também a realização de uma triagem, pois muitos casos não eram, de fato, necessariamente para serem resolvidos pela polícia e deviam ter outro encaminhamento, o que poderia ser feito pelos atendentes (Garotinho, 2002).

Esse pré-atendimento realizado no balcão é a primeira instância para se resolver um problema sem que haja a necessidade de fazer um registro de ocorrência, como evidencia a entrevista feita com a técnica em atendimento social:

É trabalho de triagem, que eu vejo o que é para delegacia, o que é para mim, o que eu posso atender, o que é para outros casos, defensoria pública, de repente um hospital (...), para um abrigo. Às vezes a pessoa vem aqui e não precisa fazer um registro de ocorrência, tá procurando só alguém que possa ajudar, entendeu?

Como aponta Vivian Paes⁵, houve resistências por parte dos policiais com relação à implantação do programa, pois não aceitavam a interferência nas suas práticas tradicionais de administração de conflitos. Assim, novas práticas surgiram, com o intuito de manter o sentido das anteriores ou até mesmo, minimizar o impacto da reforma.

Na delegacia pesquisada, o primeiro atendimento é feito num balcão, que separa a parte interior da delegacia – onde ficam os policiais e são feitas as ocorrências – da parte onde o público aguarda o atendimento. As pessoas chegam através de uma porta grande de vidro e têm livre acesso ao banheiro, bebedouro e telefones públicos, que ficam nesta área. Já na parte interior, estão as mesas dos policiais, que ficam uma ao lado da outra, separadas apenas por divisórias. Deste modo, quem chega à delegacia, tem uma visão ampla do que está ocorrendo ali dentro.

A função das atendentes dentro da delegacia é realizar o primeiro atendimento, antes que os usuários tenham acesso aos policiais. Elas fazem um questionamento sobre os motivos da procura pelo atendimento policial, e após ouvirem do que se trata, resolvem se aquilo deve ser ou não atendido ali – ou seja, se é ou não caso de polícia. Se houver entendimento de que o caso deve ser levado aos policiais, elas fazem o cadastro da pessoa no sistema disponível no computador.

O depoimento de uma das atendentes, apreendido em outra pesquisa na mesma delegacia, é muito significativo quanto aos problemas que a implantação dessa nova prática de atendimento acarretou:

Antes da gente vir para cá a gente tem um treinamento mas não é assim (...) nada relacionado a Psicologia ou Serviço Social não. Mais relacionado ao Programa Delegacia Legal e ao sistema. Para você aprender a mexer no sistema e dar encaminhamento. Apesar de você atender e ter uma demanda muito grande, você não consegue acompanhar o caso. É tudo muito rápido. Então a ideia era humanizar o serviço (...). Olha, eu nunca trabalhei em delegacia anteriormente. Então (...) eu acredito que o projeto é interessante, o projeto é legal, entendeu? Mas falta muita coisa ainda, falta muito recurso, falta estrutura.

⁵ (PAES, 2003)

Acho que deixa muito a desejar, ainda mais em relação ao balcão. Esse desvio de função que eles fazem (...) contratam uma assistente social e uma psicóloga para atender um balcão, para um serviço de atendente e ao mesmo tempo atender o pessoal como profissional (...) Tem que fazer duas coisas. Então te desvia da função original, por isso que eu acho complicado.

Nos casos acompanhados, foi possível perceber que, diferentemente do que ocorria com outros casos, para as mulheres vítimas de violência, o policial perguntava ali mesmo no balcão o que tinha acontecido. Dificilmente elas ultrapassavam o balcão direto, como acontecia com outras ocorrências. Eles pareciam querer se certificar se, de fato, era de caso polícia, para só então iniciar o atendimento. Perguntavam o que aconteceu ali mesmo no balcão, para as atendentes e às vezes para a própria vítima, que precisava repetir o que já havia contado para a atendente no balcão.

Quando não classificam o ocorrido como crime, ou pelo menos, que aquilo não deve ser resolvido na Delegacia de Polícia, as atendentes ou os próprios policiais orientavam a pessoa sobre como agir fora dali. Nesse caso, o fato apresentado pela mulher ficava apenas registrado na fase inicial do atendimento.

Dessa forma, o atendimento realizado no balcão reflete um modelo que em muito se dissocia do que rege as normas de atendimento nos balcões das delegacias legais. É identificada também a tentativa dos policiais em convencer as vítimas de não realizarem o flagrante, ali mesmo no balcão. Nos casos que chegam até a delegacia através de policiais militares, esses ficam retidos até o atendimento do caso, o que causa por vezes certa indignação por causa da espera. Por isso alguns procuram alertar a vítima da possível demora, numa tentativa de convencê-las a não realizarem o flagrante. A demora no atendimento e a quantidade de pessoas na fila de espera também são motivos para que as atendentes desestimulem as mulheres a esperar o atendimento.

A implantação de um sistema de computadores, conectando a delegacia em rede, teve como um dos motivos principais, a busca por uma maior agilidade no atendimento. Mas, o sistema do computador é sempre demorado, sendo motivo de muitas queixas por parte dos policiais, e os casos acabam se acumulando. Assim, é adotada pelos inspetores e atendentes uma conduta para agilizar o caos que muitas vezes é instaurado quando o sistema trava. Eles fazem uma triagem de acordo com o que julgam mais importante.

O fato das mulheres quererem, por motivos distintos, retirar a queixa, acaba refletindo no não cumprimento do dever do policial, que é instaurar o inquérito. Ou seja, há uma banalização dos casos de violência de gênero. Em um dado momento, a atendente me disse que não acreditava em 90% dos casos de violência contra a mulher que apareciam na Delegacia e que, por já ter visto tanta coisa ali, acabou sendo mais esperta. Esse pensamento é compartilhado pela maioria daqueles que trabalham na delegacia.

4- Considerações Finais

Enfim, podemos dizer que, além de ocorrer o primeiro atendimento no balcão, é nele também que ocorrem as triagens e os “bicos”, que descartam de antemão determinados tipos de ocorrência, entre eles muitos casos de violência contra a mulher. O balcão funciona dessa forma pela contaminação das práticas policiais e pelo poder que os policiais exercem sobre as atendentes. Os policiais acabam atendendo no próprio balcão, algumas vezes despachando ali mesmo as vítimas. Portanto, o balcão das Delegacias Legais, que deveria ser uma melhor forma de acolhimento às mulheres, acaba funcionando como mais uma barreira (além das outras, psicológicas, econômicas, familiares) para que elas tenham acesso à justiça quando agredidas.

Ao analisarmos a realidade nessa Delegacia Legal, podemos concluir que as atendentes estão agindo de acordo com a “ética policial”, isto é, acabam adotando um modo de agir e pensar que vai contra as atribuições da sua profissão. Podemos concluir também que as representações do senso comum sobre as relações de gênero e sobre a violência contra a mulher, sobretudo no âmbito conjugal, interferem nas formas de atendimento desses profissionais.

Assim, mais do que à população, esses profissionais estão ali para atender aos policiais, tornando o atendimento seletivo, de acordo com convicções próprias, partilhadas com os policiais, sobre o que é ou não crime, isto é, o que é ou não caso de polícia. Acabam, desse modo, reproduzindo o objetivo dos policiais de registrar um número mínimo de ocorrências de casos que não lhes interessam administrar (Lima, 2008). A implantação do programa Delegacia Legal, embora tenha apresentado transformações estruturais, não conseguiu romper totalmente com antigas práticas e preconceitos que dificultam que o atendimento às mulheres vítimas de violência seja prestado de acordo com a lei.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BOURDIEU, Pierre. *A dominação masculina*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2003.
- BRASIL. Secretaria Especial de Políticas para Mulheres. *Lei Maria da Penha – Lei 11.340 de 07 de Agosto de 2006: coíbe a violência doméstica e familiar contra a mulher*. Brasília. SPM, 2006.
- CHARTIER, R. *História Cultural entre Práticas e Representações*. Trad. portuguesa. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil/Lisboa: DIFEL, 1990.
- DIAS, Maria Berenice. *A Lei Maria da Penha na justiça: A efetividade da Lei 11.340/2006 de combate à violência doméstica e familiar contra a mulher*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2007.
- GAROTINHO, Anthony & SILVA, Jorge da et al. *Brasil Segurança Máxima: Por um Governo de Ação*. Rio de Janeiro: Hama, 2002.
- GREGORI, Maria Filomena. 2006. “Delegacias de Defesa da Mulher de São Paulo: Paradoxos e paralelismos”, in Guita Grin Debert, Maria Filomena Gregori e Adriana Piscitelli (org.), *Gênero e distribuição da justiça: As Delegacias de Defesa da Mulher e a construção das diferenças*. Campinas: PAGU/Núcleo de Estudos de Gênero – Unicamp. 57-87.
- KANT DE LIMA, Roberto. *A Polícia na Cidade do Rio de Janeiro: Seus Dilemas e Paradoxos*. Rio de Janeiro, Forense, 1995.
- LIMA, Lana Lage da Gama. *O atendimento às mulheres vítimas de violência em delegacias especializadas e distritais no Estado do Rio de Janeiro: uma análise comparada*. Fazendo Gênero 8, Corpo, Violência e Poder. 2008.
- _____. & SOUZA, Suellen. *Representações de Gênero e Atendimento Policial a Mulheres Vítimas de Violência*. Revista InterThesis, 2009.
- _____. *As práticas de administração de conflitos de gênero no cotidiano das Delegacias de Polícia*. Revista Dimensões, EDUFES, Vitória: 2009.
- PAES, Vivian Ferreira. Conformidades e Fronteiras entre Modelos de Administração da Polícia Judiciária do Estado do Rio de Janeiro. Paper apresentado na oficina: Sociólogos do Futuro durante o XI Congresso da Sociedade Brasileira de Sociologia – SBS. Campinas – São Paulo, 1 a 5 de setembro de 2003.

SILVA, Luana Rodrigues da. *Juizados Especiais Criminais: uma análise das práticas de administração de conflitos envolvendo violência de gênero*. Monografia de Bacharelado em Ciências Sociais. UENF, 2009