

Universidade Federal de São Carlos
Centro de Educação e Ciências Humanas
Departamento de Psicologia
Programa de Pós-Graduação em Educação Especial

A Violência Contra a Mulher e o Atendimento Prestado às Vítimas:
A Perspectiva do Policial Civil

Patrícia Tonissi Migliato Nunes

São Carlos

2012

Universidade Federal de São Carlos
Centro de Educação e Ciências Humanas
Departamento de Psicologia
Programa de Pós-Graduação em Educação Especial

A Violência Contra a Mulher e o Atendimento Prestado às Vítimas:
A Perspectiva do Policial Civil

Aluna: Patrícia Tonissi Migliato Nunes
Orientadora: Prof^ª. Dr^ª. Rachel de Faria Brino

Dissertação submetida ao Programa de Pós
Graduação em Educação Especial da
Universidade Federal de São Carlos como
requisito parcial para obtenção do título de
Mestre em Educação Especial.

São Carlos

2012

**Ficha catalográfica elaborada pelo DePT da
Biblioteca Comunitária da UFSCar**

M634vm

Migliato-Nunes, Patrícia Tonissi.

A violência contra a mulher e o atendimento prestado às vítimas : a perspectiva do policial civil / Patrícia Tonissi Migliato Nunes. -- São Carlos : UFSCar, 2012.
176 f.

Dissertação (Mestrado) -- Universidade Federal de São Carlos, 2012.

1. Educação especial. 2. Atendimento policial. 3. Crença patriarcal. 4. Polícia Civil. 5. Violência - prevenção. 6. Violência contra a mulher. I. Título.

CDD: 371.9 (20ª)



Banca Examinadora de Defesa de Dissertação de **Patrícia Tonissi Migliato Nunes**.

Profa. Dra. Profa. Dra. Rachel de Faria Brino
(UFSCar)

Ass. _____

Profa. Dra. Lúcia Cavalcanti de Albuquerque
Williams(UFSCar)

Ass. _____

Prof. Dr. Alex Eduardo Gallo
(UEL)

Ass. _____

“Prevenir e combater a violência doméstica significa prevenir, também, a ocorrência ou o agravamento de deficiências, seja em termos de prevenção primária, secundária ou terciária”
(Williams, 2003)

Dedico este trabalho a meu marido,
Paulo Sérgio, com amor, admiração e gratidão por sua
compreensão, carinho, presença e incansável apoio ao
longo do período de elaboração deste trabalho. Gostaria
de dedicar também a todos os policiais civis que
participaram do estudo.

Agradecimentos

A realização desta dissertação contou com a colaboração de diversas pessoas, às quais quero exprimir meu grato e sincero reconhecimento.

Agradeço ao Pai Celestial por tudo.

Aos meus pais, Sebastião e Lília, pela vida, pelo amor e por sempre terem me encaminhado pelos melhores caminhos.

Ao meu irmão Antonio Luiz que, desde o início, auxiliou-me com dicas e sugestões maravilhosas sobre como elaborar meu primeiro projeto de pesquisa.

Aos policiais civis que participaram deste estudo, agradeço profundamente, e dedico este trabalho a todos vocês.

Não posso deixar de expressar minha gratidão pelo enriquecedor convívio junto ao Programa de Pós-Graduação da Educação Especial.

Às professoras da disciplina Seminários I, Professoras Dr^a. Ana Lúcia Rossito Aiello, Thelma S. Matsukura e Elisete Pedrazanni que contribuíram com excelentes sugestões para que a dissertação se enquadrasse às normas científicas.

A todos do LAPREV, especialmente, Roselaine, por estar sempre disponível a ajudar, e Eliane, Patrícia, Paloma e Paola, por contribuírem com sugestões ao participarem da apresentação do meu trabalho no laboratório.

Aos professores que compuseram a Banca do Exame de Qualificação, Dr^a. Lúcia Cavalcanti de Albuquerque Williams, Dr. Alex Eduardo Gallo, Dr^a. Eliane Aparecida Campanha Araújo e Dr. Ricardo da Costa Padovani, que propiciaram feixes de luz sobre a construção deste trabalho.

Da mesma forma, agradeço aos ilustres professores que abrilhantaram a banca examinadora na ocasião da Defesa desta dissertação, Dr^a. Lúcia Cavalcanti de Albuquerque Williams, Dr. Alex Eduardo Gallo, Dr^a. Ana Lúcia Rossito Aiello e Dr^a. Eliane Aparecida Campanha Araújo.

Estendo, principalmente, meus agradecimentos à professora e orientadora da pesquisa, Dr^a. Rachel de Faria Brino, com quem aprendi muito e que, desde o início, acreditou no projeto e me conduziu com paciência, atenção, competência e sensibilidade ao término deste trabalho.

E, em especial, a Paulo Sérgio, meu esposo, que sempre respeita as minhas escolhas e me incentiva de maneira incansável. Sem seu amor e apoio, não seria possível alcançar o objetivo almejado.

Sumário

Sumário.....	8
Lista de Tabelas.....	12
Lista de Figuras.....	15
Lista de Anexos.....	17
Resumo.....	18
Abstract.....	19
Introdução.....	20
A Violência contra a Mulher e o Atendimento Prestado às Vítimas.....	24
As Consequências da Violência contra a Mulher.....	32
Objetivo.....	40
Método.....	41
Participantes.....	41
Local.....	42
Instrumentos de Coleta de Dados.....	42
Questionário sobre crenças a respeito de violência doméstica.....	42
Questionário sobre as concepções do policial civil acerca da violência contra a mulher e do atendimento que prestam às vítimas.....	43
Procedimentos.....	43
Plano de Análise de Dados.....	45
Resultados.....	47
Parte I - “Questionário sobre as Concepções do Policial Civil acerca da Violência contra a Mulher e do Atendimento que Prestam às Vítimas”.....	47
Caracterização dos participantes.....	47
Faixa etária.....	47
Composição familiar.....	47
Estado civil dos participantes.....	47
Número de pessoas que moram na casa do participante.....	47
Renda mensal familiar e renda mensal familiar per capita.....	47
Renda mensal familiar.....	47
Renda mensal familiar per capita.....	48
Formação e Experiência Profissional dos Participantes.....	48

Grau de Escolaridade.....	48
A carreira policial dos participantes.....	48
Ingresso na carreira policial civil.....	49
Tempo de atuação na profissão de policial civil.....	50
Tempo de atuação oferecendo atendimento às mulheres vítimas de violência.....	50
Número de ocorrências envolvendo violência contra a mulher registradas por unidade policial.....	51
Capacitação específica sobre a violência contra a mulher.....	51
Possíveis temas para um curso de capacitação.....	52
Realidade e desafios da profissão que influenciam o tipo de atendimento oferecido nas delegacias.....	53
A importância do atendimento prestado às mulheres vítimas de violência.....	53
Vantagens do trabalho que oferecem às mulheres vítimas de violência.....	54
Desvantagens do trabalho que oferecem às mulheres vítimas de violência.....	55
Dificuldades encontradas para exercer suas funções ao prestarem atendimento às mulheres vítimas de violência.....	55
O que fazer para melhorar o atendimento oferecido por policiais civis às mulheres vítimas de violência.....	56
As condições atuais do trabalho do policial civil e sua relação com o atendimento às mulheres vítimas de violência.....	57
Capacitação especializada do policial civil.....	62
Instalações prediais.....	63
Recursos tecnológicos.....	63
Recursos materiais.....	64
Recursos humanos.....	65
Estado emocional geral dos funcionários.....	65
Sentimentos dos profissionais em relação ao próprio trabalho (ex.: satisfação ou insatisfação)	67
Salário do funcionário.....	68

Plano de carreira (promoções)	69
Carga horária de trabalho.....	69
Ocorrência e interferência de alguns fatores no atendimento às mulheres vítimas de violência, sob a ótica dos policiais civis.....	70
Os valores pessoais dos funcionários e o tipo de atendimento que ele oferece.....	71
Pressão administrativa.....	73
Naturalização da violência contra a mulher.....	74
Banalização da intervenção sobre a violência contra a mulher.....	76
Preconceito dentro da instituição em relação ao atendimento prestado às mulheres vítimas de violência.....	78
As concepções dos participantes acerca da violência contra a mulher.....	80
As concepções dos policiais civis sobre a <i>violência doméstica</i>	80
As formas de violência contra a mulher, sob a ótica do policial civil.....	82
As formas de violência contra a mulher <i>que merecem ser registradas</i> , na opinião dos participantes.....	83
As concepções dos participantes acerca do atendimento que oferecem às mulheres vítimas de violência.....	83
Baixa disponibilidade dos policiais civis para uma intervenção mediadora.....	85
Ampla utilização dos distritos policiais pela população mais pobre.....	86
Oscilação entre cumprir as suas atribuições legais e a necessidade de uma abordagem não estritamente policial, mas “social” ou “psicológica”, para a qual os policiais civis não se sentem preparados.....	87
A resistência das mulheres vítimas de violência em procurar auxílio externo como forma de ajuda.....	88
A insuficiência das Delegacias de Defesa da Mulher e do atendimento oferecido às mulheres vítimas de violência.....	89
Os comentários de que ‘as DDMs são a cozinha da polícia, por reunir mulheres encarregadas de solucionar problemas domésticos’.....	90
A rispidez e agressividade dos policiais civis.....	91
A infantilização das mulheres vítimas, pelos policiais civis.....	93

A recusa do policial civil em registrar ocorrência em casos reiterados.....	94
Parte II – Questionário sobre as crenças a respeito de violência doméstica.....	95
Discussão.....	103
Considerações finais.....	125
Referências Bibliográficas.....	128
Anexos.....	155

Lista de Tabelas

<i>Tabela 1.</i> Unidades policiais e funcionários que oferecem atendimento às mulheres vítimas de violência.....	42
<i>Tabela 2.</i> As carreiras policiais dos participantes (n=19).....	49
<i>Tabela 3.</i> Motivos para ingressar na carreira policial civil (n=20).....	49
<i>Tabela 4.</i> Tempo de experiência profissional (n=19).....	50
<i>Tabela 5.</i> Tempo de atendimento às mulheres vítimas de violência (n=19).....	50
<i>Tabela 6.</i> Justificativas dadas pelos participantes ao apontarem a relevância de um curso de capacitação (n=24).....	52
<i>Tabela 7.</i> Temas sugeridos pelos participantes para um curso de capacitação (n=32).	53
<i>Tabela 8.</i> Importância conferida ao atendimento prestado pelos participantes às mulheres vítimas de violência (n=19).....	54
<i>Tabela 9.</i> Vantagens do trabalho que oferecem às mulheres vítimas de violência (n=20).....	54
<i>Tabela 10.</i> Desvantagens do trabalho do participante no atendimento às mulheres vítimas de violência (n=16).....	55
<i>Tabela 11.</i> Dificuldades encontradas pelos participantes para exercer suas funções ao prestarem atendimento às mulheres vítimas de violência (n=14).....	56
<i>Tabela 12.</i> Sugestões dos participantes para melhorar o atendimento oferecido às mulheres vítimas de violência (n=30).....	57
<i>Tabela 13.</i> Justificativa dada pelo participante para a sua avaliação e pontuação sobre a capacitação especializada do policial civil (n=19).....	62
<i>Tabela 14.</i> Justificativa dada pelo participante para a sua avaliação e pontuação em relação às instalações prediais onde as mulheres vítimas são atendidas (n=19).....	63
<i>Tabela 15.</i> Justificativa dada pelo participante para a sua avaliação e pontuação em relação aos recursos tecnológicos: computadores, impressoras, programas, etc. (n=21).....	64
<i>Tabela 16.</i> Justificativa dada pelo participante para a sua avaliação e pontuação em relação aos recursos materiais (n=18).....	65
<i>Tabela 17.</i> Justificativa dada pelo participante para a sua avaliação e pontuação	

em relação aos recursos humanos (n=20).....	65
<i>Tabela 18.</i> Justificativa dada pelo participante para a sua avaliação e pontuação em relação ao estado emocional geral dos funcionários (n=21).....	66
<i>Tabela 19.</i> Justificativa dada pelo participante para a sua avaliação e pontuação sobre os sentimentos dos profissionais em relação ao próprio trabalho (n=21).....	67
<i>Tabela 20.</i> Justificativa dada pelo participante para a sua avaliação e pontuação em relação ao salário do funcionário (n=20).....	68
<i>Tabela 21.</i> Justificativa dada pelo participante para a sua avaliação e pontuação em relação ao plano de carreira (promoções) (n=20).....	69
<i>Tabela 22.</i> Justificativa dada pelo participante para a sua avaliação e pontuação em relação à carga horária de trabalho (muitas atribuições e pouco tempo para realizá-las) (n=22).....	70
<i>Tabela 23.</i> Opinião dos participantes sobre a relação entre os valores pessoais do funcionário e o tipo de atendimento que ele oferece às mulheres vítimas de violência (n=30).....	72
<i>Tabela 24.</i> Opinião dos participantes sobre as maneiras pelas quais os policiais civis se sentem pressionados (n=22).....	73
<i>Tabela 25.</i> Opinião dos participantes sobre a naturalização da violência contra a mulher pelos policiais civis (n=22).....	75
<i>Tabela 26.</i> Opinião dos participantes sobre a banalização da intervenção sobre a violência contra a mulher pelos policiais civis (n=19).....	77
<i>Tabela 27.</i> Opinião dos participantes sobre as manifestações de preconceito dentro da própria instituição em relação ao atendimento às mulheres vítimas de violência (n=23).....	79
<i>Tabela 28.</i> As concepções dos participantes sobre a violência doméstica (n=59).	81
<i>Tabela 29.</i> As modalidades de Violência contra a Mulher, segundo os policiais civis (n=42).....	82
<i>Tabela 30.</i> Formas de violência, na opinião dos participantes, que merecem ser registradas pela polícia civil (n=28).....	83
<i>Tabela 31.</i> Opinião dos participantes em relação aos trechos extraídos dos trabalhos científicos (n=19).....	84

<i>Tabela 32.</i> Opinião dos participantes sobre os motivos que tornam os policiais civis pouco disponíveis para uma intervenção mediadora (n=19).....	86
<i>Tabela 33.</i> Motivos, de acordo com a opinião dos participantes, sobre a ampla utilização dos distritos policiais pela população mais pobre (n=22).....	87
<i>Tabela 34.</i> Justificativas dos participantes em relação à oscilação do policial civil entre cumprir as suas atribuições legais e a necessidade de uma abordagem não estritamente policial, mas “social” ou “psicológica”, para a qual não se sentem preparados (n=21).....	88
<i>Tabela 35.</i> Justificativas, de acordo com a opinião dos participantes, quanto à resistência das mulheres vítimas de violência em procurar auxílio externo como forma de ajuda (n=16).....	89
<i>Tabela 36.</i> Justificativas, de acordo com a opinião dos participantes, quanto à insuficiência das Delegacias de Defesa da Mulher e do atendimento oferecido às mulheres vítimas de violência (n=18).....	90
<i>Tabela 37.</i> Opinião dos participantes sobre os comentários de que ‘as DDMs são a cozinha da polícia por reunir mulheres encarregadas de solucionar problemas domésticos’ (n=16).....	91
<i>Tabela 38.</i> Justificativas dadas pelos participantes sobre a rispidez e agressividade dos policiais civis (n=33).....	92
<i>Tabela 39.</i> Justificativas dadas pelos participantes em relação à infantilização das vítimas, pelos policiais civis (n=18).....	93
<i>Tabela 40.</i> Justificativas dos participantes sobre a recusa do policial civil em registrar ocorrência em casos reiterados (n=24).....	94
<i>Tabela 41.</i> Porcentagem de respostas inadequadas por questão.....	95
<i>Tabela 42.</i> Faixas de porcentagens das respostas inadequadas (n=124).....	96
<i>Tabela 43.</i> Média de respostas adequadas de cada participante e média geral de respostas adequadas.....	97
<i>Tabela 44.</i> O perfil dos participantes que apresentaram média de respostas adequadas abaixo da média geral (n=7).....	98
<i>Tabela 45.</i> Crenças inadequadas acerca da violência contra a mulher, apresentadas pelos policiais civis, de acordo com suas justificativas (n=112).....	99
<i>Tabela 46.</i> Concepções inadequadas dos policiais civis sobre a permanência da vítima na relação violenta (n=18).....	102

Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Avaliação da capacitação especializada do policial civil.....	58
<i>Figura 2.</i> Avaliação das instalações prediais.....	58
<i>Figura 3.</i> Avaliação dos recursos tecnológicos: computadores, impressoras, programas, etc.....	59
<i>Figura 4.</i> Avaliação dos recursos materiais.....	59
<i>Figura 5.</i> Avaliação dos recursos humanos.....	59
<i>Figura 6.</i> Avaliação do estado emocional geral dos funcionários.....	59
<i>Figura 7.</i> Avaliação dos sentimentos dos profissionais em relação ao próprio trabalho (ex.: satisfação ou insatisfação).....	60
<i>Figura 8.</i> Avaliação do salário do funcionário.....	60
<i>Figura 9.</i> Avaliação do plano de carreira (promoções).....	60
<i>Figura 10.</i> Avaliação da carga horária de trabalho (muitas atribuições e pouco tempo para realizá-las).....	60
<i>Figura 11.</i> A interferência da capacitação especializada do policial civil no atendimento prestado às mulheres vítimas de violência.....	58
<i>Figura 12.</i> A interferência das instalações prediais no atendimento prestado às mulheres vítimas de violência.....	58
<i>Figura 13.</i> A interferência recursos tecnológicos: computadores, impressoras, programas, etc. no atendimento prestado às mulheres vítimas de violência.....	59
<i>Figura 14.</i> A interferência dos recursos materiais no atendimento prestado às mulheres vítimas de violência.....	59
<i>Figura 15.</i> A interferência dos recursos humanos no atendimento prestado às mulheres vítimas de violência.....	59
<i>Figura 16.</i> A interferência do estado emocional geral dos funcionários no atendimento prestado às mulheres vítimas de violência.....	59
<i>Figura 17.</i> A interferência dos sentimentos dos profissionais em relação ao próprio trabalho (ex.: satisfação ou insatisfação) no atendimento prestado às mulheres vítimas de violência.....	60
<i>Figura 18.</i> A interferência do salário do funcionário no atendimento prestado às mulheres vítimas de violência.....	60

<i>Figura 19.</i> A interferência do plano de carreira (promoções) no atendimento prestado às mulheres vítimas de violência.....	60
<i>Figura 20.</i> A interferência da carga horária de trabalho (muitas atribuições e pouco tempo para realizá-las) no atendimento prestado às mulheres vítimas de violência.....	60
<i>Figura 21.</i> A interferência da pressão administrativa na qualidade do atendimento prestado às mulheres vítimas de violência, segundo a opinião dos policiais civis.....	74
<i>Figura 22.</i> A interferência da naturalização da violência contra a mulher na qualidade do atendimento prestado às mulheres vítimas de violência, segundo a opinião dos policiais civis.....	76
<i>Figura 23.</i> A interferência da banalização da intervenção sobre a violência pelos policiais civis na qualidade do atendimento prestado às mulheres vítimas, segundo a opinião dos participantes.....	78
<i>Figura 24.</i> A interferência do preconceito dentro da instituição na qualidade do atendimento prestado às mulheres vítimas de violência, segundo a opinião dos policiais civis.....	80
<i>Figura 25.</i> Média de respostas adequadas de cada participante e média geral de respostas adequadas.....	98

Lista de Anexos

Anexo 1 - Questionário sobre Crenças a Respeito de Violência Doméstica.....	156
Anexo 2 - Questionário sobre as concepções do policial civil acerca da violência contra a mulher e do atendimento que prestam às vítimas.....	162
Anexo 3 - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.....	173
Anexo 4 - Parecer do Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos.....	175

A Violência Contra a Mulher e o Atendimento Prestado às Vítimas:
A Perspectiva do Policial Civil

Resumo

As Delegacias de Defesa da Mulher foram criadas para combater e prevenir a violência contra a mulher, e assim, conseqüentemente, intervir a tempo de evitar a ocorrência ou agravamento de danos ao desenvolvimento dos indivíduos. Porém, alguns estudos observacionais, bem como pesquisas realizadas junto às mulheres vítimas de violência, evidenciam que o atendimento nestas delegacias é insatisfatório, marcado por costumes patriarcais, colaborando para que as mulheres não dêem continuidade à queixa de crime praticado contra elas, o que contribui com a perpetuação da violência. Desta forma, é social e cientificamente relevante estudar a realidade que cerca o policial civil e os desafios enfrentados por ele. O presente trabalho teve como objetivo identificar e caracterizar as crenças de policiais civis a respeito da violência contra a mulher e as suas concepções acerca de tal tipo de violência e do atendimento que prestam às vítimas. Participaram do estudo 20 policiais civis da circunscrição de uma cidade de médio porte no interior do Brasil. Foram utilizados os seguintes instrumentos para coleta de dados: a) Questionário sobre Crenças a Respeito de Violência Doméstica e b) Questionário sobre as concepções do policial civil acerca da violência contra a mulher e do atendimento que prestam às vítimas. A aplicação dos instrumentos ocorreu em dois momentos distintos. Por meio dos instrumentos, foram feitas análises quantitativas e qualitativas. A análise quantitativa foi obtida usando-se métodos descritivos. A análise qualitativa foi obtida a partir das categorias definidas. Os resultados obtidos indicaram que a grande maioria das respostas dos policiais civis às afirmações do primeiro questionário apontou para baixa porcentagem de respostas inadequadas, porém, os policiais civis que participaram da pesquisa apresentaram crenças específicas a respeito da violência contra a mulher com altas taxas de inadequação, incluindo culpabilização da vítima pela permanência na relação violenta, concepções errôneas sobre os efeitos da violência no desenvolvimento da criança e concepções que culpabilizam a vítima pela violência. Contudo, os participantes apresentaram visão mais adequada com relação a algumas crenças, tais como: concepções sobre as mulheres precisarem ou merecerem apanhar e o abuso físico ser mais ameaçador do que o abuso psicológico. As crenças nas quais os policiais civis apresentaram taxa mais elevada de respostas inadequadas podem afetar diretamente o atendimento oferecido por eles às mulheres vítimas de violência. Os resultados também indicaram que a violência doméstica é mais frequentemente vista pelos participantes como agressões físicas, apesar dos participantes demonstrarem um bom conhecimento acerca das diferentes práticas de violência. Adicionalmente, os policiais civis apontaram alguns desafios enfrentados por eles ao atenderem as vítimas de violência, como a falta de capacitação, escassez de funcionários e debilitado estado emocional dos funcionários, que pode produzir um atendimento insuficiente. Como considerações finais aponta-se a necessidade de uma melhor formação aos profissionais no tocante a questões da violência contra a mulher, bem como a elaboração, realização e avaliação de cursos de capacitação para tais profissionais, visando preencher esta lacuna na formação dos mesmos.

Palavras-chave: Atendimento Policial; Crenças Patriarcais; Polícia Civil; Prevenção da Violência; Violência contra a Mulher.

A Violência Contra a Mulher e o Atendimento Prestado às Vítimas:
A Perspectiva do Policial Civil

Abstract

The Women's Police Stations were created to combat and prevent violence against women, enabling act in time to prevent the occurrence or worsening damage to individuals' development. However, some observational studies, as well as research conducted with violence women victims, show that the police attendance is unsatisfactory, pronounced by patriarchal customs, which contributes to women do not give continuity to the complaint of a crime committed against them, keeping the violence perpetuation. Therefore, it is socially and scientifically relevant to study surrounds' reality of the civil police and the challenges faced by it. This study aimed to elicit and characterize police officers' beliefs on violence against women and their conceptions of such violence and the attendance to violence victims. The study included 20 police officers from a medium-sized city in the interior of Brazil. The following instruments were used for data collection: a) Questionnaire on beliefs about domestic violence and b) Questionnaire on the conceptions of police officer about violence against women and the attendance to violence victims. The instruments were applied at two different times. Through instruments were made qualitative and quantitative analysis. The quantitative analysis was obtained with descriptive methods. Qualitative analysis was obtained through defined categories. The outcomes showed that the majority of responses police to the statements of the first questionnaire pointed to a low percentage of inappropriate responses, however, the police officers who participated in the survey had specific beliefs about violence against women with high rates of inadequacy, including blaming the victim for staying in abusive relationship, misconceptions about the effects of violence on child development, blaming the victim for the violence. Although, participants had adequate view with respect to some beliefs, such as: conceptions about women deserve to be beaten and physical abuse to be more threatening than psychological abuse. The beliefs in which police officers had higher rate of inadequate responses can directly affect the attendance to violence women victims. The outcomes also showed domestic violence is most often seen by participants as physical aggression, although the participants demonstrated a good knowledge about the different practices of violence. Additionally, the policemen pointed out some challenges for them to meet the victims of violence, such as lack of training, staff shortages and weakened emotional state of employees who can produce an insufficient treatment. The concluding remarks points to the need for better training for professionals regarding the issues of violence against women, as well as the development, implementation and evaluation of training courses for such professionals, aiming to fill this gap in their formation.

Keywords: Police Service; Patriarchal Beliefs; Civil Police; Violence Prevention; Violence Against Women.

Introdução

No início, a Educação Especial priorizava o bem estar das pessoas com deficiência, realizando apenas atendimento assistencial. Em um segundo período, enfatizou-se o atendimento clínico, por meio de orientação médica e psicológica. Posteriormente, a Educação Especial surgiu como instituição de reabilitação e educação e, em seguida, empenhou-se na busca pela integração no sistema geral de ensino (Mantoan, 2002). Na década de 1990, documentos como o Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA (1990), A Declaração Mundial de Educação para Todos (1990) e a Declaração de Salamanca (1994) tornaram-se marcos de uma nova postura em relação à Educação Especial, pois influenciaram o processo de elaboração e implantação de políticas públicas da educação especial inclusiva (Brasil, 2007b).

A Educação Especial passa, então, a fundamentar-se na concepção dos Direitos Humanos (Brasil, 2007b), visando à igualdade de oportunidades e garantindo o direito de todos à educação; não somente respeitando, mas valorizando as diferenças sociais, culturais, raciais, étnicas, bem como as condições físicas, intelectuais, sexuais, emocionais, lingüísticas e outras (Brasil, 2008c). Portanto, a Educação Especial deixa de se configurar como um sistema educacional paralelo ou segregado, redimensionando sua atuação e sendo entendida como um conjunto de medidas adaptadas à diversidade dos alunos, oferecido pela escola regular (Glat & Oliveira, 2003; Glat & Fernandes, 2005).

A Educação Especial se estabelece como uma modalidade da educação destinada ao atendimento educacional das pessoas com necessidades educacionais especiais (NEE) em uma ou mais áreas de realização acadêmicas e de aprendizagens (Brasil, 2001a) – a Educação Inclusiva.

O conceito de necessidades educacionais especiais passa a ser amplamente difundido, abrangendo as condições originadas em função de deficiências físicas, intelectuais, sensoriais (auditiva e visual), múltiplas; distúrbios de fala, linguagem e aprendizagem; distúrbios emocionais ou comportamentais; altas habilidades/superdotação e transtornos globais de desenvolvimento (Brasil, 1994). Adicionalmente, também, estende-se a todas as necessidades das crianças que trabalham, que pertençam a minorias lingüísticas, étnicas ou culturais, que são de populações remotas ou nômades, incluindo-se as necessidades das crianças de rua,

desfavorecidas ou marginais, em desvantagens ou em situações de risco (Brasil, 1994; Brasil, 2007b).

Observa-se então, que além de compreender quais são as necessidades especiais dos indivíduos que a Educação Especial Inclusiva busca atender, faz-se indispensável também, conhecer as possíveis causas dessas necessidades e saber como podem ser evitadas (Oliveira, 2009).

Uma das subáreas da Educação Especial refere-se aos aspectos políticos e sociais, envolvendo as maneiras como a sociedade procura identificar, solucionar e prevenir os problemas dos indivíduos com necessidades educacionais especiais (Mendes, 2000). Sendo assim, a Educação Especial aumenta as oportunidades de desenvolvimento educacional e social dos indivíduos que demandam diferentes exigências para o desenvolvimento de suas aprendizagens (Ferreira, 1993), contribuindo para a prevenção da ocorrência e/ou agravamento de condições que inabilitam a criança e promovendo inserção social dos alunos que se encontram em situações de risco (Brasil, 1994).

Nos estudos sobre prevenção, o conceito de *risco* passou a ser uma das principais preocupações abordadas pelos pesquisadores (Formiga & Pedrazzani, 2004). O termo *risco* é definido como sendo “a maior possibilidade que um indivíduo ou grupo de pessoas tem de sofrer no futuro um dano em sua saúde” (Saruê, Bertoni, Diaz, & Serrano, 1984, p.16) e os fatores de risco como “características ou circunstâncias pessoais, ambientais ou sociais dos indivíduos ou grupos associados com um aumento dessa possibilidade” (Saruê, Bertoni, Diaz, & Serrano, 1984, p.16).

De acordo com Allen (1993), os fatores de risco associados a alterações no desenvolvimento da criança são classificados, didaticamente, como biológicos ou ambientais, porém, em muitas situações reais, esses fatores ocorrem simultaneamente.

Os fatores de risco, quando presentes, prejudicam o desenvolvimento pleno e sadio da criança, provocando déficits nos aspectos físicos, motores, sensoriais, mentais e emocionais (Aiello & Williams, 2001; Reppold, Pacheco, Bardagi, & Hutz, 2002; Cia, Williams, & Aiello, 2005; Gallo & Williams, 2005; Maia & Williams, 2005; Ormeño & Williams, 2006). A prevenção da ocorrência desses fatores constitui-se em ação prioritária da Educação Especial e ciências análogas (Nunes, 1993).

Na implementação de estratégias de prevenção, além de considerar os fatores que podem contribuir negativamente com o desenvolvimento da criança, é de grande importância conhecer e identificar precocemente os fatores de proteção (Formiga &

Pedrazzani, 2004). Segundo Rutter (1987) os fatores protetores são os recursos do próprio indivíduo ou os mecanismos do ambiente, que garantem ao indivíduo um desenvolvimento saudável. Esses fatores podem reduzir, abrandar ou eliminar as exposições aos fatores de risco, seja neutralizando as adversidades, reduzindo a vulnerabilidade ou aumentando a resiliência das pessoas (Formiga & Pedrazzani, 2004; Rutter, 1987).

A Política Nacional de Prevenção de Deficiências, instituída no Brasil em 1992, aponta que prevenir implica em adotar antecipadamente ações capazes de impedir a ocorrência de circunstâncias prejudiciais à vida e à saúde e, no caso da ocorrência destes, evitar o agravamento de danos, minorando a progressão de suas consequências (Brasil, 1992). Sendo assim, quanto mais ações preventivas forem implantadas, menores serão as alterações no desenvolvimento da população em geral (Formiga & Pedrazzani, 2004).

Segundo Clark e Leavell (1965), as ações preventivas podem ser conduzidas em três níveis: primário, secundário e terciário. As prevenções primárias referem-se às ações e medidas direcionadas a evitar as causas das deficiências que possam originar incapacidade. As prevenções secundárias compreendem as ações que visam reverter a condição excepcional já instalada. O terceiro nível de prevenção é a prevenção terciária que está baseada na redução das consequências da deficiência, melhorando o nível de desempenho da pessoa.

A temática da prevenção de deficiências tem sido um assunto muito discutido dentro da Educação Especial. De acordo com o Ministério da Saúde (Brasil, 2008a), ações preventivas são essenciais “para a redução da incidência de deficiência e incapacidades, visto que cerca de 70% dos casos de deficiência são evitáveis ou atenuáveis” (p. 9). Algumas das principais causas das deficiências possíveis de serem evitadas são: os traumas e as lesões ocasionados pela violência (Brasil, 2009a).

Muitos fatores de risco, que podem estar presentes no cotidiano das famílias e interferir no desenvolvimento de seus membros, são determinados pela pobreza e/ou violência no local onde residem (Brancahorne & Williams, 2003; Brino & Williams, 2003; Ceconello & Koller, 2003; Brancahorne, Fogo, & Williams, 2004; Brino & Williams, 2004; Maldonado & Williams, 2005; Maia & Williams, 2005; Brino & Williams, 2006). Sendo assim, a adoção de medidas preventivas, apropriadas e oportunas, inclui o combate e a prevenção da violência (Brasil, 2009a).

A violência, de acordo com a literatura, é um tema de grande complexidade e, conseqüentemente, difícil de ser conceituado. As concepções sobre a violência são socialmente construídas, sendo diretamente influenciadas pelo tempo histórico e pelo contexto social (Cruz, Silva, & Alves, 2007; Abramovay, Castro, Pinheiro, Lima, & Martinelli, 2002). Antigamente, eram permitidas determinadas ações que, hoje, seriam consideradas como atos de violência pela maioria das sociedades, tais como: matar crianças ou mulheres virgens em sacrifícios tribais, afogar as crianças portadoras de deficiências jogando-as nos esgotos da cidade (costume na Roma antiga), permitir a escravidão ou estuprar esposas ou filhas. Desta maneira, existem múltiplas conceituações a respeito do que seja violência.

A violência origina-se do latim ‘violentia’ que significa ‘a força que se usa contra o direito e a lei’. Para a filósofa Marilena Chauí (1999), a violência significa:

1) tudo o que age usando a força para ir contra a natureza de algum ser (é desnaturar); 2) todo ato de força contra a espontaneidade, a vontade e a liberdade de alguém (é coagir, constranger, torturar, brutalizar); 3) todo ato de violação da natureza de alguém ou de alguma coisa valorizada positivamente por uma sociedade (é violar); 4) todo ato de transgressão contra o que alguém ou uma sociedade define como justo e como um direito. Conseqüentemente, violência é um ato de brutalidade, sevícia e abuso físico e/ou psíquico contra alguém e caracteriza relações intersubjetivas e sociais definidas pela opressão e intimidação, pelo medo e o terror (Chauí, 1999, p. 2-3).

Segundo as autoras Moreira, Ribeiro e Costa (1992) a violência seria “toda e qualquer ação que torna o outro coisa, objeto desprovido de desejo, da autonomia, da autodeterminação” (p. 176). Portanto, uma maneira de definir a violência consiste na violação de Direitos (Williams, Maldonado, & Padovani, 2008).

Em 10 de Dezembro de 1948, a Declaração Universal dos Direitos Humanos, foi adotada e proclamada pela resolução 217 A (III) da Assembléia Geral das Nações Unidas (Organização das Nações Unidas - ONU, 1948). A Assembléia Geral aclama tal Declaração como ideal comum a ser atingido por todos os povos e todas as nações. Este documento considera os Direitos Humanos fundamentais, a Dignidade e o Valor da pessoa humana e a Igualdade de Direitos entre Homens e Mulheres. Nele, todos os seres humanos são considerados livres e devem ter seus direitos garantidos.

Os direitos humanos são condições básicas e necessárias para a implementação da justiça e da segurança pública, em uma sociedade democrática (Brasil, 2007a). O

princípio fundamental da democracia é a igualdade de direitos. A violência impossibilita a democracia, trazendo gravíssimos danos à justiça.

A violência pode se expressar de diferentes maneiras, caracterizadas, particularmente, pela variação de intensidade, incluindo desde atos mais leves até atos muito graves. A Organização Mundial da Saúde (OMS) define violência como o “uso intencional da força ou poder em uma forma de ameaça ou efetivamente, contra si mesmo, outra pessoa ou grupo ou comunidade, que ocasiona ou tem grandes probabilidades de ocasionar lesão, morte, dano psíquico, alterações do desenvolvimento ou privações” (OMS, 2002b, p. 5).

De acordo com Rocha, Tassiano e Santana (2001), a violência é um processo de vitimização que se manifesta em:

atos com intenção de prejudicar, subtrair, subestimar e subjugar, envolvendo sempre um conteúdo de poder, quer seja intelectual quer seja físico, econômico, político ou social. Atingem de forma mais hostil os seres mais indefesos da sociedade, como as crianças e adolescentes, e também as mulheres, sem, contudo, poupar os demais (Rocha, Tassiano, & Santana, 2001, p.96).

A Violência contra a Mulher e o Atendimento Prestado às Vítimas

A violência contra a mulher é gerada “na relação de desigualdades entre homens e mulheres, relação hierarquizada, que confere ao homem a posição de mando e à mulher a posição de submissão” (Moreira, Ribeiro, & Costa, 1992, p. 176).

A Organização Mundial da Saúde – OMS concorda com a definição de violência contra a mulher adotada pela Assembléia Geral das Nações Unidas, baseada na Declaração sobre a Eliminação da Violência contra a Mulher, 1993 (Declaration on the Elimination of Violence against Women), que a define como:

qualquer ato de violência com base no gênero, sexo, que resulta em, ou que é provável resultar em dano físico, sexual, mental ou sofrimento para a mulher, incluindo as ameaças de tais atos, coerção ou privação arbitrária de liberdade, ocorrida em público ou na vida particular (ONU, 1993).

Observa-se que, na literatura científica, várias expressões são usadas para se referir à violência praticada contra as mulheres pelo marido ou companheiro, como, por exemplo, ‘violência de gênero’, ‘violência intrafamiliar’, ‘violência conjugal’,

‘violência por parceiros íntimos’, ‘violência contra a mulher’, ‘violência doméstica’ entre outros.

No Brasil, a expressão ‘violência doméstica’, juridicamente, engloba outras vítimas, além das mulheres, como os filhos, os pais e os irmãos, conforme definição descrita na Lei nº. 10.886/04, onde o artigo 129 do Código Penal passou a vigorar acrescido do tipo especial de violência caracterizado como ‘violência doméstica’, definida como a lesão praticada “contra ascendente, descendente, irmão, cônjuge ou companheiro, ou com quem conviva ou tenha convivido, ou, ainda, prevalecendo-se o agente das relações domésticas, de coabitação ou de hospitalidade” (Código Penal Brasileiro, art. 129, parágrafo 9). E ainda, a terminologia adotada pela Lei 11.340/06, denominada Lei Maria da Penha, é ‘violência doméstica e familiar contra a mulher’ e não apenas violência doméstica. No presente trabalho, optou-se por empregar a expressão ‘violência contra a mulher’, acatando sua definição e tipificação de acordo com o que está outorgado pela Lei Maria da Penha, especificamente o item III, como:

qualquer ação ou omissão baseada no gênero que lhe cause morte, lesão, sofrimento físico, sexual ou psicológico e dano moral ou patrimonial:

I – no âmbito da unidade doméstica, compreendida como o espaço de convívio permanente de pessoas, com ou sem vínculo familiar, inclusive as esporadicamente agregadas;

II – no âmbito da família, compreendida como a comunidade formada por indivíduos que são ou se consideram aparentados, unidos por laços naturais, por afinidade ou por vontade expressa;

III – em qualquer relação íntima de afeto, na qual o agressor conviva ou tenha convivido com a ofendida, independentemente de coabitação (Brasil, 2006a, artigo 5º).

A mesma lei institui, de acordo com o artigo 7º, que a violência contra a mulher pode ocorrer das seguintes formas: física, psicológica, sexual, patrimonial e moral, entre outras. Além disso, a Lei Maria da Penha tipifica cada uma dessas formas de violência contra a mulher:

I – a violência física, entendida como qualquer conduta que ofenda sua integridade ou saúde corporal;

II – a violência psicológica, entendida como qualquer conduta que lhe cause dano emocional e diminuição da auto-estima ou que lhe prejudique e perturbe o pleno desenvolvimento ou que vise degradar ou controlar suas ações,

comportamentos, crenças e decisões, mediante ameaça, constrangimento, humilhação, manipulação, isolamento, vigilância constante, perseguição contumaz, insulto, chantagem, ridicularização, exploração e limitação do direito de ir e vir ou qualquer outro meio que lhe cause prejuízo à saúde psicológica e à autodeterminação;

III – a violência sexual, entendida como qualquer conduta que a constranja a presenciar, a manter ou a participar de relação sexual não desejada, mediante intimidação, ameaça, coação ou uso da força; que a induza a comercializar ou a utilizar, de qualquer modo, a sua sexualidade, que a impeça de usar qualquer método contraceptivo ou que a force ao matrimônio, à gravidez, ao aborto ou à prostituição, mediante coação, chantagem, suborno ou manipulação; ou que limite ou anule o exercício de seus direitos sexuais e reprodutivos;

IV – a violência patrimonial, entendida como qualquer conduta que configure retenção, subtração, destruição parcial ou total de seus objetos, instrumentos de trabalho, documentos pessoais, bens, valores e direitos ou recursos econômicos, incluindo os destinados a satisfazer suas necessidades;

V – a violência moral, entendida como qualquer conduta que configure calúnia, difamação ou injúria (Brasil, 2006a, art. 7º).

Williams, Maldonado e Padovani (2008) ainda acrescentam que independente da forma pela qual apareça, a violência contra a mulher é um fenômeno inaceitável e não se justifica ao ser utilizada como forma de resolver um problema ou conflito. A violência está presente nos diversos níveis sociais, ela ocorre independente da condição econômica e do grau de escolaridade (Williams, Maldonado, & Padovani, 2008).

Muitas vezes, a violência contra a mulher é ‘encoberta’ e ‘normalizada’ pelos seguintes motivos: aceitação social da violência, insuficiente atendimento às vítimas e medo de denunciar episódios de violência. A aceitação social, o preconceito e moralismo são “resistências originárias de uma cultura patriarcal milenar, opressiva às mulheres, tornando-as alvo de violência, especialmente na esfera doméstica” (Oliveira & Cavalcanti, 2007, p. 2).

Durante anos, quando as mulheres vítimas de violência recorriam às delegacias para denunciarem os agressores, ao serem atendidas pelos policiais, que na maioria eram do sexo masculino, sentiam-se constrangidas e ameaçadas. Essas mulheres eram vítimas de incompreensão, humilhação, machismo e até mesmo de violência sexual (Blay, 2003). Os valores sociais, marcados pela subordinação feminina e opressão

masculina, durante séculos, foram aceitos com naturalidade pela sociedade (Cortês & Matos, 2007). Os costumes patriarcais orientavam os procedimentos adotados na polícia e o modo como as leis eram aplicadas (Debert, 2004).

A partir da segunda metade da década de 1970, os movimentos de mulheres ganharam força (Sarti, 2004). Em 1985, as Delegacias de Defesa da Mulher (DDMs) foram criadas pelo governo do Estado de São Paulo, como resultado do contexto da reabertura democrática e dos protestos de movimentos feministas brasileiros (Santos, 2001). Esses movimentos começaram a criticar, intensamente, o descaso dispensado às mulheres em situação de violência pelo sistema de justiça, particularmente, no tribunal de júri e nas unidades policiais (Santos, 2001; Debert, 2004).

Observa-se que o movimento feminista adota a expressão ‘mulher(es) em situação de violência’, implicando que a mulher está em uma condição atual de violência, mas que essa situação poderá modificar, ou seja, a vítima poderá sair da violência. Na literatura científica encontra-se também a expressão ‘mulheres vítimas de violência’, sendo que o termo ‘vítima’ parece indicar certa ‘passividade’ e dificuldade de sair dessa condição. No presente trabalho optou-se por adotar a expressão ‘mulheres vítimas de violência’, visto que o termo ‘vítima’ é um termo jurídico e muito utilizado no ambiente policial, objeto desta pesquisa.

Segundo Saffioti (2002), as DDMs foram instituídas com a finalidade de preservar o direito da mulher, e o atendimento era — e ainda é até hoje — preferencialmente, prestado por mulheres. Porém, isso não foi suficiente para proteger as mulheres vítimas de violência, pois muitas destas funcionárias agiam totalmente de acordo com os padrões da predominante cultura machista nos quais foram socializadas (Blay, 2003). A mesma autora destacou, ainda, que essas profissionais nem mesmo compreendiam que as meninas e mulheres tinham o direito de recusar a violência cometida por seus pais, padrastos, maridos, companheiros e outros (Blay, 2003).

Ocorreram, desde então, muitas transformações legais e sociais, mas, apesar disso, estes valores estão longe de sua extinção e continuam a influenciar comportamentos sociais e interpretações jurisprudenciais (Machado, 2002).

Desde a sanção da Lei Maria da Penha (Lei 11.340/06), em 2006, a violência contra a mulher é caracterizada como violação dos direitos humanos, garantindo proteção e procedimentos policiais e judiciais adequados e humanizados para as vítimas (Cortês & Matos, 2007). As Delegacias da Mulher atuam como órgãos auxiliares da Justiça Pública, registrando ocorrências, apurando denúncias, investigando crimes,

instaurando inquéritos policiais e executando outros procedimentos pertinentes à elucidação dos crimes relatados, permitindo o acesso à justiça das mulheres vítimas de violência (Pasinato & Santos, 2008).

As relações entre profissionais da delegacia e usuárias constituem uma primeira instância de julgamento, pois a troca de informações e aconselhamentos, bem como a decisão sobre o que deve ser registrado e quais das ocorrências devem ser arquivadas ou encaminhadas ao juiz e ao Ministério Público, colocam esses funcionários em uma posição fundamental entre a vítima e a Justiça (Machado, 2002). Porém, apesar desses policiais estarem particularmente bem-posicionados para prestarem assistência a essas vítimas, muitas vezes seus próprios preconceitos, a falta de formação e a relutância em intervir os impedem de julgar adequadamente (United Nations Children's Fund - UNICEF, 2000).

Almeida e Costa (2008) realizaram um estudo com 449 estudantes do ensino secundário e universitário, de ambos os sexos, com idade média de 19 anos, e a partir da aplicação de questionários e estudos de caso com os participantes, apontaram que os julgamentos acerca da violência contra a mulher, realizados pelas pessoas, são fundamentados na sua percepção social. As mesmas autoras observaram que a percepção social sofre influência das crenças acerca da violência contra a mulher, que por sua vez podem interferir no julgamento dessas pessoas (Almeida & Costa, 2008).

Martins (2007) realizou uma pesquisa de campo, de caráter exploratório e de natureza quanti-qualitativa, com uma amostra de 44 policiais militares do 10º. Batalhão da Polícia Militar de Cuiabá/MT, sendo 33 policiais masculinos (20% do efetivo) e 11 policiais femininas (100%), entre 21 e 35 anos de idade. A autora, a partir de observação, levantamento bibliográfico referente ao objeto investigado, análise de documentos oficiais e um questionário, verificou que, mesmo com o advento da Lei Maria da Penha, a atuação desses profissionais continua pautada na experiência policial estereotipada, com julgamentos subjetivos, influenciados pela cultura patriarcal reproduzida tradicionalmente (Martins, 2007). Considera-se que, apesar desse trabalho apresentar aspectos interessantes, seria importante um estudo que abordasse o assunto levantando, junto aos policiais, suas crenças sobre violência contra a mulher. Seria ainda relevante aplicar a pesquisa junto à polícia civil, pois os policiais civis e militares enfrentam diferentes realidades e desafios.

Segundo a Secretaria Nacional de Segurança Pública - SENASP e a Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres - SPM (2006), o acesso da vítima ao sistema de

Justiça se daria “por meio de acolhimento com escuta ativa, realizada preferencialmente por delegadas, mas também delegados, e equipe de agentes policiais, profissionalmente qualificados e com compreensão do fenômeno da violência de gênero” (p.22).

Durante um programa de atendimento às vítimas de violência em uma Delegacia de Defesa da Mulher (DDM), de uma cidade do interior do Estado de São Paulo, Williams, Gallo, Basso, Maldonado e Brino (1998) observaram o despreparo das policiais em relação ao contexto no qual estão mergulhadas as mulheres que convivem com a violência. Os mesmos autores observaram ainda seus frequentes comentários preconceituosos que desqualificavam a vítima e justificavam o agressor. A falta de formação era identificada e salientada pelas próprias policiais que reconheciam a necessidade de dialogar, explicitar dilemas e serem instruídas na temática de violência contra a mulher (Williams et al., 1998).

Saffioti (1993) aponta que a Academia da Polícia Civil não capacita os policiais para lidar com mulheres vítimas de violência, pois esses profissionais desconhecem questões de gênero. Para a autora, esta ausência de qualificação específica contribui com o atendimento precário e com a heterogeneidade de tratamento das vítimas (Saffioti, 1993).

As DDMs são altamente insuficientes (Saffioti, 2002), as instalações são precárias, os procedimentos obsoletos e “as policiais são muitas vezes rudes e agressivas, quando não infantilizam as queixantes...” (Soares, 1998, p. 53), o que tem sido chamado de agressão secundária ou re-traumatização (*Intimate Partner Abuse and Relationship Violence Working Group - IPARV*, 2002). De Souza, Baldwin e Rosa (2000) salientam que “especificamente, a ineficiência e inadequação geral do sistema judiciário brasileiro, formado por uma mistura de preconceito e incompetência óbvia por parte da polícia, faz com que as mulheres não procurem a justiça” (p. 488).

De acordo com um trabalho realizado por Segalin e Camini (2003), as mulheres que participaram da pesquisa, vítimas de violência, foram unânimes em afirmar que, principalmente nas Delegacias de Polícia, o atendimento é insatisfatório. Elas são, muitas vezes, influenciadas pela precariedade de intervenção e atendimento insuficiente, e resistem em procurar auxílio externo como forma de ajuda, pois a incompreensão dos profissionais e a recusa em registrar ocorrência em casos reiterados evidenciam preconceitos e moralismos (Segalin & Camini, 2003), bem como, a falta de formação adequada.

O resultado final do atendimento inadequado, envolvido em crenças e valores tradicionais e que não respeita os direitos das vítimas, questiona o sentido da ação policial e desvirtua a própria finalidade responsável pela criação da Delegacia de Defesa da Mulher (Williams, Gallo, Basso, Maldonado, & Brino, 2000). Embora faça parte, atualmente, de uma rede de serviços, a Delegacia de Defesa da Mulher constitui o principal instrumento do governo para operacionalizar o combate e a prevenção da violência contra a mulher (Brandão, 2006), sendo um espaço de denúncia para diminuir tal tipo de violência (Coelho, 1999; Rede Nacional Feminista de Saúde - RNFS, 2002).

Para Grossi (1998), registrar uma queixa na delegacia, ou seja, elaborar um Boletim de Ocorrência (atualmente, chamado de Registro Digital de Ocorrência - RDO) é o primeiro indício de que a mulher está tentando romper com a situação de violência e impedir os atos de violência contra ela, podendo a vítima, em seguida, decidir se vai ou não confirmar a denúncia, oferecendo representação contra o agressor (Brasil, 2006a). A denúncia é um procedimento imprescindível na luta contra as agressões (Saffioti, 1997b; Williams et al, 2000; Williams & Pinheiro, 2006).

Uma pesquisa realizada por França (2003), com dez mulheres vítimas, que registraram denúncia de lesão corporal contra seus parceiros na Delegacia de Defesa da Mulher, objetivou verificar possíveis mudanças na topografia do comportamento violento do parceiro agressor após ser formalmente denunciado. Tal estudo constatou, conforme relatado por 80% das participantes, que a violência física cessa ou diminui após ter sido denunciada em uma delegacia, embora a violência psicológica aumente.

Williams e Pinheiro (2006) realizaram um estudo com 35 mulheres que sofreram violência física por parte do companheiro e procuraram auxílio na Delegacia de Defesa da Mulher e no Fórum Criminal da cidade de São Carlos, no interior do Estado de São Paulo. Tal estudo teve como objetivo identificar alterações no comportamento violento do parceiro agressor, comparando o relato da mulher sobre a reincidência de tal comportamento nos casos em que esta prestou queixa à polícia (Grupo A com 22 mulheres) e quando ela optou por não formalizar a denúncia (Grupo B com 13 mulheres). Após um ano de acompanhamento, constatou-se que as participantes do grupo A relataram um número significativamente menor de episódios de violência física por parte do parceiro do que as mulheres do grupo B, que não prestaram a queixa, demonstrando que a denúncia às autoridades policiais colabora para diminuir ou coibir futuras agressões do parceiro contra a mulher.

Os trabalhos de França (2003) e de Williams e Pinheiro (2006), citados acima, referem-se à violência que não envolva ameaça ou tentativa de morte, pois para esses dois casos, medidas preventivas de urgência devem ser acionadas, conforme determina a Lei Maria da Penha, porém, todos os tipos de violência contra a mulher devem ser denunciados em uma delegacia.

Observa-se que constatar a diminuição da violência física após a denúncia, “além de relevante para as vítimas de violência conjugal, é importante para a validação social do trabalho prestado pelas (os) policiais na DDM, trabalho este, pouco valorizado e amparado pelos meios públicos e sociais” (Williams & Pinheiro, 2006, p. 328).

Um dos fatores que podem conduzir a intervenções ineficazes e perpetuar crenças e preconceitos é uma análise inapropriada do problema da violência pelo funcionário que presta o atendimento (Sinclair, 1985). Se os serviços de escuta, como delegacias, serviços de saúde e de assistência social, escolas, conselhos tutelares, disque-denúncia e a própria comunidade, não estão bem preparados, e oferecem atendimento e acolhimento inadequados às vítimas, a violência se torna invisível (Brasil, 2008b; Brasil, 2009c). A capacitação de profissionais dos sistemas de justiça e segurança é, portanto, estratégica para a promoção e defesa dos direitos humanos, contribuindo com a eliminação da violência e a consolidação da democracia (Brasil, 2007a).

Outro fator que contribui com a ocorrência e perpetuação da violência contra a mulher e gera impunibilidade é a tolerância social (Jurema, 1999). A sociedade, além de naturalizar a violência, ainda aprova, estimula e justifica este tipo de comportamento como tradição cultural, sendo criminalizados somente os atos violentos cometidos em excesso (Saffioti, 2004). A mesma autora ainda afirma que a impunidade dos agressores contribui com a perpetuação do comportamento abusivo (Saffioti, 1997b).

Os mitos e as crenças em nossa sociedade com relação à violência contra a mulher geram o isolamento das vítimas. Com seu silêncio, a mulher está ajudando o homem agressor a dar continuidade a seus atos (Souza & Da Ros, 2006). Além disso, a violência obedece a uma escalada, passando a ocorrer rotineiramente e tornando-se crônica (Teles, 1999; Arthur & Mejia, 2005), podendo surgir com maior frequência e intensidade dependendo das condições entre as partes envolvidas, ou seja, a vítima e o agressor (Aldrighi, 2004; Williams, 2003). A pesquisa a seguir esclarece ainda mais esta questão.

Em um trabalho contendo os primeiros dados de um Estudo Internacional sobre Violência no Namoro, Aldrighi (2004) avaliou a prevalência, severidade e a cronicidade da violência física no namoro entre 455 jovens universitários, de ambos os sexos, de diversos cursos universitários do Brasil, residentes no estado de São Paulo. Um dos critérios usados para inclusão do participante na pesquisa foi que o mesmo estivesse envolvido em um relacionamento a dois. Foram utilizados em conjunto dois instrumentos: a Escala de Táticas de Conflito (CTS2) e o Perfil Pessoal e de Relacionamento (PRP) e os dados apontaram alta prevalência de violência entre os casais e aumento da escalada da violência quando as agressões se tornam mais graves, pois a mulher tende a revidar a violência praticada contra ela, colocando-se em risco de sofrer um dano ainda maior (Aldrighi, 2004).

As Consequências da Violência contra a Mulher

A violência afeta a saúde das pessoas. Agudelo (1990) afirma que “ela representa um risco maior para a realização do processo vital humano: ameaça a vida, altera a saúde, produz enfermidade e provoca a morte como realidade ou como possibilidade próxima” (p. 2). A saúde física e mental das mulheres vítimas de violência está seriamente colocada em risco. A Organização Pan-Americana da Saúde (Opas) pontua que “a violência, pelo número de vítimas e a magnitude de sequelas orgânicas e emocionais que produz, adquiriu um caráter endêmico” (OPAS, 1993).

Dentre as consequências para a saúde da mulher vítima de violência, resultantes diretamente dos atos violentos ou dos efeitos da violência em longo prazo, pode-se destacar:

- *Problemas Físicos (Lesões não fatais):* cortes; contusões; cefaléias; cegueira; dores abdominais e nas costas; disfunções da articulação temporomandibular; distúrbios gastrointestinais; ossos fraturados; dentes quebrados; redução ou perda total da capacidade sensitiva e/ou motora; etc.
- *Morte:* suicídio; ferimentos graves e homicídios intencionais.
- *Comportamentos de Risco:* uso não controlado de remédios psiquiátricos; consumo abusivo de álcool e drogas, e vitimização.
- *Problemas Mentais e Emocionais:* ansiedade; depressão; distúrbio do estresse pós-traumático (alto nível de ansiedade e depressão); dificuldades de

sono; distúrbios alimentares; baixa auto-estima; medo; isolamento; não somente pensamentos suicidas, mas, também, tentativas de suicídio.

- *Problemas Sexuais e Reprodutivos*: infecções sexualmente transmissíveis incluindo HIV/AIDS; disfunções sexuais; precipitação de vários problemas ginecológicos como dor pélvica crônica e relações sexuais doloridas, e gravidez não planejada e/ou indesejada (Williams, Maldonado, & Padovani, 2008; World Health Organization - WHO, 2009).

Durante o período de gestação, a violência física cometida pelos parceiros contra as mulheres grávidas pode provocar sérios riscos à saúde da mãe e do bebê. Em muitos casos, a violência contra a mulher tem início justamente quando a mulher engravida e, geralmente, aparece sob formas mais graves (Krug, Dahlberg, Mercy, Zwi, & Lozano, 2002; Porto & Luz, 2004; OMS, 2005; Zuma, Mendes, Cavalcanti, & Gomes, 2009). A gravidez deveria ser um “fator de proteção” para a mulher, porém, acaba se transformando em um fator de risco (OMS, 2005). Os abusos físicos, principalmente, pancadas na barriga, possibilitam a ocorrência de ruptura do útero, fígado ou baço; hemorragia materna e fetal; atrasos no desenvolvimento do bebê; fraturas no feto; deslocamento prematuro da placenta e/ou parto prematuro, que pode gerar maior risco de causar danos ao feto e de ter bebê pré-termo, com baixo peso ou natimorto; e ainda, podem provocar o aborto (Bennett & Baladerian, 2005; Corry, 2002; Council on Scientific Affairs, 1992; Stewart & Cecutti, 1993; Titus, 1996).

A mulher que sofre violência pode apresentar comportamentos de risco, como o uso/abuso de medicamentos, álcool, fumo e drogas, que se consumidos durante a gestação podem resultar em danos para o embrião/feto (Bertrand et al., 2004; Bertrand, Floyd, & Weber, 2005; Corry, 2002; Hoyme et al., 2005).

Os nutrientes, presentes no sangue materno, atravessam a membrana placentária, e, através do cordão umbilical, passam a circular na corrente sanguínea que abastece o feto, proporcionando-lhe crescimento e desenvolvimento. As substâncias medicamentosas ou entorpecentes utilizam as mesmas vias percorridas pelos nutrientes, e conseguem, também, atravessar a membrana placentária, podendo atuar diretamente sobre o feto, e/ou indiretamente, causando contrações dos vasos sanguíneos e/ou da musculatura uterina, as quais reduzem o fluxo de sangue, e, conseqüentemente, diminuem a troca de oxigênio e nutrientes entre o feto e a mãe (Wilheim, 2002; Rodrigues Apfel et al., 2004).

Desta maneira, tais substâncias, podem acarretar ao bebê alterações físicas, mentais, comportamentais e/ou de aprendizado. Os danos podem ser irreversíveis, incluindo: defeitos congênitos evidentes; defeitos permanentes, mas sutis, percebidos a longo prazo; defeitos imperceptíveis; Síndrome Fetal de Abstinência de Álcool; dependência de álcool e drogas; desordens de neurodesenvolvimento; comportamento sexual inapropriado; dificuldades escolares; problemas no trabalho e com a justiça (Bertrand et al., 2004; Bertrand, Floyd, & Weber, 2005; Hoyme et al., 2005).

Além disso, os problemas mentais e emocionais resultantes da violência, como o estresse, ira, medo e ansiedade, provocam liberação de substâncias químicas pelo sistema nervoso e secreção de hormônios pelas glândulas endócrinas da gestante. Essas substâncias caem na corrente sanguínea e podem afetar fisiologicamente o feto, como também podem prejudicar seu desenvolvimento psicológico, trazendo consequências duradouras para a criança. Alguns problemas que podem surgir, são: hiperatividade, irritabilidade, distúrbios do sono e males psicológicos que afetam diretamente a formação de sua personalidade (Maldonado, 1997; Bonomi, 2001; Wilhelm, 2002).

Ainda com relação à violência contra a mulher grávida, faz-se necessário ressaltar que, gestantes com relacionamento violento, frequentemente, deixam de se cuidar e principiam tardiamente os exames pré-natais (Kantor & Jasinski, 1998), que garantem a saúde da gestante e do bebê e detectam doenças ou disfunções, melhorando as condições fisiológicas e psicológicas da mãe e da criança ao longo da gestação, no parto e durante o puerpério (Brasil, 2005b).

Muitas vezes, a violência entre o casal pode afetar outras pessoas que convivem no mesmo espaço familiar, principalmente os filhos, que se tornam os principais espectadores de episódios de agressões entre os pais (Segalin & Camini, 2003) ao presenciarem um incidente de agressão à mãe, ao constatarem seu resultado ou vivenciarem seus efeitos (Holden, 1998; Geffner, Jaffe, & Sudermann, 2000).

A exposição da criança à violência conjugal é uma forma de violência psicológica contra a criança, e, desta forma, favorece a ocorrência de sintomas problemáticos como a depressão, agressividade, isolamento e baixa autoestima (Holden, Geffner, & Jouriles, 1998; Corrêa & Williams, 2000; Brancalhone & Williams, 2003; Holt, Buckley, & Whelan, 2008), comprometendo seu desenvolvimento emocional, comportamental, físico, social, e cognitivo (*American Psychological Association - APA*, 1996; Lehmann, 1997; Terr, 1991; Echlin & Marshall, 1995; Caspi et al., 2002; Brancalhone & Williams, 2003).

De acordo com um estudo realizado pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) em 1997, os filhos de mulheres que sofrem violência, têm três vezes mais chances de adoecer (Brasil, 2005c). E ainda, 63% dessas crianças repetem, pelo menos, um ano na escola e, em média, abandonam os estudos por volta dos nove anos de idade (Brasil, 2005c). Os autores Jaffe, Wolfe e Wilson (1990) afirmaram que as crianças que são expostas à violência podem apresentar níveis de distúrbios emocionais e comportamentais comparáveis às crianças que foram vítimas de abusos físicos ou sexuais.

Além da vitimização indireta, a criança ou adolescente que vivencia relações de agressões ou conflitos, ainda corre o risco de se tornar vítima direta de maus tratos, pois a violência entre o casal está estreitamente associada à violência contra a criança (Sinclair, 1985) em mais de 50% de amostras clínicas (O'Leary, Slep, & O'Leary, 2000) e a maiores taxas de mortalidade e morbidade infantil (WHO, 2009).

De acordo com o Estatuto da Criança e Adolescente - ECA, as principais formas de violência contra a criança ou adolescente são os abusos físicos, psicológicos, sexuais e a negligência (*Lei n.º 8.069*, 1990). Na maioria dos casos, a violência é usada intencionalmente para ferir, lesar ou controlar a vítima (Brasil, 2002b).

Os atos de violência contra a criança e adolescente são, muitas vezes, inadequadamente utilizados como justificativas para 'educar', como a imposição de castigos físicos, humilhações e intimidações (Brasil, 2008b; Brasil 2009b; Marmo, Davoli, & Ogido, 1995). No dia 14 de dezembro do ano passado (2011), foi aprovada por unanimidade na Comissão Especial na Câmara dos Deputados a "Lei da Palmada" (PL-7672/2010), que tem como objetivo alterar o Estatuto da Criança e Adolescente com especificações claras dos castigos corporais, aguardando ser encaminhada para votação junto ao Senado Federal (Brasil, 2010).

Os abusos físicos e psicológicos envolvem queimaduras, torturas e espancamentos, tais como: amarrar a criança ou adolescente com cordas ou correntes; espancar com objetos como cinto, vassoura, panelas, martelos, etc.; queimar partes do corpo com pontas de cigarro, água fervente, ferro de passar roupas, etc.; privar de alimentação e água, etc.; ferir com facas ou canivetes; dar chineladas, puxões de orelha, beliscões; bater com a cabeça ou atirar a criança contra a parede, etc.; deixar faltar higiene e cuidados médicos; e outros (Brasil, 2002b; Pressel, 2000; Backes, 1999).

Uma das manifestações mais graves de violência física é, em momentos de irritação e nervosismo, sacudir ou chacoalhar excessiva e fortemente um lactente ou

criança pequena, podendo provocar a Síndrome do Bebê Sacudido (Barr, Trent, & Cross, 2006).

A forma mais complexa de violência contra a criança e adolescente é a violência sexual. Essa forma de violência inclui: abusos sexuais com ou sem contatos físicos, incesto, pedofilia, estupro, ameaças e mentiras; voyerismo, assédio e exibicionismo; exposição à pornografia, exploração sexual, etc. (Santoro, 2002). Além dos aspectos físicos e psicológicos, tais abusos envolvem também, aspectos sociais e legais, exigindo políticas públicas. A maioria dos abusos sexuais contra crianças e adolescentes ocorre dentro das casas das vítimas e os resultados de alguns estudos apontam que os principais perpetradores são o pai biológico e o padrasto (Drezett et al., 2001; Saffioti, 1997b).

As agressões e maus-tratos podem ocasionar lesões, deficiências permanentes ou parciais, e até mesmo a morte da criança ou adolescente (Caldwel, 1992; Silverman, Reinherz, & Giaconia, 1996; Perry, 2002). Algumas consequências dos abusos podem se apresentar em curto ou longo prazo. A violência pode gerar debilitações físicas, psicológicas, cognitivas, emocionais e sociais, incluindo distúrbios psiquiátricos e comportamentos suicidas (Friedrich, 1998; Knell e Ruma, 1999; OMS, 2002b; Pliszka, 2004). A Organização Mundial da Saúde (OMS) aponta que as crianças que testemunham ou sofrem violência por longos períodos ainda podem desenvolver comportamentos de risco, como o início precoce na vida sexual, o consumo de álcool e drogas e o envolvimento com processos criminais (Perry, 2001; OMS, 2002b; Siegel e Williams, 2003; Padovani & Williams, 2005, Gallo & Williams, 2005).

Os indivíduos que são socializados no seio de uma família onde há violência, dependendo dos fatores de risco e de proteção, bem como, dos fatores intrínsecos (vulnerabilidade e resiliência), podem desenvolver uma série de distúrbios mentais, emocionais e comportamentais, os quais estão fortemente associados com a perpetração da violência (WHO, 2009).

Sinclair (1985) e muitos outros autores (Bandura, 1973; Bandura 1977; Jaffe, Wolfe, & Wilson, 1990; Pears & Capaldi, 2001; Fieldman & Crespi, 2002; Reppold et al., 2002; Gomide, 2003; Marinho, 2003; D’Affonseca & Williams, 2003; Maldonado & Williams, 2005) apontam a violência como um fenômeno intergeracional, ou seja, pode ser reproduzida de geração a geração por meio da aprendizagem por modelação. Desta maneira, as crianças tendem a imitar o modelo de comportamento dos pais, sendo que as crianças do sexo masculino, geralmente imitam o modelo de comportamento agressivo do pai, e as meninas possuem a tendência para imitar o modelo de passividade

e resignação da mãe (Bandura, Ross, & Ross, 1961; Williams & Araujo, 2009). Assim, a violência é naturalizada e exposta como forma de resolver problemas, compensar frustrações, tolerar perdas e alcançar o que se deseja na vida (Maldonado & Williams, 2005; Orue et al., 2011).

Os resultados de alguns estudos indicam que os indivíduos do sexo masculino, que crescem em um ambiente familiar violento, apresentam de três a quatro vezes mais probabilidade de tornarem-se agressores de suas esposas ou companheiras, e, assim, contribuírem com a perpetuação da violência contra a mulher (Wexler, 1999; WHO, 2009). Padilha (2007) também aponta que, em longo prazo, a violência contra a mulher pode multiplicar a vitimização em gerações futuras, colaborando, desta forma, com a perpetuação da violência.

Para que a violência contra a mulher seja compreendida e desarraigada é necessário que “haja o confronto dos processos subjacentes referentes às convicções e estruturas sociais, ou seja, as atitudes e crenças sociais que a fundamentam, encorajam e perpetuam” (Almeida & Costa, 2008, p.6). Williams destacou que “prevenir e combater a violência doméstica significa prevenir, também, a ocorrência ou o agravamento de deficiências, seja em termos de prevenção primária, secundária ou terciária” (Williams, 2003, p.151).

Um dos integrantes do sistema europeu de proteção aos direitos humanos, o Conselho da Europa, afirma que a violência doméstica é a principal causa de morte e deficiência entre as mulheres de 16 a 44 anos de idade, matando mais do que o câncer e os acidentes de trânsito (Conselho da Europa, 2002). Segundo estudos da Fundação Perseu Abramo, no Brasil, a cada dia, dez mulheres são assassinadas (Brasil, 2011), sendo que 70% destes homicídios é proveniente das relações domésticas mantidas por essas mulheres, que perdem a vida dentro de suas próprias casas (Brancahona, Fogo, & Williams, 2004; Feghali, 2007; ONU, 2011). Tais crimes são cometidos, principalmente, pelos parceiros íntimos ou ex-parceiros das vítimas (OMS, 2002b; Cortês & Matos, 2007; ONU, 2011).

Além de afetar a qualidade de vida das vítimas, constituir sério problema de saúde e consistir em violação dos direitos humanos, a prevalência da violência contra a mulher torna-se um enorme obstáculo para o desenvolvimento social e econômico, gerando elevados custos financeiros, não somente para a vítima como também para a sociedade (WHO, 2009).

Existe escassez de dados importantes nas estatísticas brasileiras, o que impede uma medição mais precisa sobre o impacto das consequências da violência contra a mulher e seus custos diretos e indiretos na economia brasileira. Os custos diretos incluem gastos com o sistema de saúde, policial, judicial e carcerário. Os custos indiretos com uso de drogas, doenças, licenças para tratamento da saúde, aumento da utilização do sistema de saúde, serviços de educação especial, desemprego, e outros (Fromm, 2001).

De acordo com uma pesquisa sobre violência doméstica realizada pela Sociedade Mundial de Vitimologia - IVW (ligada ao governo da Holanda e à ONU) com 138 mil mulheres em 54 países, observou-se que 23% das mulheres brasileiras estão sujeitas a este tipo de violência, sendo que, o Brasil perde 10,5% do seu PIB (Produto Interno Bruto) em decorrência desse grave problema, se classificando como o país que mais sofre com a violência contra a mulher (Cortês & Matos, 2007).

Em 2010, a Fundação Perseu Abramo em parceria com o SESC, realizou a pesquisa “Mulheres brasileiras e gênero no espaço público e privado” e estimou que, no Brasil, a cada dois minutos, cinco mulheres são agredidas violentamente e que uma, em cada dez mulheres (10%), já foi de fato espancada ao menos uma vez na vida (Fundação Perseu Abramo/SESC, 2010).

De acordo com a Secretaria da Segurança Pública do Estado de São Paulo (SSP/SP), que divulgou pela primeira vez o número da criminalidade contra as mulheres, a cada dia do mês de Setembro/2011, nas 129 Delegacias de Defesa da Mulher e outras unidades policiais distribuídas no Estado, foram registrados 194 boletins de ocorrência por lesão corporal contra a mulher. Conforme o número de ocorrências registradas, uma mulher foi agredida a cada sete minutos (SSP/SP, 2011).

No Brasil, com mais de 5.500 municípios, segundo dados mais recentes da Secretaria de Políticas para Mulheres, tem-se o seguinte panorama geral sobre os órgãos prestadores de serviços voltados para o atendimento à mulher: apenas 190 Centros de Referência (atenção social, psicológica e orientação jurídica), 72 Casas Abrigo, 466 *Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher*, 93 Juizados Especializados e Varas adaptadas, 57 Defensorias Especializadas, 21 Promotorias Especializadas, 12 Serviços de Responsabilização e Educação do Agressor e 21 Promotorias/Núcleo de Gênero no Ministério Público (SPM, ago 2011).

A Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180, criada pela Secretaria de Políticas para as Mulheres (SPM) em 2005 com o objetivo de atender e orientar

mulheres em situação de violência, registrou, de janeiro a dezembro de 2010, 108.026 relatos de violência, sendo que em 51,3% das denúncias, as mulheres alegaram estar correndo risco de morte (Brasil, 2011).

A Secretaria de Política para as Mulheres (Brasil, 2011) ainda anunciou que em 2010, foram registrados 734.416 atendimentos por meio da Central de Atendimento à Mulher, um aumento de 82,8% em relação ao ano anterior (401.729). Este aumento do número de atendimentos pode refletir o aumento do número de casos de violência e/ou a menor tolerância da sociedade em relação à violência contra a mulher, e/ou ainda, a multiplicação dos serviços de atendimento às mulheres vítimas de violência (Silveira, 2008). Embora esta questão permaneça sem resposta, o certo é que, na realidade, o número de mulheres vítimas de violência é bem maior do que a pequena parcela que a denuncia (Cortês & Matos, 2007; Pasinato & Santos, 2008). Contudo, o aumento do número de denúncias gera um grande desafio para aqueles que oferecem atendimento às mulheres vítimas de violência (Silveira, 2008).

Outra informação anunciada pela Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180, foi o registro de 5.302 reclamações em relação aos serviços da rede de atendimento à mulher, observando-se um aumento de 91,1% em comparação ao ano anterior, das quais 4.510 (85%) se referem à Segurança Pública, sendo 2.308 (43,5%) queixas foram prestadas contra as Delegacias Comuns, 1.147 (21,6%) contra as Delegacias, Seções e Postos de Atendimento Especializados da Mulher e 1.055 registros (19,8%) contra o Disque 190 (Polícia Militar). Os tipos de reclamações mais frequentes foram: a falta de providências sobre o Boletim de Ocorrência (939 situações); a recusa em registrar o Boletim de Ocorrência (925); a omissão (691); o atendimento inadequado (563); o despreparo em casos de violência doméstica (536); e o mau atendimento (515) (Brasil 2011).

A pesquisa quantitativa “Percepções sobre a Violência Doméstica contra a Mulher no Brasil”, realizada pelo Instituto Avon /Ipsos com aplicação de questionário estruturado por meio de entrevistas pessoais domiciliares, entrevistou 1.800 brasileiros de ambos os sexos com 16 anos ou mais, em 70 municípios de cinco regiões, entre 31 de janeiro a 10 de fevereiro de 2011. Tal pesquisa projetou que 59% das mulheres e 48% dos homens não confiam na proteção jurídica e policial nos casos de violência doméstica, e mostrou que, 52% dos participantes acham que juízes e policiais desqualificam o problema da violência contra a mulher (Instituto Avon/Ipsos, 2011).

Como agente da Segurança Pública, o policial civil deveria ser um profissional bem preparado para desempenhar suas atribuições, entender a utilidade de seu trabalho para a sociedade em geral, obter conhecimento específico sobre violência contra a mulher e ter preservada sua saúde psicológica (Brasil, 2002a).

Na literatura nacional não se encontram dados suficientes que permitam uma análise e compreensão dos problemas vivenciados pelos policiais civis que atendem as mulheres vítimas de violência no Brasil. Os bancos de dados (Bco/UFSCar, BIREME, BVS, DEDALUS, Periódicos CAPES, Psicologia on line (POL), Portal do MEC, Scholar Google, SciELO, SCIRUS, Teses da USP, USP) foram consultados de outubro de 2009 a maio de 2010, colocando-se nos descritores as palavras-chave ‘atendimento policial’, ‘crenças patriarcais’, ‘polícia civil’. Durante as consultas, foram encontrados alguns trabalhos científicos que, por meio dos depoimentos das mulheres vítimas de violência e da observação feita por pesquisadores, apontam o atendimento prestado por policiais civis nas delegacias da mulher como inadequado e marcado por costumes patriarcais. Porém, não foram encontradas pesquisas realizadas sobre o assunto junto a esses profissionais.

Para trazer contribuições a essa discussão, é importante indagar: Quais são as crenças dos policiais civis a respeito da violência contra a mulher e as suas concepções acerca da violência contra a mulher e do atendimento que prestam às vítimas?

Diante do exposto, é essencial estudar o trabalho dos policiais civis que oferecem atendimento a essas mulheres, levando-se em conta a realidade que os cerca, entendendo os desafios enfrentados por estes funcionários, fornecendo dados para melhorar a eficácia e o impacto dos seus serviços na sociedade (Pasinato & Santos, 2008). Estudos sobre essa temática são social e cientificamente relevantes. Nesse sentido, a presente pesquisa poderá adicionar importantes contribuições à literatura na área de prevenção à violência contra a mulher, fornecer diretrizes para outros estudos, subsidiar futuros projetos de capacitação.

Objetivo

O objetivo desta pesquisa foi identificar e caracterizar as crenças de policiais civis a respeito da violência contra a mulher e as suas concepções acerca de tal tipo de violência e do atendimento que prestam às vítimas.

Método

Participantes

Participaram deste estudo, 20 policiais civis, de ambos os sexos, sendo cinco participantes (25%) do sexo feminino e quinze (75%) do sexo masculino, de uma cidade de médio porte do interior do Brasil, sede de uma Delegacia Seccional de Polícia. O número de participantes correspondeu a uma amostra de 38,46% de uma população de 52 funcionários (100%) que oferecem atendimento às mulheres vítimas de violência (ver Tabela 1). O critério de escolha dos sujeitos foi o de serem policiais civis que oferecem atendimento às mulheres vítimas de violência.

Um dos participantes respondeu ao primeiro instrumento, porém, no início do segundo encontro não quis responder ao segundo questionário, sendo, desta maneira, interrompida a sua participação na pesquisa. Conforme informado no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), o participante tinha a liberdade de interromper sua participação na pesquisa a qualquer momento, sob qualquer condição, sem nenhuma penalização ou prejuízo em sua relação com a pesquisadora, a UFSCar ou qualquer outra instituição envolvida. Desta forma, 20 participantes responderam ao primeiro questionário e 19 deles responderam ao segundo questionário.

Na cidade onde a pesquisa foi realizada, este tipo de atendimento é oferecido em duas unidades policiais distintas: na Delegacia da Mulher, de segunda a sexta, das 08h00 às 18h00, e no Plantão Policial, durante o período noturno (das 18h00 às 08h00), aos feriados e finais de semana. Portanto, semanalmente, se não houver feriado(s), a DDM oferece atendimento durante 50 horas e o Plantão Policial atende por 118 horas.

Do número total de funcionários que prestam atendimento às vítimas de violência contra a mulher, 41 policiais civis (78,85%) são do sexo masculino e 11 (21,15%) são do sexo feminino. Destes, 47 (90,38%), de ambos os sexos, oferecem atendimento somente no Plantão Policial e cinco (9,62%), do sexo feminino, além de atenderem as mulheres vítimas de violência na Delegacia da Mulher, também oferecem atendimento a essas mulheres no Plantão Policial. Observa-se uma maior presença de funcionários do sexo masculino.

Tabela 1.

Unidades policiais e funcionários que oferecem atendimento às mulheres vítimas de violência no município.

Unidades policiais que oferecem atendimento às mulheres vítimas de violência	Nº policiais civis que oferecem atendimento	Sexo		Nº policiais civis participantes	Sexo	
		Masculino	feminino		Masculino	feminino
Somente no Plantão Policial	47	41	6	17	15	2
No Plantão Policial e na Delegacia de Defesa da Mulher	5	0	5	3	0	3
Total	52	41	11	20	15	5

Local

Os questionários foram aplicados aos policiais civis em sala reservada, garantindo o sigilo, livre de interferências, na própria unidade policial em que os participantes oferecem atendimento às vítimas, ou seja, no Plantão Policial e na Delegacia da Mulher.

Instrumentos de Coleta de Dados

Os instrumentos utilizados na coleta de dados foram:

Questionário sobre crenças a respeito de violência doméstica (Anexo 1).

Instrumento construído por Williams (2010), para uma oficina de Capacitação de policiais da Delegacia de Defesa da Mulher, tendo como objetivo explorar crenças sobre violência doméstica que dificultam uma compreensão adequada do problema.

O instrumento consiste em 30 afirmações acerca da violência doméstica, e o participante deve apontar “verdadeiro ou falso” para cada uma delas, havendo possibilidade de justificar a sua resposta.

O instrumento ainda não está devidamente validado, embora já tenha sido utilizado em inúmeras outras pesquisas (Williams et al., 2000; Padovani & Williams, 2002; Maia & Williams, 2010; Maia, Padovani, & Williams, 2010; Giusto, 2011). A escolha e utilização do mesmo devem-se à indisponibilidade de instrumentos semelhantes na literatura que pudessem atender aos objetivos do presente trabalho. Cabe

ressaltar que o instrumento pode, ainda, ser aprimorado, sendo que os dados obtidos a partir do mesmo foram analisados e discutidos sob esta perspectiva.

Questionário sobre as concepções do policial civil acerca da violência contra a mulher e do atendimento que prestam às vítimas (Anexo 2).

Instrumento para a coleta de dados, elaborado pela autora, com o objetivo de caracterizar os participantes e levantar suas concepções acerca da violência contra a mulher e do atendimento que prestam às vítimas. Trata-se de um questionário com questões semi-estruturadas, dividido em cinco partes, com os seguintes tópicos:

- I. Dados Sociodemográficos (idade, sexo, estado civil, renda familiar, dados sobre religião);
- II. Informações sobre a Formação e Experiência Profissional (grau de escolaridade, em que curso é graduado, tempo de serviço, de carreira, cursos de preparação para a função atual, cursos de atualização, necessidade de capacitação);
- III. Informações sobre a realidade e os desafios da profissão que influenciam o tipo de atendimento oferecido nas delegacias;
- IV. Informações sobre violência contra a mulher (conhecimentos gerais) e
- V. Análise de algumas conclusões de pesquisas extraídas da literatura sobre a qualidade do atendimento nas delegacias de polícia.

Procedimentos

O presente projeto foi autorizado pelo Delegado de Polícia responsável pelas unidades policiais no município estudado e encaminhado ao Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos da UFSCar, sendo desenvolvido somente após sua aprovação, conforme Parecer número 293/2010, CAAE 2569.0.000.135-10, Processo número 23112.002327/2010-86 (Anexo 4).

Um contato preliminar foi mantido com os participantes, separadamente, para que assinassem um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE (Anexo 3), após seu consentimento em participar da pesquisa. Por meio do TCLE, os participantes foram informados sobre os objetivos da pesquisa, destacando o caráter voluntário e a possibilidade de interromper sua participação a qualquer momento, sob qualquer

condição, sem nenhuma penalização ou prejuízo em sua relação com a pesquisadora, a UFSCar ou qualquer outra instituição envolvida.

A metodologia adotada foi elaborada de maneira a minimizar riscos aos participantes, sendo-lhes assegurado o sigilo sobre sua participação e garantido que as informações obtidas por meio desta pesquisa serão divulgadas de forma que não os identifiquem. Todos os esforços foram feitos para não expor os participantes a qualquer tipo de coação, constrangimento ou prejuízo.

Antes da aplicação dos questionários, foi realizada uma testagem dos instrumentos para verificação do tempo utilizado pelo participante ao respondê-los. O teste ainda possibilitou adequações feitas nos instrumentos, visando facilitar sua compreensão. Essa testagem foi efetuada com duas policiais civis, que na ocasião não estavam prestando atendimento às vítimas de violência contra a mulher (para não utilizar um participante em potencial e, provavelmente, desperdiçar dados coletados), no próprio local de trabalho delas, em uma sala reservada.

O tempo utilizado pela primeira participante para responder ao “Questionário sobre crenças a respeito de violência doméstica” foi de 50 minutos e a segunda participante precisou de 44 minutos, o que resulta no tempo médio igual a 47 minutos. Para responderem ao “Questionário sobre as concepções do policial civil acerca da violência contra a mulher e do atendimento que prestam às vítimas”, as duas participantes utilizaram o tempo médio de duração igual à uma hora e trinta minutos.

Algumas modificações foram feitas no segundo instrumento. São elas:

- Na primeira parte do questionário, a questão número seis “Você pertence a alguma religião?” recebeu a seguinte alteração: “Você pertence a alguma religião/doutrina?”.

- Na terceira parte do questionário, a questão número 25, na qual os participantes poderiam avaliar alguns itens alistados, também foi modificada. Três desses itens, os quais se referiam à naturalização da violência conjugal, banalização da intervenção sobre a violência e preconceito dentro da própria instituição com relação ao atendimento às mulheres vítimas de violência, se transformaram nas questões 32, 33 e 34 do questionário.

Após a testagem, teve início a aplicação dos instrumentos que ocorreu em dois encontros. Durante o primeiro momento foi aplicado o “Questionário sobre crenças a respeito de violência doméstica”.

No decorrer do segundo encontro foi aplicado o “Questionário sobre as concepções do policial civil acerca da violência contra a mulher e do atendimento que prestam às vítimas”. O segundo instrumento foi construído para ser utilizado como um “Roteiro para Entrevista Individual com os Policiais Civis”, porém, os participantes demonstraram preferência em respondê-lo sozinhos, escrevendo as respostas de próprio punho, sendo então utilizado como questionário.

A ordem de apresentação dos instrumentos foi planejada. O “Questionário sobre crenças a respeito de violência doméstica” foi aplicado primeiro para que as respostas dos participantes não sofressem influência das questões do segundo instrumento.

O critério de escolha da divisão dos encontros teve por objetivo não tornar a tarefa de preenchimento destes instrumentos cansativa ou entediante. Visando esclarecer o participante, quando necessário, além de garantir o preenchimento adequado e completo das questões, os instrumentos foram respondidos individualmente na presença do pesquisador.

Plano de Análise de Dados

Os dados coletados por meio dos instrumentos foram submetidos às análises quantitativas e qualitativas.

A análise quantitativa, ou seja, de frequência, de porcentagem e de pontuação, foi obtida usando-se métodos descritivos. Os dados quantitativos foram numericamente trabalhados, com posterior categorização (a partir da frequência com que as respostas foram citadas), respeitando-se as devidas porcentagens. No “Questionário sobre crenças a respeito de violência doméstica” calculou-se as porcentagens de respostas adequadas para cada afirmativa, bem como a média de respostas adequadas de cada participante.

Os dados foram submetidos à técnica de análise de conteúdo proposta por Laurence Bardin (2009), entendida pela autora como “um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos, sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições produção/recepção [...] destas mensagens” (Bardin, 2009, p.44).

Dentre as técnicas de análise de conteúdo, escolheu-se a análise por categorias temáticas, baseada na noção de temas. Pode-se dizer que a análise de conteúdo compreendeu três etapas básicas que permitiram melhor explorar e organizar os dados.

A primeira etapa consistiu em organizar e desenvolver um plano de análise que permitisse a organização sistemática do conteúdo obtido com os questionários. Após uma primeira leitura flutuante dos dados, ou seja, uma leitura geral, houve um contato exaustivo com todos os dados coletados, o que tornou possível uma aproximação e compreensão das crenças dos participantes acerca da violência contra a mulher e das suas concepções acerca da violência contra a mulher e do atendimento que prestam às vítimas.

Ainda nesta etapa, foram escolhidas as respostas a serem analisadas e foi preparado o material a ser explorado mediante a identificação e seleção das unidades de registro presentes nos dados selecionados.

Na segunda etapa, foram construídas as categorias conforme os temas que emergiram das falas dos sujeitos. Para classificar os elementos em categorias, foram levantados os temas de cada resposta e identificado o que eles tinham em comum, segundo suas semelhanças e por diferenciação, permitindo seu agrupamento. A técnica de análise de conteúdo possibilitou a descoberta de significações não aparentes do contexto, sendo fundamental para garantir a interpretação mais fiel das concepções, intenções e informações dos participantes da pesquisa.

Na terceira e última etapa, ocorreu o tratamento e interpretação dos resultados. Realizou-se uma seleção dos dados mais relevantes, certificando-se de que esses dados estavam completos e coerentes. Em seguida, ocorreu a inferência, interpretação e articulação dos dados temáticos obtidos com o proposto no referencial teórico da pesquisa.

Todas as respostas coletadas foram analisadas cuidadosamente para que delas fossem extraídas o máximo de informações com o propósito de responder aos questionamentos da presente pesquisa e possibilitar o alcance dos objetivos propostos.

Resultados

Parte I – “Questionário sobre as Concepções do Policial Civil acerca da Violência contra a Mulher e do Atendimento que Prestam às Vítimas”

Os resultados obtidos a partir do “Questionário sobre as concepções do policial civil acerca da violência contra a mulher e do atendimento que prestam às vítimas”, com 19 participantes (n=19), foram apresentados abaixo ao longo dos seguintes tópicos: 1) caracterização dos participantes, 2) formação e experiência profissional dos participantes, 3) realidade e desafios da profissão que influenciam o tipo de atendimento oferecido nas delegacias, 4) concepções dos participantes acerca da violência contra a mulher e 5) concepções dos participantes acerca do atendimento que oferecem às mulheres vítimas de violência.

Caracterização dos Participantes.

Faixa etária.

Com relação à idade dos participantes, houve uma variação de 28 a 56 anos, sendo que a média foi de 42,11 anos (desvio padrão de 6,74 anos). A idade mais frequente (moda) foi 44 anos. A faixa etária mais frequentemente encontrada entre os participantes da pesquisa foi a de 40 a 49 anos (68,42%).

Composição familiar.

Estado civil dos participantes.

Os participantes, em sua maioria, ou seja, 15 (78,94%) são casados ou mantêm situação de união estável, três (15,79%) são divorciados e um (5,26%) é solteiro.

Número de pessoas que moram na casa do participante.

Os participantes informaram o número de pessoas que moram em sua casa, havendo uma variação de uma a cinco pessoas. Cada moradia possui em média 2,89 pessoas (desvio padrão de 1,10 pessoas).

Renda mensal familiar e renda mensal familiar per capita.

Renda mensal familiar.

Como medida de aferição do nível sócio-econômico, apurou-se qual a renda mensal familiar dos participantes. As respostas variaram entre R\$ 2.500,00 e R\$ 9.000,00. A média obtida da renda familiar foi de R\$ 5053,85 e o desvio padrão foi de R\$ 1909,46. Percebe-se que há, entre os participantes, uma maior concentração da faixa salarial familiar entre 4.001,00 e 5.000,00 reais, na qual cinco participantes, ou seja, 26,32% dos policiais civis que participaram da pesquisa estão inseridos. Dos participantes, seis (31,58%) preferiram não responder a questão.

Renda mensal familiar per capita.

Observa-se ainda, que a renda mensal familiar per capita dos participantes varia de R\$ 750,00 a R\$ 2.700,00. A média da renda mensal familiar per capita foi de R\$ 1814,10 (desvio padrão de R\$ 533,93). A faixa salarial mais frequentemente encontrada foi a de 1501,00 a 2.000,00 (31,58%).

Formação e Experiência Profissional dos Participantes.

Grau de Escolaridade.

Em relação ao grau de escolaridade, 14 participantes (73,68%) concluíram a graduação, um deles (5,26%) é pós-graduado, três possuem graduação incompleta (15,79%) e um deles concluiu somente o ensino médio (5,26%).

A carreira policial dos participantes.

Todos os 19 participantes são policiais civis e oferecem atendimento às mulheres vítimas de violência, porém, cada participante ingressou na polícia civil por meio de concurso público prestado para uma carreira policial específica, conforme apresentado na Tabela 2.

Tabela 2.

As carreiras policiais dos participantes (n=19).

Carreira	Frequência	Porcentagem
Delegado de Polícia	4	21,05%
Escrivão de Polícia	6	31,58%
Investigador de Polícia	7	36,84%
Agente Policial	1	5,26%
Carcereiro Policial	1	5,26%
Total	19	100%

Ingresso na carreira policial civil.

Os motivos que levaram os participantes a ingressarem na carreira policial civil foram agrupados em oito categorias, sendo que o número de indicações pode ser maior que o de participantes, pois um participante (5,26%) não respondeu a questão e dois participantes (10,53%) apontaram, simultaneamente, dois motivos. Um participante (5,26%) respondeu que ingressou na carreira policial para ‘ajudar as pessoas’ (veja a Tabela 3).

Tabela 3.

Motivos para ingressar na carreira policial civil (n=20).

Categorias	Frequência	Porcentagem
Por gostar ou admirar a carreira	5	25%
Opção (escolha pessoal)	5	25%
Estabilidade	3	15%
Afinidade ou vocação	2	10%
Salário	2	10%
Atuar na área do Direito	1	5%
Idealismo	1	5%
Ajudar as pessoas	1	5%
Total	20	100%

Tempo de atuação na profissão de policial civil.

No que diz respeito à experiência profissional, ou seja, ao tempo que os participantes atuam na profissão, houve uma variação de 8 a 24 anos, sendo que o tempo médio de atuação na profissão foi de 17,39 anos (desvio padrão 5,03 anos). A faixa de tempo mais frequentemente encontrada entre os participantes da pesquisa foi de 20 a 24 anos, conforme ilustrado na Tabela 4.

Tabela 4.

Tempo de experiência profissional (n=19).

Faixa de tempo	Frequência	Porcentagem
De 5 a 9 anos	2	10,53%
De 10 a 14 anos	3	15,79%
De 15 a 19 anos	5	26,32%
De 20 a 24 anos	9	47,37%
Total	19	100%

Tempo de atuação oferecendo atendimento às mulheres vítimas de violência.

Com relação ao tempo de atuação que os participantes oferecem atendimento às mulheres vítimas de violência, houve uma variação de 3 meses a 24 anos. O tempo médio de atendimento a essas mulheres foi de 14,82 anos (desvio padrão 7,56 anos). A faixa de tempo mais frequentemente encontrada entre os participantes da pesquisa foi de 20 a 24 anos de atendimento às mulheres vítimas de violência (veja a Tabela 5).

Tabela 5.

Tempo de atendimento às mulheres vítimas de violência (n=19).

Período de tempo	Frequência	Porcentagem
De 0 a 4 anos	3	15,79%
De 5 a 9 anos	2	10,53%
De 10 a 14 anos	2	10,53%
De 15 a 19 anos	5	26,32%
De 20 a 24 anos	7	36,84%
Total	19	100%

Número de ocorrências envolvendo violência contra a mulher registradas por unidade policial.

Os 16 participantes (84,21%) que oferecem atendimento no Plantão Policial informaram que, entre outros tipos de ocorrência, cada equipe plantonista atende no total, em média, 2,75 ocorrências envolvendo violência contra a mulher, por plantão, o qual tem duração de 12 ou 14 horas cada. Na Delegacia de Defesa da Mulher, diariamente, conforme apontado por três participantes (15,79%), são registradas por expediente, durante as 10 horas diárias de funcionamento, em média, sete ocorrências envolvendo violência contra a mulher.

Desta forma, o número semanal de ocorrências registradas pelas duas unidades, separadamente, de acordo com os dados fornecidos pelos participantes, em média, é 35 pela DDM e 24,5 no Plantão Policial, se não houver feriado(s).

Capacitação específica sobre a violência contra a mulher.

Todos os participantes, ou seja, 19 participantes (100%) foram unânimes em responder que *não* receberam algum tipo de capacitação especializada *antes* e no *decorrer* de exercer a função de atender ocorrências envolvendo violência contra a mulher.

Dentre os participantes, 18 (94,74%) acham que um curso de capacitação específico, direcionado à temática da violência contra a mulher, é relevante. Apenas um dos participantes (5,26%) respondeu que *não* acha relevante um curso de capacitação específico, porém, não justificou sua resposta. As justificativas dos participantes, que apontaram como relevante a capacitação, estão apresentadas na Tabela 6. Observa-se que nove participantes (47,37%) indicaram que um curso de capacitação é relevante para ‘melhorar o atendimento’.

Tabela 6.

Justificativas dadas pelos participantes ao apontarem a relevância de um curso de capacitação (n=24).

A relevância de um curso de capacitação	Frequência	Porcentagem
Melhorar o atendimento	9	37,5%
Aumentar o conhecimento sobre a temática	8	33,33%
Preparar melhor o funcionário	7	29,16%
Total	24	100%

As seguintes falas dos participantes ressaltam a necessidade de uma capacitação especializada direcionada à temática da violência contra a mulher, para que o atendimento oferecido por eles seja prestado da maneira adequada:

“Se você tiver conhecimento amplo da situação através de curso, será possível melhorar o atendimento e esclarecer as dúvidas quando aparecerem” (P12).

“... a pessoa que atende tem que ter uma capacitação, pois a mulher vítima de violência é uma vítima diferenciada” (P17).

“Iria melhorar meus conhecimentos e isso ajudaria no atendimento à vítima” (P19).

Possíveis temas para um curso de capacitação.

Ao serem questionados sobre o que gostariam de discutir em um curso de capacitação, os participantes indicaram os seguintes temas: ‘áreas de conhecimento’ (34,37%), ‘procedimentos adequados para atendimento à vítima’ (34,37%) e ‘temas específicos sobre a violência contra a mulher’ (31,25%). Algumas sugestões foram agrupadas no sub-tema ‘Rede de Apoio’, são elas: meios de assistência à mulher e à família, providências efetivas de socorro e proteção, medidas protetivas, formas de encaminhamento e quais as entidades que prestam apoio (ver Tabela 7).

Tabela 7.

Temas sugeridos pelos participantes para um curso de capacitação (n=32).

Temas e sub-temas sugeridos para um curso de capacitação	Frequência		Porcentagem total
	Parcial	Total	
Áreas de conhecimento		11	34,37%
Assistência Social	1		
Psicologia	8		
Direito (Vitimologia e Lei Maria da Penha)	2		
Procedimentos adequados para atendimento à vítima		11	34,37%
Como atender a vítima, melhor abordá-la e orientá-la	3		
Rede de Apoio	7		
Medidas cabíveis que assegurem a punição do autor	1		
Temas específicos sobre a violência contra a mulher		10	31,25%
Relacionamento humano	2		
Visão feminina sobre a família	1		
Permanência da mulher no relacionamento violento	1		
Autoestima	1		
Direitos e deveres no convívio conjugal	1		
Fatores que contribuem com a violência contra a mulher	1		
Estatística sobre violência contra a mulher	1		
Soluções para a violência	1		
Prevenção da violência	1		
Total		32	100%

Realidade e desafios da profissão que influenciam o tipo de atendimento oferecido nas delegacias.

A importância do atendimento prestado às mulheres vítimas de violência.

Como ilustrado na Tabela 8, ao serem indagados sobre a importância do atendimento prestado por eles às mulheres vítimas de violência, oito participantes (42,11%) responderam ‘muita importância’ e ninguém assinalou a categoria ‘nenhuma importância’.

Tabela 8.

Importância conferida ao atendimento prestado pelos participantes às mulheres vítimas de violência (n=19).

Nível de importância	Frequência	Porcentagem
Muita importância	8	42,11%
Bastante importância	5	26,32%
Média importância	4	21,05%
Pouca importância	2	10,53%
Nenhuma importância	0	0%
Total	19	100%

Vantagens do trabalho que oferecem às mulheres vítimas de violência.

Em relação às vantagens do trabalho oferecido às mulheres vítimas de violência, 14 participantes (73,68%) indicaram alguma vantagem e quatro participantes (21,05%) não mencionaram qualquer vantagem. Um dos participantes (5,26%) respondeu como vantagem adquirir “*conhecimento melhor da violência e da realidade no âmbito familiar*” (P1), apontando aparentemente vantagem para si mesmo em vez de vantagem para o atendimento às vítimas (ver a Tabela 9).

Tabela 9.

Vantagens do trabalho que oferecem às mulheres vítimas de violência (n=20).

Vantagens do trabalho	Frequência	Porcentagem
Vantagens para as vítimas		
Auxiliar as vítimas	12	60%
Encorajar a denúncia	1	5%
Vantagem para si mesmo		
Adquirir conhecimento sobre o assunto	1	5%
Trabalho estritamente profissional	2	10%
Nenhuma vantagem	2	10%
Não respondeu	2	10%
Total	20	100%

Desvantagens do trabalho que oferecem às mulheres vítimas de violência.

No que se refere às desvantagens do trabalho prestado pelos participantes às vítimas de violência contra a mulher, a resposta mais frequente foi ‘somente o atendimento na delegacia não é suficiente para a resolução do problema’ (25%), conforme se observa na Tabela 10. De todos os participantes, quinze (78,95%) responderam esta questão e quatro (21,05%) deixaram-na em branco.

Tabela 10.

Desvantagens do trabalho do participante no atendimento às mulheres vítimas de violência (n=16).

Desvantagens do trabalho	Frequência	Porcentagem
Somente o atendimento na delegacia não é suficiente para a resolução do problema	4	25%
Sentimento dos funcionários de incapacidade/ impotência em resolver o problema	2	12,5%
Medidas protetivas ineficazes	2	12,5%
Falta de preparo adequado	2	12,5%
Oferece poucas opções de recursos efetivos/ serviços de apoio	2	12,5%
Não é o órgão governamental que dá continuidade ao atendimento	1	6,25%
Constrangimento da vítima ao ser atendida por homens	1	6,25%
Estresse (repetição de problemas)	1	6,25%
Nenhuma desvantagem	1	6,25%
Total	16	100%

Dificuldades encontradas para exercer suas funções ao prestarem atendimento às mulheres vítimas de violência.

Quanto às dificuldades encontradas para exercer suas funções ao prestarem atendimento às mulheres vítimas de violência, dez participantes (52,63%) responderam que encontram obstáculos e nove participantes (47,37%) afirmaram que *não* enfrentam dificuldades. Dentre os participantes que deram respostas afirmativas, as mais frequentes dificuldades indicadas foram a ‘falta de capacitação específica’ (21,43%) e a ‘falta de rede de proteção eficiente’ (21,43%), como mostrado na Tabela 11. Um dos

participantes justificou sua resposta dizendo: “*Sinto-me incapaz, pois a minha função é de elaborar ocorrência...*” (P17).

Tabela 11.

Dificuldades encontradas pelos participantes para exercer suas funções ao prestarem atendimento às mulheres vítimas de violência (n=14).

Dificuldades	Frequência	Porcentagem
Falta de capacitação específica	3	21,43%
Falta de rede de proteção eficiente	3	21,43%
Falta de meios reais para resolver o problema	2	14,28%
Falta de recursos humanos	2	14,28%
Constrangimento da vítima ao depor	2	14,28%
Falta de mudança de postura da vítima	1	7,14%
A solução do problema não depende somente da atuação policial	1	7,14%
Total	14	100%

O que fazer para melhorar o atendimento oferecido por policiais civis às mulheres vítimas de violência.

Os participantes indicaram como sugestões para melhorar o atendimento às mulheres vítimas de violência, principalmente, ‘cursos de capacitação específica/ continuados’ (16,66%), ‘melhorar a estrutura da polícia civil’ (16,66%) e ‘maior integração entre a polícia civil e a rede de apoio’ (16,66%). Apenas um participante (5,26%) indicou ‘melhorar o salário’ como sugestão para melhorar seu atendimento. As sugestões foram agrupadas de acordo com os setores onde poderão ser estabelecidas: na Polícia Civil, na Rede de Apoio e no Poder Judiciário (ver Tabela 12).

Tabela 12.

Sugestões dos participantes para melhorar o atendimento oferecido às mulheres vítimas de violência (n=30).

Sugestões de Melhorias	Frequência	Porcentagem
Na Polícia Civil		
Cursos de capacitação específica/continuados	5	16,66%
Melhorar a estrutura da polícia civil	5	16,66%
Maior integração entre a polícia civil e a rede de apoio	5	16,66%
Aumentar recursos humanos	2	6,66%
Melhorar o salário	1	3,33%
Atendimento 24 horas às mulheres vítimas	1	3,33%
Na Rede de Apoio		
Triagem/ Pré-atendimento	3	9,99%
Rede de apoio bem estruturada	3	9,99%
Garantia da integridade física da mulher pelos órgãos assistenciais	1	3,33%
Órgãos assistenciais que evitem a desistência decorrente do medo	1	3,33%
Divulgação da Rede de Apoio	1	3,33%
No Poder Judiciário/Legislativo		
Celeridade do processo pelo judiciário	1	3,33%
Rigor nas punições	1	3,33%
Total	30	100%

As condições atuais do trabalho do policial civil e sua relação com o atendimento às mulheres vítimas de violência.

Os participantes avaliaram as condições atuais de alguns itens relativos ao seu trabalho como policial civil, no atendimento realizado por eles às vítimas de violência contra a mulher. Segundo uma escala do tipo *Likert* (de 0 a 4 pontos), com cinco opções de resposta [péssimo(a), ruim, regular, bom(a), muito bom(a)], os participantes avaliaram os seguintes itens: capacitação especializada do policial civil; instalações prediais; recursos tecnológicos: computadores, impressoras, programas, etc.; recursos materiais; recursos humanos; estado emocional dos funcionários; sentimentos dos

profissionais com relação ao próprio trabalho (ex.: satisfação ou insatisfação); salário do funcionário; plano de carreira (promoções) e carga horária de trabalho (muitas atribuições e pouco tempo para realizá-las).

Apenas um dos participantes (5,26%) assinalou a opção ‘outros’ e indicou o item ‘preconceito dentro da instituição’, pontuando as condições atuais desse item como regular, e justificou sua resposta dizendo que existe “*menosprezo de outros policiais por aqueles que trabalham na DDM*” (P4).

As avaliações, feitas para todos os itens, encontram-se descritas nas Figuras 1 a 10.

Em seguida, por meio de outra escala do tipo *Likert* (de 0 a 4 pontos), com cinco opções de resposta (não afeta, afeta muito pouco, afeta pouco, nem pouco nem muito, afeta muito), os participantes apontaram, na opinião deles, o quanto cada item citado acima interfere no atendimento prestado por eles às mulheres vítimas de violência (ver Figuras 11 a 20).

As Figuras 1 a 10 serão apresentadas juntamente com as Figuras 11 a 20, com a finalidade de melhor visualizar a comparação dos dados apresentados.

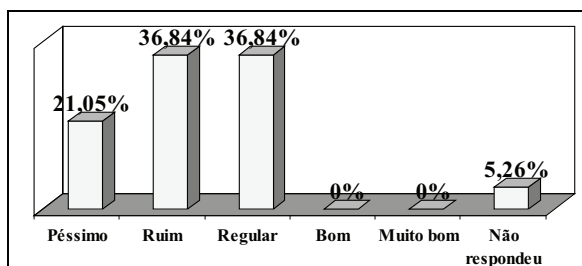


Figura 1. Avaliação da capacitação especializada do policial civil.

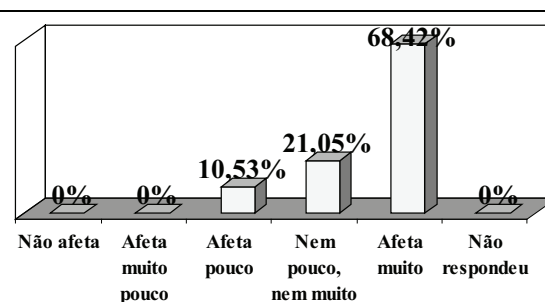


Figura 11. A interferência da capacitação especializada do policial civil no atendimento prestado às mulheres vítimas de violência.

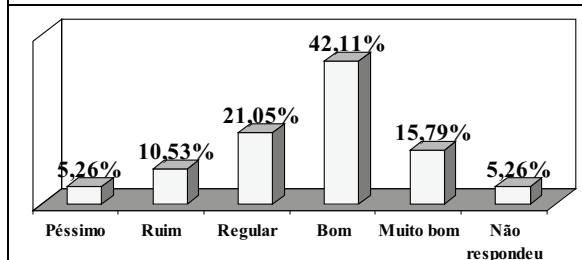


Figura 2. Avaliação das instalações prediais.

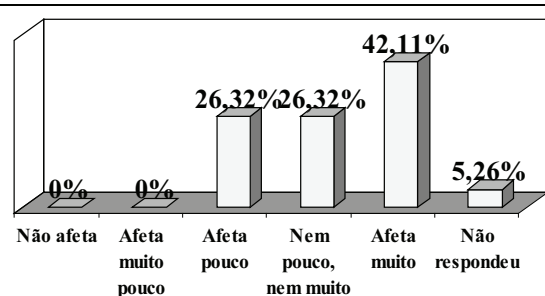


Figura 12. A interferência das instalações prediais no atendimento prestado às mulheres vítimas de violência.

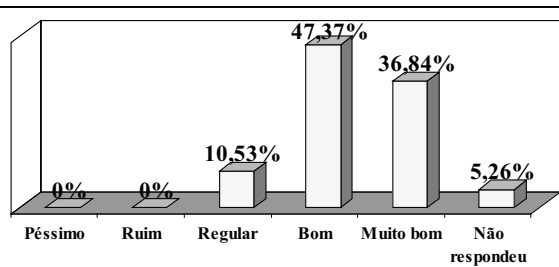


Figura 3. Avaliação dos recursos tecnológicos: computadores, impressoras, programas, etc.

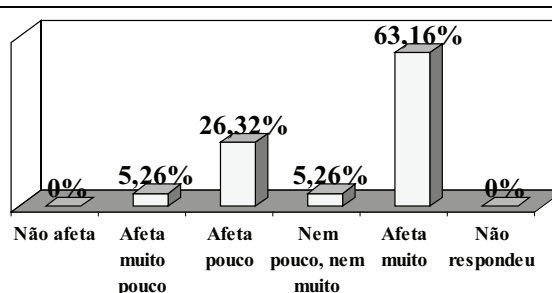


Figura 13. A interferência dos recursos tecnológicos: computadores, impressoras, programas, etc. no atendimento prestado às mulheres vítimas de violência.

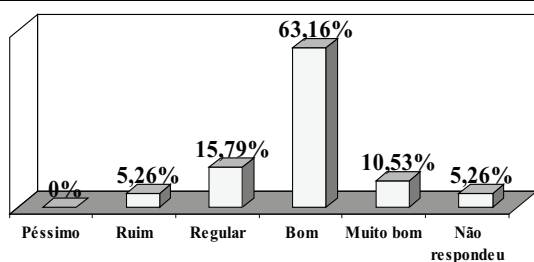


Figura 4. Avaliação dos recursos materiais.

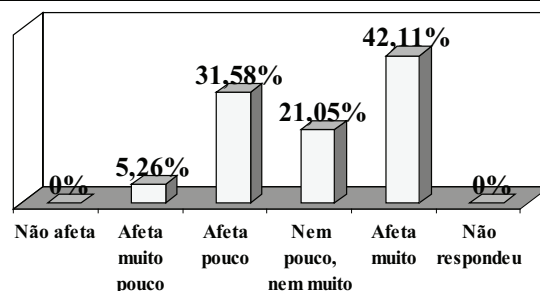


Figura 14. A interferência dos recursos materiais no atendimento prestado às mulheres vítimas de violência.

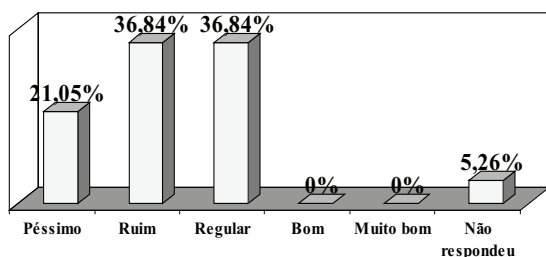


Figura 5. Avaliação dos recursos humanos.

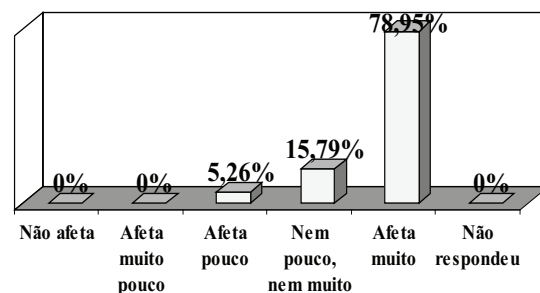


Figura 15. A interferência dos recursos humanos no atendimento prestado às mulheres vítimas de violência.

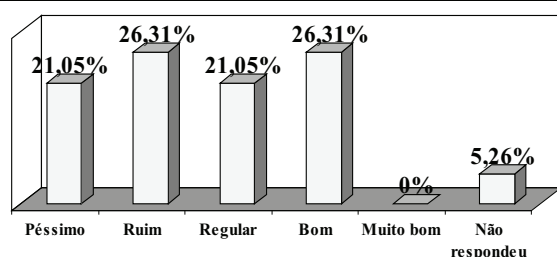


Figura 6. Avaliação do estado emocional geral dos funcionários.

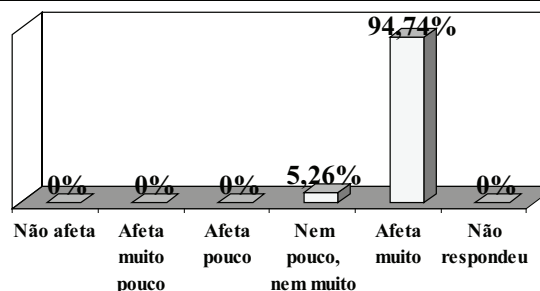


Figura 16. A interferência do estado emocional geral dos funcionários no atendimento prestado às mulheres vítimas de violência.

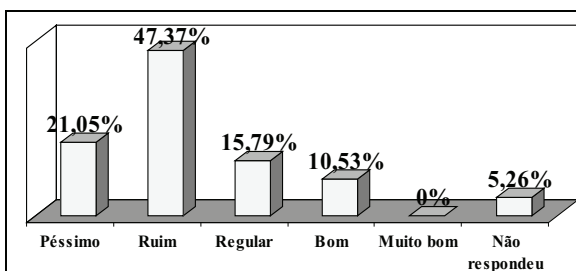


Figura 7. Avaliação dos sentimentos dos profissionais em relação ao próprio trabalho (ex.: satisfação ou insatisfação).

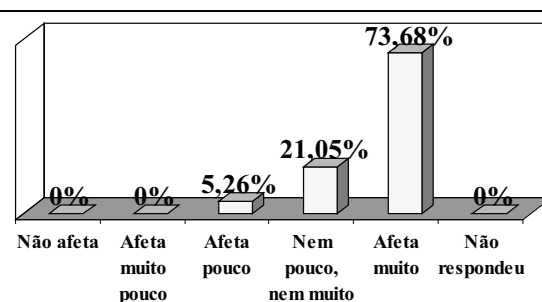


Figura 17. A interferência dos sentimentos dos profissionais em relação ao próprio trabalho (ex.: satisfação ou insatisfação) no atendimento prestado às mulheres vítimas de violência.

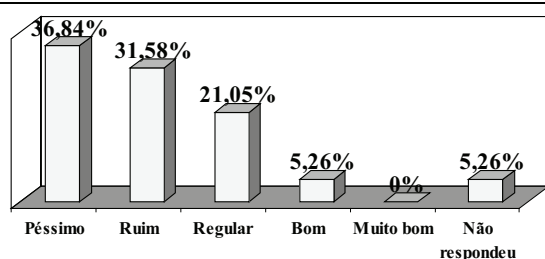


Figura 8. Avaliação do salário do funcionário.

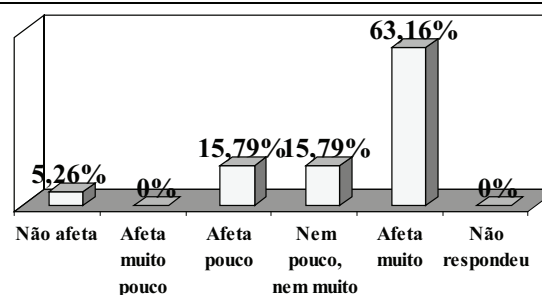


Figura 18. A interferência do salário do funcionário no atendimento prestado às mulheres vítimas de violência.

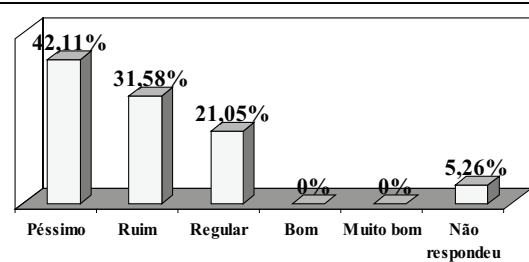


Figura 9. Avaliação do plano de carreira (promoções).

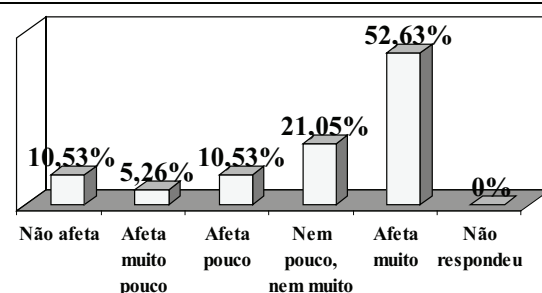


Figura 19. A interferência do plano de carreira (promoções) no atendimento prestado às mulheres vítimas de violência.

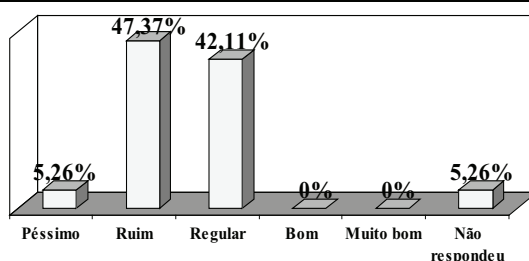


Figura 10. Avaliação da carga horária de trabalho (muitas atribuições e pouco tempo para realizá-las).

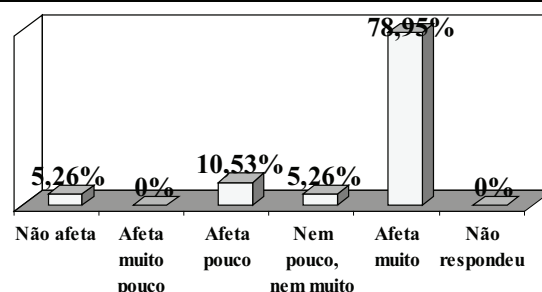


Figura 20. A interferência da carga horária de trabalho (muitas atribuições e pouco tempo para realizá-las) no atendimento prestado às mulheres vítimas de violência.

Dentre os 19 participantes, 18 (94,73%) apontaram que a capacitação do policial civil específica está entre regular, ruim e péssima, e 13 participantes (68,42%) disseram que esta mesma capacitação, na opinião deles, pode afetar muito a qualidade do atendimento prestado. Tais informações podem ser vistas nas Figuras 1 e 11.

As instalações prediais, onde é oferecido o atendimento às vítimas pelos policiais civis, foram avaliadas por 11 participantes (57,90%) como boas ou muito boas, e oito participantes (42,11%) apontaram que as instalações podem afetar muito a qualidade do atendimento às mulheres vítimas, como pode ser visto nas Figuras 2 e 12.

Em relação aos recursos tecnológicos e materiais, 84,21% e 73,79% dos participantes, respectivamente, avaliaram como bom ou muito bom, sendo que 63,16% e 42,11% indicaram que cada item, respectivamente, pode afetar muito a qualidade do atendimento prestado pelo policial civil às vítimas (veja as Figuras 3 e 13, bem como as Figuras 4 e 14).

Por outro lado, sobre os recursos humanos, 94,73% avaliou como sendo regular, ruim ou péssimo, e 78,95% disse que este item afeta muito o seu atendimento, conforme demonstrado nas Figuras 5 e 15.

Ainda em relação a aspectos do próprio policial, o estado emocional geral dos policiais civis e os sentimentos desses profissionais em relação ao próprio trabalho foram avaliados como regular, ruim ou péssimo por 68,41% e 84,21% dos participantes, respectivamente. A grande maioria, ou seja, 18 participantes (94,74%) e 14 participantes (73,68%) indicaram, respectivamente, que cada um desses aspectos pode afetar muito a qualidade de seu trabalho no atendimento às vítimas (observe as Figuras 6 e 16, bem como as Figuras 7 e 17).

Em relação ao salário, 89,47% dos participantes indicou que é péssimo, ruim ou regular, e 63,16% declarou que isto afeta muito o seu atendimento, como mostrado nas Figuras 8 e 18.

De acordo com a avaliação de 18 participantes (94,73%), o plano de carreira (promoções) é apontado como regular, ruim ou péssimo, sendo que 52,63% indicou que tal plano pode afetar muito o atendimento às mulheres vítimas, como pode ser visto nas Figuras 9 e 19.

Em relação à carga horária de trabalho (muitas atribuições e pouco tempo para realizá-las), 18 participantes (94,74%) a indicaram como regular, ruim ou péssima e 78,95% disse que a carga horária pode afetar muito o trabalho do policial civil no atendimento às mulheres vítimas de violência (veja as Figuras 10 e 20).

Observa-se, portanto, que entre os 10 itens avaliados pelos participantes por meio da escala do tipo Likert (de 0 a 4 pontos), ‘Plano de carreira (promoção)’ teve a menor pontuação que foi 14 pontos, seguido do item ‘Salário do funcionário’, que teve 17 pontos. O item mais pontuado foi ‘Recursos tecnológicos: computadores e impressoras modernos, programas, etc.’ e nenhum dos itens obteve mais que 59 pontos, sendo que 76 seria a pontuação máxima. A pontuação média foi de 31,58 pontos e o desvio padrão de 15,30 pontos. O número de pontos mais frequentes (moda) foi 21 pontos, para três itens: ‘Capacitação especializada do policial civil’, ‘Recursos humanos’ e ‘Sentimentos dos profissionais em relação ao próprio trabalho (ex.: satisfação ou insatisfação)’.

Além de avaliar e pontuar as condições atuais do trabalho do policial civil e sua relação com o atendimento às mulheres vítimas de violência, os participantes também justificaram suas avaliações e pontuações, conforme apresentado nas Tabelas 13 a 22:

Capacitação especializada do policial civil.

Em relação à capacitação especializada do policial civil, 15 participantes (78,95%), ou seja, a grande maioria, justificou suas pontuações afirmando que não existe curso de capacitação específico para o atendimento às vítimas de violência contra a mulher (veja a Tabela 13), sendo que um dos participantes (5,26%) disse que “...nunca houve capacitação” (P8).

Tabela 13.

Justificativa dada pelo participante para a sua avaliação e pontuação sobre a capacitação especializada do policial civil (n=19).

Categorias	Frequência	Porcentagem
Inexistência de curso de capacitação especializada para este tipo de atendimento	15	78,95%
Aprende-se com a prática	3	15,79%
O policial age pela intuição	1	5,26%
Total	19	100%

Instalações prediais.

Quanto às condições atuais das instalações prediais onde as mulheres vítimas são atendidas, três participantes (15,79%), ao justificarem suas pontuações, referiram-se ao imóvel onde funciona a Delegacia de Defesa da Mulher, enquanto que 16 participantes (84,21%) referiram-se ao Plantão Policial. Observa-se na Tabela 14 que o Plantão Policial está em melhores condições do que a DDM, segundo a opinião dos participantes, e a categoria mais frequente foi ‘pouca privacidade para a vítima’ (na DDM) (15,79%) e ‘melhorou após reforma’ (no Plantão Policial) (15,79%).

Tabela 14.

Justificativa dada pelo participante para a sua avaliação e pontuação em relação às instalações prediais onde as mulheres vítimas são atendidas (n=19).

Unidades Policiais/Categorias	Frequência	Porcentagem
Delegacia de Defesa da Mulher		
Pouca privacidade para a vítima	3	15,79%
Encanamento enferrujado	2	10,53%
Casa antiga	1	5,26%
Salas sem ventilação	1	5,26%
Vaga limitada na garagem	1	5,26%
Prédio alugado	1	5,26%
Plantão Policial		
Melhorou após reforma	3	15,79%
Boas	2	10,53%
Adequadas	2	10,53%
Muito boas	1	5,26%
Práticas	1	5,26%
Transmitem sensação de boa acolhida	1	5,26%
Total	19	100%

Recursos tecnológicos.

Ao justificarem suas pontuações sobre os recursos tecnológicos, os participantes apontaram as condições atuais desses recursos no Plantão Policial e/ou na Delegacia de Defesa da Mulher, conforme ilustrado na Tabela 15. Observa-se que, segundo opinião

dos participantes, os recursos tecnológicos no Plantão Policial são melhores do que na DDM.

Tabela 15.

Justificativa dada pelo participante para a sua avaliação e pontuação em relação aos recursos tecnológicos: computadores, impressoras, programas, etc. (n=21).

Unidades Policias/Categorias	Frequência		Porcentagem	
	n parcial	n total	Parcial	Total
Os recursos tecnológicos do Plantão		11		52,38%
Satisfatórios	7		33,33%	
Suficientes	4		19,05%	
Os recursos tecnológicos da DDM		4		19,05%
Faltam linhas e aparelhos telefônicos	2		9,52%	
Equipamentos antigos	1		4,76%	
Faltam programas	1		4,76%	
Contribuições gerais		3		14,28%
Otimizam o atendimento	1		4,76%	
Facilitam o trabalho	1		4,76%	
Há integração imediata entre as unidades policiais	1		4,76%	
Dificuldades gerais		3		14,28%
Sistema on line frequentemente interrompido (fora do ar)	3		14,28%	
Total		21		100%

Recursos materiais.

Ao justificarem suas pontuações acerca dos recursos materiais, os participantes não especificaram se estavam falando em relação à DDM ou ao Plantão Policial. Pode-se destacar, de acordo com a Tabela 16, que as categorias mais frequentes foram ‘quantidade suficiente’ (38,88%), ‘satisfatórios’ (22,22%), e ‘falta qualidade’ (16,66%).

Tabela 16.

Justificativa dada pelo participante para a sua avaliação e pontuação em relação aos recursos materiais (n=18).

Categorias	Frequência	Porcentagem
No Plantão Policial		
Quantidade Suficiente	7	38,88%
Satisfatórios	4	22,22%
Na Delegacia da Mulher		
Falta qualidade	3	16,66%
Às vezes, faltam materiais	2	11,11%
Indispensáveis e facilitam o trabalho	2	11,11%
Total	18	100%

Recursos humanos.

Na Tabela 17, as justificativas dos participantes em relação às condições atuais dos recursos humanos mostram que ‘há escassez de funcionários’, como apontado por 15 participantes (78,95%), e três deles (15,79%) indicaram que ‘faltam funcionários com instrução específica sobre a temática’ violência contra a mulher.

Tabela 17.

Justificativa dada pelo participante para a sua avaliação e pontuação em relação aos recursos humanos (n=20).

Categorias	Frequência	Porcentagem
Há escassez de funcionários	15	75%
Faltam funcionários com instrução específica sobre a temática	3	15%
Falta de abertura de novos concursos	1	5%
Indispensáveis	1	5%
Total	20	100%

Estado emocional geral dos funcionários.

Em relação ao estado emocional geral dos funcionários, as justificativas dos participantes foram divididas em duas grandes categorias, são elas: estado emocional

dos funcionários e fatores que levam os policiais civis ao esgotamento emocional. Dos 17 participantes (89,47%) que justificaram as suas respostas, 11 participantes (57,89%) afirmaram que os policiais civis não estão bem emocionalmente, sendo que três participantes (15,79%) indicaram o estado emocional dos policiais civis como ‘estressados’ e dois participantes (10,53%) apontaram a categoria ‘trabalhar sob pressão’ como um dos fatores que levam os policiais civis ao esgotamento emocional (observe a Tabela 18).

Tabela 18.

Justificativa dada pelo participante para a sua avaliação e pontuação em relação ao estado emocional geral dos funcionários (n=21).

Categorias	Frequência		Porcentagem	
	Parcial	Total	Parcial	Total
Estado emocional dos funcionários		12		57,14%
Estressados	3		14,28%	
Desmotivados	2		9,52%	
Doentes	2		9,52%	
Básico para atender com equilíbrio/tranquilidade	2		9,52%	
Deprimidos	1		4,76%	
Readaptados	1		4,76%	
Bom	1		4,76%	
Fatores que levam os policiais civis ao esgotamento emocional		11		52,38%
Trabalhar sob pressão	2		9,52%	
Longos Plantões (12 horas ou mais)	1		4,76%	
Sobrecarga de trabalho	1		4,76%	
Número reduzido de funcionários	1		4,76%	
Falta de estímulo	1		4,76%	
Falta de apoio	1		4,76%	
Falta de perspectivas de melhora	1		4,76%	
Baixo salário	1		4,76%	
Poucas folgas	1		4,76%	
Falta de atualização	1		4,76%	
Total		21		100%

Sentimentos dos profissionais em relação ao próprio trabalho (ex.: satisfação ou insatisfação).

Quanto aos sentimentos dos profissionais em relação ao próprio trabalho (ex.: satisfação ou insatisfação), 17 participantes (89,47%) justificaram suas pontuações, sendo que nove participantes (47,37%) disseram que estão insatisfeitos em relação ao próprio trabalho e dez participantes (52,63%) indicaram, na opinião deles, as principais causas do sentimento de insatisfação. Observa-se que dois participantes (10,53%) citaram ‘o trabalho não produz resultado efetivo’ como uma das principais causas do sentimento de insatisfação e somente um participante (5,26%) citou o ‘baixo salário’ (veja a Tabela 19). Um dos participantes disse que “o resultado do trabalho sempre depende do grau de comprometimento da vítima” (P2).

Tabela 19.

Justificativa dada pelo participante para a sua avaliação e pontuação sobre os sentimentos dos profissionais em relação ao próprio trabalho (n=21).

Categorias	Frequência	Porcentagem
Sentimentos em relação ao próprio trabalho		
Insatisfação	7	33,33%
Desmotivação	2	9,52%
Desconhece alguém satisfeito	1	4,76%
Mínimo grau de satisfação	1	4,76%
Principais causas da insatisfação ou desmotivação		
O trabalho não produz resultado efetivo	2	9,52%
Falta de reconhecimento	1	4,76%
Acúmulo de problemas (das vítimas e os pessoais)	1	4,76%
Serviço parado durante as folgas (quando retorna ao serviço trabalha dobrado)	1	4,76%
Falta de funcionários	1	4,76%
Trabalhar sob pressão	1	4,76%
Desgaste emocional	1	4,76%
Baixo salário	1	4,76%
Falta de apoio e incentivo por parte do Estado	1	4,76%
Total	21	100%

Salário do funcionário.

Como indicado na Tabela 20, os participantes justificaram a baixa pontuação acerca do salário do funcionário. As justificativas dos participantes foram divididas em três grandes categorias: comentários sobre o valor do salário, fatores determinantes do baixo salário, justificativas para um salário melhor. Observa-se que, no total de 20 justificativas, 12 (60%) estão relacionadas ao valor do salário e cinco (25%) estão se referindo às justificativas para um salário melhor (ver Tabela 20). Os participantes responderam que o salário do funcionário, “*pelo risco e desgaste, poderia ser melhor*” (P5) e que o salário do policial civil é “*muito baixo para as responsabilidades do cargo*” (P7), principalmente porque se é policial “*... 24 horas por dia*” (P15).

Tabela 20.

Justificativa dada pelo participante para a sua avaliação e pontuação em relação ao salário do funcionário (n=20).

Categorias	Frequência		Porcentagem	
	Parcial	Total	Parcial	Total
Comentários sobre o valor do salário		12		60%
Muito baixo/ mal dá para o básico/ muito aquém do razoável	5		25%	
Insatisfatório	2		10%	
Ridículo/ aviltante	2		10%	
Não traz segurança familiar/tranquilidade	1		5%	
Defasado	1		5%	
Sem comentários	1		5%	
Fatores determinantes do baixo salário		3		15%
Falta política de reajustes/ falta de reposições salariais	2		10%	
Desvalorização das atividades policiais	1		5%	
Justificativas para um salário melhor		5		25%
Correm-se grandes riscos	1		5%	
Sofre-se enorme desgaste emocional	2		10%	
Assumem-se sérias responsabilidades	1		5%	
O policial é policial 24 horas por dia	1		5%	
Total		20		100%

Plano de carreira (promoções).

Dentre os 17 participantes (89,47%) que justificaram suas respostas, sete (36,84%) disseram que não existe plano de carreira (promoções), conforme apresentado na Tabela 21. Um dos participantes pontuou que as promoções deveriam ocorrer “... *por competência*” (P12).

Tabela 21.

Justificativa dada pelo participante para a sua avaliação e pontuação em relação ao plano de carreira (promoções) (n=20).

Categorias	Frequência	Porcentagem
Não existe	7	35%
Muito demorada/ Faltam vagas	2	10%
Representa aumento salarial irrisório	2	10%
As promoções que existem ocorrem por indicação e não por competência	2	10%
Falta de critérios objetivos para as promoções por merecimento	1	5%
Não contribui com a segurança familiar para se ter tranquilidade	1	5%
Poucos cursos para promoção	1	5%
Causa insatisfação	1	5%
Ineficiente	1	5%
Muito ruim	1	5%
Melhorou muito pouco	1	5%
Total	20	100%

Carga horária de trabalho.

Na Tabela 22, pode-se observar que os 17 participantes (89,47%) que justificaram suas respostas sobre a carga horária de trabalho (muitas atribuições e pouco tempo para realizá-las) apontaram 22 categorias, sendo que a mais frequentemente citada foi ‘muitas atribuições/afazeres/sobrecarga de serviço’ (22,72%), seguida pela ‘falta de funcionários’ (18,18%). Um participante (5,26%) respondeu que ‘o policial é policial 24 horas por dia’ (ver a Tabela 22).

Tabela 22.

Justificativa dada pelo participante para a sua avaliação e pontuação em relação à carga horária de trabalho (muitas atribuições e pouco tempo para realizá-las) (n=22).

Categorias	Frequência	Porcentagem
Muitas atribuições/afazeres/sobrecarga de serviço	5	22,72%
Falta de funcionários	4	18,18%
Cansativa/ desgastante	3	13,63%
Pouco tempo para realizar tantas tarefas	3	13,63%
Plantões longos (12 horas ou mais)	1	4,54%
Muitos plantões	1	4,54%
Poucas folgas	1	4,54%
O policial é policial 24 horas por dia	1	4,54%
Ausência da chefia em sua função	1	4,54%
É preciso racionalizar as atribuições dentro da carga horária	1	4,54%
É necessário fazer tudo rapidamente	1	4,54%
Total	22	100%

Ocorrência e interferência de alguns fatores no atendimento às mulheres vítimas de violência, sob a ótica dos policiais civis.

Explorou-se ainda, a opinião dos participantes em relação à ocorrência e interferência de alguns fatores no atendimento prestados às mulheres vítimas de violência, sendo eles os seguintes: valores pessoais, pressão administrativa, naturalização da violência conjugal, banalização da intervenção sobre a violência e preconceito dentro da instituição em relação ao atendimento prestado às mulheres vítimas de violência.

Cada participante respondeu a cinco questões, assinalando “sim ou não” para cada uma delas, de acordo com a opinião deles, havendo possibilidade de justificar a sua resposta. Além disso, os participantes também apontaram o quanto cada item pode interferir na qualidade do atendimento prestado por eles às mulheres vítimas de violência.

Os valores pessoais dos funcionários e o tipo de atendimento que ele oferece.

Quando abordados sobre a relação entre os valores pessoais do funcionário e o tipo de atendimento que ele oferece, dezessete participantes (89,47%) responderam que os valores pessoais do funcionário afetam o tipo de atendimento que o policial civil oferece e dois participantes (10,53%) responderam que não afetam. Dos 19 participantes, 15 (78,95%) justificaram suas respostas. As justificativas foram agrupadas em cinco grandes categorias: justificativas para a interferência dos valores pessoais dos funcionários no atendimento, possíveis soluções para tornar os valores pessoais mais adequados e melhorar a qualidade do atendimento, consequências da interferência dos valores inadequados no atendimento, alguns valores pessoais que podem interferir inadequadamente no atendimento e fatores que facilitariam o bom atendimento na opinião dos participantes.

Na última categoria, observa-se que os três subitens citados, cada um por três participantes (15,79%), sugerem a possibilidade de o funcionário conseguir controlar a interferência de seus valores pessoais no atendimento que ele oferece às vítimas (veja Tabela 23). Um dos participantes (5,26%) disse que os valores pessoais não afetam a qualidade do atendimento prestado às mulheres vítimas e que “*acima de tudo, deve-se ser profissional*” (P7).

Tabela 23.

Opinião dos participantes sobre a relação entre os valores pessoais do funcionário e o tipo de atendimento que ele oferece às mulheres vítimas de violência (n=30).

Categorias	Frequência	Porcentagem
Justificativas para a interferência dos valores pessoais dos funcionários no atendimento		
O atendimento é consequência dos valores pessoais	3	10%
O funcionário é um ser humano	2	6,66%
Os valores interferem na sua convicção	1	3,33%
O homem interpreta segundo suas experiências	1	3,33%
Possíveis soluções para tornar os valores pessoais mais adequados e melhorar a qualidade do atendimento		
Instruir e capacitar o funcionário	1	3,33%
Consequências da interferência dos valores inadequados no atendimento		
Atendimento ruim	3	10%
Banalização do atendimento	1	3,33%
Atendimento tendencioso	1	3,33%
Alguns valores pessoais que podem interferir inadequadamente no atendimento		
Problemas pessoais	2	6,66%
Acreditar que a mulher deva apanhar	1	3,33%
O próprio funcionário ser um agressor	1	3,33%
Achar normal a mulher ser agredida ou discriminada	1	3,33%
Achar que a violência é normal	1	3,33%
Sentimentos	1	3,33%
Filosofias	1	3,33%
Fatores que facilitariam o bom atendimento, na opinião dos participantes		
Valores pessoais não deveriam interferir	3	10%
Separar os valores pessoais do que é profissional	3	10%
Ser profissional	3	10%
Total	30	100%

Pressão administrativa.

Questionou-se sobre a possibilidade dos policiais civis sofrerem pressão administrativa. Dos 19 participantes, apenas dois (10,53%) afirmaram *não* sofrer pressão administrativa e 17 (89,47%) responderam que sofrem, sendo que um deles explicou que existe “*ameaça de punição constante, mesmo com sobrecarga de trabalho*” (P10). Nas justificativas, 16 participantes (84,21%) apontaram as maneiras pelas quais se sentem pressionados, conforme relacionado na Tabela 24. Observa-se que sete participantes (36,84%) responderam que há ‘muita cobrança de serviço/produção para fins estatísticos’ e três participantes (15,79%) indicaram ‘deveres potencializados/direitos minimizados’.

Tabela 24.

Opinião dos participantes sobre as maneiras pelas quais os policiais civis se sentem pressionados (n=22).

As maneiras pelas quais se sentem pressionados	Frequência	Porcentagem
Muita cobrança de serviço/produção para fins estatísticos	7	31,81%
Falta de funcionário	3	13,63%
Problemas na própria execução do trabalho	3	13,63%
Deveres potencializados/ direitos minimizados	3	13,63%
Sobrecarga de trabalho	2	9,09%
Cobrança de bom atendimento (mesmo com falta de funcionários e excesso de trabalho)	1	4,54%
Constantes ameaças de punição	1	4,54%
Prazo muito curto para cumprimento das tarefas	1	4,54%
Ingerência na execução do serviço	1	4,54%
Total	22	100%

Em seguida, os participantes opinaram acerca de o quanto a pressão administrativa pode interferir no atendimento às mulheres vítimas de violência, sendo que 14 participantes (73,68%) indicaram que a pressão administrativa pode afetar *muito* no atendimento prestado às vítimas, como apresentado na Figura 21.

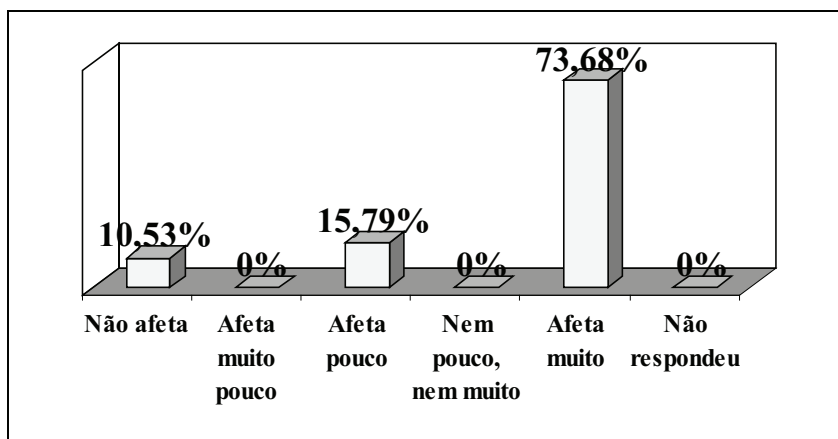


Figura 21. A interferência da pressão administrativa na qualidade do atendimento prestado às mulheres vítimas de violência, segundo a opinião dos policiais civis.

Naturalização da violência contra a mulher.

Sobre a naturalização da violência, 12 participantes (63,15%) acreditam que os policiais civis *não* naturalizam a violência contra a mulher, seis participantes (31,58%) responderam que os policiais civis que oferecem atendimento às mulheres vítimas de violência naturalizam a violência, e um participante (5,26%) não respondeu a pergunta. As justificativas para a naturalização da violência contra a mulher, feitas por 16 participantes (84,21%), foram relacionadas em duas grandes categorias: comentários sobre a ocorrência da naturalização da violência e fatores determinantes para a ocorrência da naturalização da violência na opinião dos participantes. A ‘rotina’ e as ‘crenças pessoais’ foram apontadas por cinco participantes (26,32%) como fatores determinantes (observe a Tabela 25), sendo que um dos participantes disse que o policial civil não possui “... *treinamento*” (P11) específico, “*caindo na rotina*” (P11) e outro participante entende que “*vira rotina, o policial passa a acreditar que a vítima merece*” (P17).

Tabela 25.

Opinião dos participantes sobre a naturalização da violência contra a mulher pelos policiais civis (n=22).

Categorias	Frequência	Porcentagem
Comentários sobre a ocorrência da naturalização da violência		
É relativo/Não se pode generalizar	4	18,18%
Por atender tantas ocorrências, vêm a violência como algo mais comum, se comportam de forma natural, mas não naturalizam a violência	3	13,63%
Não naturalizam, apenas cumprem suas atribuições (atende, informa, registra a ocorrência)	2	9,09%
A naturalização nunca foi presenciada	1	4,54%
Todos procuram dispensar atendimento adequado	1	4,54%
Fatores determinantes para a ocorrência da naturalização da violência, na opinião dos participantes		
Rotina	3	13,63%
Crenças pessoais (Acreditar que a vítima fez por merecer a violência e que a maioria das ocorrências é mera vingança da mulher contra o homem/ brigas tolas/vias de fato)	2	9,09%
O problema não tem solução no âmbito policial	1	4,54%
Reflexo de um comportamento socialmente aceito	1	4,54%
Falta de capacitação específica	1	4,54%
Retirada da queixa pela vítima	1	4,54%
Vítimas reincidentes	1	4,54%
Registro de alto número de ocorrências	1	4,54%
Total	22	100%

Observa-se ainda, na Figura 22, que nove participantes (47,37%) afirmaram que a naturalização da violência contra a mulher pelos policiais civis pode afetar *pouco* ou *nem pouco, nem muito* na qualidade do atendimento às vítimas de violência contra a mulher.

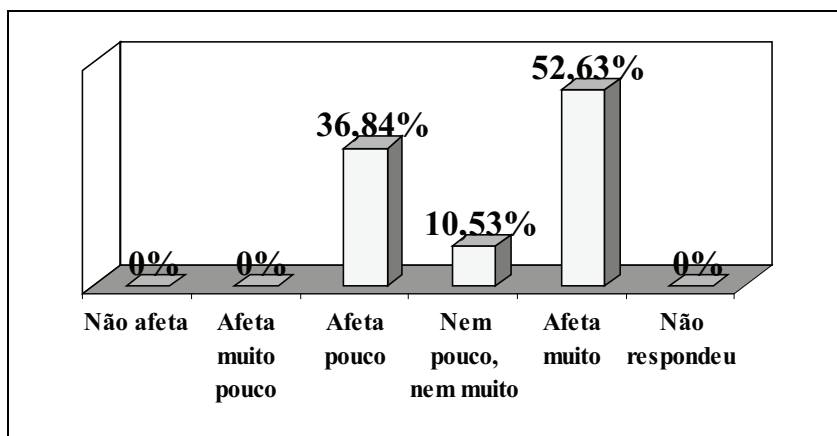


Figura 22. A interferência da naturalização da violência contra a mulher na qualidade do atendimento prestado às mulheres vítimas de violência, segundo a opinião dos policiais civis.

Banalização da intervenção sobre a violência contra a mulher.

Outro tema abordado diz respeito à banalização da intervenção sobre a violência contra a mulher pelos policiais civis que oferecem este tipo de atendimento. Dos participantes, oito (42,11%) responderam que existe banalização e 11 participantes (57,89%) responderam negativamente. As justificativas dos participantes foram divididas em duas grandes categorias, sendo que 11 participantes (57,89%) expressaram comentários sobre a ocorrência da banalização da intervenção e oito participantes (42,11%) indicaram alguns fatores determinantes para a ocorrência da banalização da intervenção pelos policiais civis.

Um dos participantes disse que “o policial faz seu trabalho dentro da legislação, sendo que a própria vítima, às vezes, banaliza a violência” (P3) e outro participante ressaltou que “muitas vezes é a vítima quem faz com que o policial passe a desacreditar numa solução” (P15). Este último ainda citou um exemplo, que a “vítima tem lesão, mas deixa de fazer o IML” (P15). Veja na Tabela 26, a opinião dos 16 participantes (84,21%) que justificaram suas respostas acerca da banalização da intervenção.

Tabela 26.

Opinião dos participantes sobre a banalização da intervenção sobre a violência contra a mulher pelos policiais civis (n=19).

Categorias	Frequência	Porcentagem
Comentários sobre a ocorrência da banalização da intervenção		
Os policiais não banalizam, apenas cumprem suas atribuições	2	10,53%
Apesar das agruras vividas pelo policial, ele não tem direito de devolvê-la ao público	1	5,26%
O policial ainda faz além da sua alçada	1	5,26%
A banalização nunca foi presenciada	1	5,26%
Por atender tantas ocorrências, se acostumam, mas não banalizam a violência	1	5,26%
Alguns policiais banalizam	1	5,26%
Faz parte da natureza humana	1	5,26%
Não valorizam as reclamações de algumas vítimas ou algumas circunstâncias	1	5,26%
Se houver banalização, é por parte da justiça	1	5,26%
A banalização ocorre por parte da vítima	1	5,26%
Fatores determinantes para a ocorrência da banalização da intervenção pelos policiais civis		
As vítimas não seguem as orientações recebidas/ não dão prosseguimento ao processo	2	10,53%
O policial civil faz algo no qual não acredita	1	5,26%
O caráter dos policiais	1	5,26%
O empenho dos policiais	1	5,26%
Os policiais acreditam que a vítima merece sofrer violência	1	5,26%
Rotina	1	5,26%
Falta de funcionários para oferecer melhor atendimento	1	5,26%
Total	19	100%

Quanto à interferência da banalização da intervenção sobre a violência contra a mulher pelos policiais civis no atendimento oferecido às vítimas, 11 participantes (57,89%) indicaram que pode afetar *muito*, como apresentado na Figura 23.

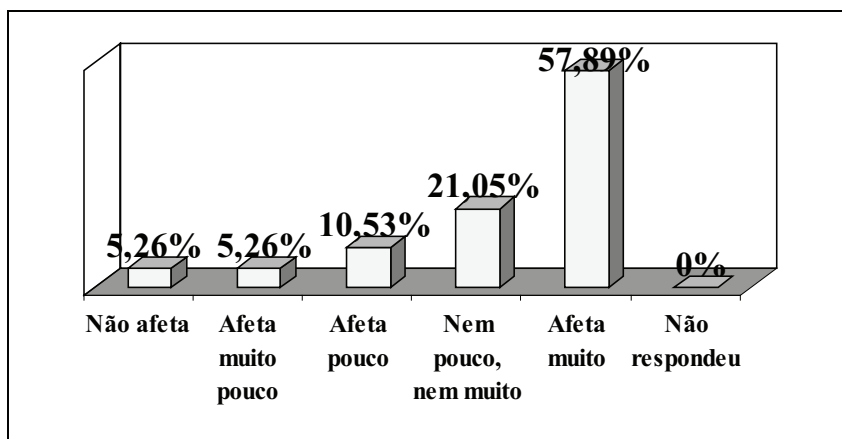


Figura 23. A interferência da banalização da intervenção sobre a violência pelos policiais civis na qualidade do atendimento prestado às mulheres vítimas, segundo a opinião dos participantes.

Preconceito dentro da instituição em relação ao atendimento prestado às mulheres vítimas de violência.

Quando questionados se há preconceito dentro da própria instituição em relação ao atendimento às mulheres vítimas de violência, 11 participantes (57,89%) responderam que sim, seis participantes (31,58%) opinaram que não e dois participantes (10,53%) não responderam. As justificativas apresentadas pelos participantes variaram. Um dos participantes (5,26%) respondeu que a Delegacia da Mulher “*é uma delegacia ‘mal vista’ e para a qual se manda os piores funcionários, ou seja, o ‘refugo’*” (P4). Outro participante apontou que “*a maioria acha que mulher ‘enche o saco’*” (P15) e completou afirmando que a violência contra a mulher não é vista como crime.

Os participantes apontaram, de acordo com a opinião deles, algumas manifestações de preconceito, tais como: preconceito do **funcionário** em relação à **violência contra a mulher**, preconceito do **funcionário** em relação ao **atendimento** oferecido às mulheres vítima de violência, preconceito do **funcionário** em relação às **mulheres vítimas** de violência e preconceito da **administração** em relação à **Delegacia da Mulher**. Dos participantes, dois (10,53%) opinaram que a violência contra a mulher é uma ‘questão de difícil atendimento’, dois (10,53%) ressaltaram que ‘o atendimento não traz resultados efetivos’, dois (10,53%) acreditam que há preconceito dos policiais civis em relação às ‘vítimas reincidentes’ e um (5,26%) relatou que a administração ‘envia os piores funcionários’ para prestar atendimento às mulheres vítimas de violência

(ver Tabela 27). Observa-se ainda que, nenhum participante se referiu ao preconceito dos colegas em relação aos funcionários que oferecem este tipo de atendimento.

Tabela 27.

Opinião dos participantes sobre as manifestações de preconceito dentro da própria instituição em relação ao atendimento às mulheres vítimas de violência (n=23).

Categorias	n	%
Comentários sobre o preconceito dentro da instituição	6	26,08%
O policial civil não discrimina a mulher vítima de violência/ O atendimento é igual para todas as vítimas/ Trata-se de crime como os demais	3	
Pode haver preconceito, como em todas as áreas	1	
Existe preconceito somente em casos em que as vítimas são reincidentes	1	
Não soube responder	1	
Preconceito do funcionário em relação às mulheres vítimas de violência	6	26,08%
Vítimas reincidentes	2	
Vítimas com baixo nível escolar e financeiro	1	
Reconciliação da vítima com o agressor	1	
As vítimas são vistas como estorvos	1	
As vítimas não dão andamento à execução penal	1	
Preconceito do funcionário em relação ao atendimento oferecido às mulheres vítima de violência	5	21,74%
O atendimento não traz resultados efetivos	2	
Não gostam de prestar este tipo de atendimento	2	
Alguns banalizam o atendimento	1	
Preconceito do funcionário em relação à violência contra a mulher	4	17,39%
Questão de difícil atendimento	2	
Envolve sentimentos e valores subjetivos	1	

Nem sempre a atuação do policial é a solução	1	
Crime de menor potencial	1	
Não se trata de crime	1	
Preconceito da administração em relação à Delegacia da Mulher	2	8,70%
Envia os piores funcionários	1	
Mal vista pela administração	1	
Total	23	100%

Pode-se destacar que, de acordo com a Figura 24, na opinião de 12 participantes (63,15%), o preconceito dentro da instituição *não afeta, afeta muito pouco, afeta pouco ou afeta nem pouco nem muito* o atendimento prestado às mulheres vítimas de violência.

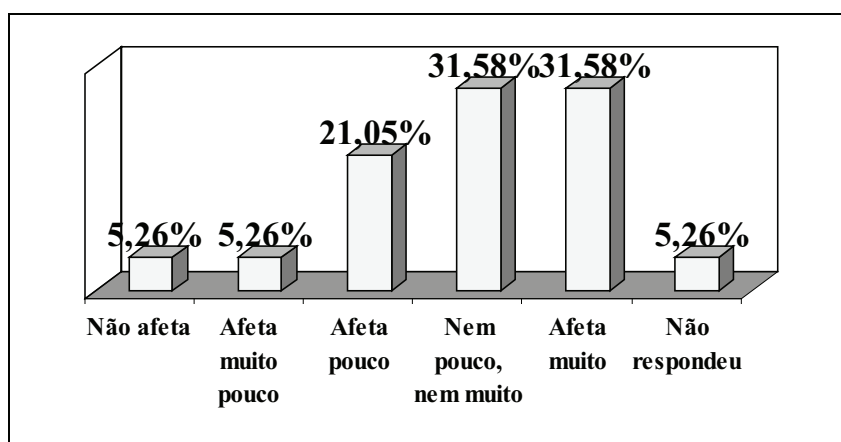


Figura 24. A interferência do preconceito dentro da instituição na qualidade do atendimento prestado às mulheres vítimas de violência, segundo a opinião dos policiais civis.

As concepções dos participantes acerca da violência contra a mulher.

As concepções dos policiais civis sobre a violência doméstica.

Os participantes responderam a uma pergunta aberta sobre o que entendiam por violência doméstica. As respostas foram agrupadas em quatro grandes categorias, sendo elas: entendimento sobre a violência, locais onde pode ocorrer a violência doméstica, entre/contra quem pode ocorrer a violência doméstica, em quais tipos de relações pode ocorrer a violência doméstica. Em relação à violência, a agressão física foi indicada por dez participantes (52,63%), sendo que tanto a violência sexual, como a patrimonial não

foram citadas. Dos participantes, oito (42,11%) apontaram a moradia como local onde ocorre a violência doméstica (observe Tabela 28).

Tabela 28.

As concepções dos participantes sobre a violência doméstica (n=59).

Categorias	Frequência		Porcentagem Total
	Parcial	Total	
Entendimento sobre a violência			
Agressões		26	44,07%
Física	10		
Psicológica	8		
Moral	4		
Todo/qualquer tipo	4		
Desentendimentos graves/ ultrapassa um simples desentendimento		2	3,39%
Qualquer ato de Desarmonia/ Relacionamento desequilibrado		2	3,39%
Locais onde pode ocorrer a violência doméstica			
Dentro do lar/no mesmo imóvel/dentro da residência/ âmbito da unidade familiar		8	13,56%
Embaixo do mesmo teto ou não		1	1,69%
Entre/contra quem pode ocorrer a violência doméstica			
Âmbito da família/ Membros da Família		5	8,47%
Entre familiares do mesmo lar/entre pessoas que vivem no mesmo ambiente familiar		2	3,39%
Entre os familiares		2	3,39%
Entre pessoas (homem, mulher, filhos)/ entre membros da família (filho, pai e mãe)		2	3,39%
Contra a mulher		2	3,39%
Entre conviventes no mesmo imóvel		1	1,69%

Agregados da família	1	1,69%
<hr/>		
Em quais tipos de relações pode ocorrer a violência doméstica		
Na Vida conjugal/ dentro do convívio homem-mulher	2	3,39%
No convívio familiar/ no convívio do lar	2	3,39%
Onde existe vínculo familiar entre as partes	1	1,69%
<hr/>		
Total	59	100%

As formas de violência contra a mulher, sob a ótica do policial civil.

Solicitou-se aos participantes que descrevessem as possíveis formas de violência contra a mulher. As respostas foram analisadas conforme as formas instituídas pela Lei Maria da Penha (2006). Cada participante indicou somente algumas formas de violência contra a mulher, sendo que 11 participantes (57,89%) citaram duas formas, seis participantes (31,58%) citaram três, um participante (5,26%) citou quatro, e um participante (5,26%) não citou qualquer forma de violência contra a mulher.

As modalidades citadas pelos participantes estão relacionadas na Tabela 29. Observa-se que a forma de violência mais frequentemente apontada foi a violência física (40,48%). A violência sexual foi mencionada apenas por dois participantes (10,53%) e a violência patrimonial não foi citada pelos participantes. Um dos participantes (5,26%) apontou como formas de violência contra a mulher, a violência física, a moral e a psicológica praticada “... de forma constante, não uma vez em um lapso grande de tempo” (P14).

Tabela 29.

As modalidades de Violência contra a Mulher, segundo os policiais civis (n=42).

Formas de Violência contra a Mulher	Frequência	Porcentagem
Física	17	40,48%
Psicológica	15	35,71%
Moral	08	19,05%
Sexual	02	4,76%
Patrimonial	00	00
<hr/>		
Total	42	100%

As formas de violência contra a mulher que merecem ser registradas, na opinião dos participantes.

Em seguida, os participantes indicaram quais formas de violência contra a mulher, na opinião deles, merecem ser registradas pela polícia civil. Todos os participantes indicaram adequadamente alguma forma de violência que merece ser registrada, porém, somente três deles (15,79%) responderam que *todas* as formas de violência contra a mulher merecem ser registradas (veja a Tabela 30). Apenas um dos participantes (5,26%), embora tenha respondido que todas as formas de violência que consignam crimes e contravenções devam ser registradas, sugeriu que se deveria “*classificar como violência doméstica apenas aquela que realmente houvesse risco muito grande à mulher*” (P14).

Tabela 30.

Formas de violência, na opinião dos participantes, que merecem ser registradas pela polícia civil (n=28).

Formas de violência que merecem ser registradas	Frequência	Porcentagem
Física	9	32,14%
Psicológica	5	17,86%
Todas	5	17,86%
Sexual	3	10,71%
Todas as formas de violência que consignam crimes e contravenções	3	10,71%
Somente os casos mais graves	2	7,14%
Moral	1	3,57%
Total	28	100%

As concepções dos participantes acerca do atendimento que oferecem às mulheres vítimas de violência.

Alguns trabalhos científicos demonstram que, tanto pelos depoimentos das mulheres vítimas de violência doméstica como por meio da observação feita por pesquisadores, o atendimento prestado nas delegacias apresenta fragilidades. Os participantes expressaram opinião sobre nove trechos destes estudos, apontando para cada um deles ‘verdadeiro’, ‘falso’, ‘não sei’ ou ‘ocasionalmente’, e, em seguida, justificaram suas respostas.

As análises quantitativas foram ilustradas na Tabela 31 e observou-se que, dos nove trechos selecionados, a maioria dos participantes concordou com quatro trechos (dos itens 1 a 4) e discordou de dois trechos (itens 5 e 6).

Tabela 31.

Opinião dos participantes em relação aos trechos extraídos dos trabalhos científicos (n=19).

Trechos extraídos dos trabalhos científicos	Verdadeiro	Falso	Não sei	Ocasionalmente	Não respondeu
1. “A burocratização do trabalho de investigação deixa os policiais imersos em uma rotina de trabalho, com prazos e tarefas a cumprir, tornando-os pouco disponíveis para uma intervenção mediadora” (Brandão, 2006).	15	2	0	1	1
2. “...os distritos policiais são um recurso amplamente utilizado pela população mais pobre para conhecer a lei e encontrar um respaldo legal para a resolução de conflitos” (Debert, 2004).	16	2	0	1	0
3. Policiais civis ‘oscilam entre cumprir as suas atribuições legais e a necessidade de uma abordagem não estritamente policial, mas “social” ou “psicológica”, para a qual não se sentem preparados’ (Brandão, 2006).	14	2	0	3	0
4. As vítimas ‘são, muitas vezes, influenciadas pela precariedade de intervenção (...) e resistem em procurar auxílio externo como forma de ajuda’ (Segalin & Camini, 2003).	10	2	5	1	1

5. “DDMs são altamente insuficientes” (Saffioti, 2002).	5	7	5	2	0
6. Ocorrem alguns comentários como: “... as DDMs são a cozinha da polícia por reunir mulheres encarregadas de solucionar problemas domésticos” (Saffioti, 1993, p. 27).	2	8	6	2	1
7. ‘Os policiais são muitas vezes rudes e agressivos’ (Soares, 1998).	5	2	2	9	1
8. “as policiais... infantilizam as queixantes...” (Soares, 1998).	0	5	9	4	1
9. Algumas vítimas relataram que há ‘recusa em registrar ocorrência em casos reiterados’ (Segalin & Camini, 2003).	4	2	6	6	1

As justificativas dadas pelos participantes em relação à avaliação feita na Tabela 31 foram categorizadas e apresentadas em nove tópicos, sendo eles:

Baixa disponibilidade dos policiais civis para uma intervenção mediadora.

Em suas justificativas, dois participantes (10,53%) afirmaram que apesar dos desafios enfrentados, procuram fazer a intervenção mediadora sempre que possível, sendo que, muitas vezes, para isso permanecem após o término do expediente. Dentre os participantes, 16 (84,21%) apontaram os motivos que, na opinião deles, tornam os policiais civis pouco disponíveis para uma intervenção mediadora. A ‘falta de funcionários’ e o ‘excesso de trabalho’ foram citados por dez participantes (52,63%). Dois participantes (10,53%) apontaram a ‘falta de capacitação específica e continuada’ e um participante (5,26%) disse que a intervenção mediadora ‘não faz parte das funções do policial civil’ (ver a Tabela 32).

Tabela 32.

Opinião dos participantes sobre os motivos que tornam os policiais civis pouco disponíveis para uma intervenção mediadora (n=19).

Categorias	Frequência	Porcentagem
Falta de funcionários	6	31,58%
Excesso de trabalho	4	21,05%
Falta de tempo	3	15,79%
Falta de capacitação específica e continuada	2	10,53%
Pressão administrativa	2	10,53%
Funcionários desmotivados	1	5,26%
Não faz parte das funções do policial civil	1	5,26%
Total	19	100%

Algumas justificativas ilustram a opinião dos participantes sobre a intervenção mediadora:

“A intermediação é afeta à assistência social; o policial deve ser equidistante para não se tornar parte do problema” (P7).

“Falta recurso humano e treinamento constante” (P10).

“Mesmo assim (com tantos desafios), muitas vezes o policial fica horas após o término do expediente para fazer a intervenção mediadora” (P15).

Ampla utilização dos distritos policiais pela população mais pobre.

Dos 19 participantes, 18 (94,74%) justificaram suas respostas em relação à ampla utilização dos distritos policiais pela população mais pobre.

Um dos participantes ressaltou que se o problema da pessoa estiver relacionado à saúde, ela “... vai ao pronto socorro” (P4), porém, “se o problema não é saúde, mas qualquer outro, a população procura a delegacia” (P4). Outro participante disse que “as delegacias funcionam 24 horas e atendem gratuitamente” (P2) e acrescentou “advogados cobram honorários” (P2). E ainda, outro participante opinou que a unidade policial é o local de mais fácil acesso “que a população tem para expor seus problemas e obter informações de qual caminho deve seguir (criminal, civil, trabalhista, procon, etc..)” (P14).

De acordo com a Tabela 33, o motivo mais citado pelos participantes foi o ‘oferecimento de orientação sobre todo/qualquer tipo de problema/dúvida’ (45,45%).

Tabela 33.

Motivos, de acordo com a opinião dos participantes, sobre a ampla utilização dos distritos policiais pela população mais pobre (n=22).

Categorias	Frequência	Porcentagem
Oferecimento de orientação sobre todo/qualquer tipo de problema/dúvida	10	45,45%
Atendimento diuturno	6	27,27%
Atendimento gratuito	3	13,63%
Um dos poucos recursos existentes	1	4,54%
Fácil acesso	1	4,54%
Esperança de solução imediata do problema	1	4,54%
Total	22	100%

Oscilação entre cumprir as suas atribuições legais e a necessidade de uma abordagem não estritamente policial, mas “social” ou “psicológica”, para a qual os policiais civis não se sentem preparados.

Em relação à oscilação entre cumprir as suas atribuições legais e a necessidade de uma abordagem não estritamente policial, mas “social” ou “psicológica”, para a qual os policiais civis não se sentem preparados, 18 participantes (94,74%) justificaram suas respostas. Eles declararam que há ‘falta de curso de capacitação específica’ (33,33%) e que esse tipo de abordagem, na opinião deles, ‘não é atribuição do policial’ (33,33%), como apresentado na Tabela 34. Algumas justificativas demonstram a opinião dos participantes em relação a uma abordagem *não* estritamente policial, mas “social” ou “psicológica”:

“Falta de uma formação mais específica” (P1).

“Muitos policiais não estão preparados para apoio psicológico” (P3).

“Tentamos ocasionalmente realizar uma abordagem social ou psicológica, apesar de não se encontrar dentre nossas atribuições” (P4).

“O policial se traveste de psicólogo. Só não é reconhecido, mas o faz” (P8).

“Falta o preparo, o treinamento e o respaldo” (P10).

Tabela 34.

Justificativas dos participantes em relação à oscilação do policial civil entre cumprir as suas atribuições legais e a necessidade de uma abordagem não estritamente policial, mas “social” ou “psicológica”, para a qual não se sentem preparados (n=21).

Categorias	Frequência	Porcentagem
Falta de curso de capacitação específica	7	33,33%
Não é atribuição do policial	7	33,33%
Tenta-se a abordagem social e psicológica, quando necessária	3	14,28%
Falta de profissionais/órgãos capacitados para este tipo de abordagem	2	9,52%
Falta de estrutura material e humana para uma abordagem social ou psicológica	1	4,76%
O policial pode sofrer problemas semelhantes ao da vítima	1	4,76%
Total	21	100%

A resistência das mulheres vítimas de violência em procurar auxílio externo como forma de ajuda.

Dentre os participantes, 16 (84,21%) apontaram justificativas quanto à resistência das mulheres vítimas de violência em procurar auxílio externo como forma de ajuda, sendo que o motivo ‘duvidam da eficácia da lei/acreditam na impunidade’ foi citado cinco vezes (31,25%) (observar a Tabela 35). Um dos participantes acredita que as vítimas resistem em denunciar porque “às vezes, duvidam da eficácia da lei, bem como, esperam outro resultado” (P16).

Tabela 35.

Justificativas, de acordo com a opinião dos participantes, quanto à resistência das mulheres vítimas de violência em procurar auxílio externo como forma de ajuda (n=16).

Categorias	Frequência	Porcentagem
Duvidam da eficácia da lei/acreditam na impunidade	5	31,25%
Não acreditam que seus problemas possam ser resolvidos	2	12,50%
Conforma-se com a situação	2	12,50%
Não existe, atualmente, tanta resistência em denunciar	2	12,50%
Desconhecem seus direitos	1	6,25%
Falta de visão	1	6,25%
Sentem vergonha	1	6,25%
A maioria das vítimas tradicionalmente não denuncia	1	6,25%
Não querem dar andamento à execução penal	1	6,25%
Não têm condições de se sustentarem sozinhas	1	6,25%
Esperam obter outros tipos resultados	1	6,25%
Total	16	100%

A insuficiência das Delegacias de Defesa da Mulher e do atendimento oferecido às mulheres vítimas de violência.

Quanto à insuficiência das Delegacias de Defesa da Mulher e do atendimento oferecido às mulheres vítimas de violência, 17 participantes (89,47%) justificaram suas respostas e 12 deles (63,15%) indicaram alguns possíveis motivos para a insuficiência das DDM's, sendo que seis (31,58%) apontaram o 'despreparo dos funcionários', a 'falta de funcionários', a 'desmotivação do funcionário' e 'funcionários abalados moral e psicologicamente', como ilustrado na Tabela 36.

Tabela 36.

Justificativas, de acordo com a opinião dos participantes, quanto à insuficiência das Delegacias de Defesa da Mulher e do atendimento oferecido às mulheres vítimas de violência (n=18).

Categorias	Frequência		Porcentagem Total
	Parcial	Total	
Motivos para a insuficiência das DDM's		12	66,66%
Despreparo dos funcionários	2		
Falta de funcionários	2		
O debilitado estado emocional dos funcionários (desmotivados, abalados moral e psicologicamente)	2		
Falta de pessoas especializadas no assunto (psicólogos, etc.)	1		
Desvalorização do trabalho policial	1		
Falta de estrutura	1		
Superficialidade do atendimento	1		
Precariedade por parte do Estado	1		
Falta de rede de apoio	1		
Não possui conhecimento sobre o desempenho das DDM's		3	16,66%
Algumas DDM's são capacitadas		1	5,55%
As DDM's possuem ambiente mais acolhedor do que outras unidades policiais		1	5,55%
É feito todo o possível para que o atendimento seja satisfatório		1	5,55%
Total		18	100%

Os comentários de que ‘as DDMs são a cozinha da polícia, por reunir mulheres encarregadas de solucionar problemas domésticos’.

Em relação aos comentários de que ‘as DDMs são a cozinha da polícia por reunir mulheres encarregadas de solucionar problemas domésticos’, 16 participantes (84,21%) justificaram suas respostas, sendo que três participantes (15,79%) afirmaram tratar-se de ‘comentários nunca ouvidos/ desconhecidos’ e dois participantes (10,53%)

indicaram que ‘muitos policiais pensam desta maneira’ (ver a Tabela 37). Um dos participantes afirmou que tecer esse tipo de comentário seria “... *discriminação e desvalorização de um importante serviço prestado*” (P10) e dois participantes, demonstrando a importância do seu trabalho, apontaram que tal comentário é “...*um enorme preconceito..., uma vez que somos policiais civis, capacitados para realizarmos trabalhos policiais e não domésticos, como menciona*” (P15) e “*os problemas domésticos também fazem parte dos problemas que as policias tratam*” (P12). E ainda, outro participante disse que “...*na polícia, onde trabalham várias mulheres há problemas de relacionamento*” (P7).

Tabela 37.

Opinião dos participantes sobre os comentários de que ‘as DDMs são a cozinha da polícia por reunir mulheres encarregadas de solucionar problemas domésticos’ (n=16).

Categorias	Frequência	Porcentagem
Comentários nunca ouvidos/desconhecidos	3	18,75%
Se existissem, seriam comentários preconceituosos	2	12,50%
Comentários infundados/ brincadeiras	2	12,50%
Muitos policiais pensam desta maneira	2	12,50%
Reúnem-se mulheres, mas para trabalho sério/importante	2	12,50%
Tratar de problemas domésticos também faz parte das funções dos policiais civis	2	12,50%
Local problemático e desmotivador	2	12,50%
Ninguém gosta de trabalhar na Delegacia da Mulher	1	6,25%
Total	16	100%

A rispidez e agressividade dos policiais civis.

Sobre a rispidez e agressividade dos policiais civis, 18 participantes (94,74%) justificaram suas respostas e indicaram motivos culpabilizando as condições de trabalho (60,60%), o estado emocional dos funcionários (21,21%), as vítimas (3,03%) e os agressores (3,03%). Os motivos mais frequentemente apontados pelos participantes foram a ‘falta de preparo e treinamento continuado’ (12,12%), ‘extrema quantidade de serviço’ (12,12%), ‘baixos salários’ (12,12%) e ‘estresse do trabalho’ (12,12%).

Somente um participante (5,26%) mencionou ‘problemas repetitivos’, conforme se pode observar na Tabela 38.

Algumas justificativas ilustram a opinião dos participantes sobre a rispidez e agressividade dos policiais civis:

“Isto ocorre em razão da extrema quantidade de serviço e repetição dos problemas...” (P4).

“Às vezes é devido às situações que as vítimas proporcionam aos policiais” (P12).

“... ocorrências em que o autor está em estado de embriaguês ou nervoso pelo ocorrido e, na maioria das vezes, mal educados” (P15).

“Porque estão estressados, mal remunerados, sem plano de carreira, sem preparo para atender esse tipo de delito” (P19).

Tabela 38.

Justificativas dadas pelos participantes sobre a rispidez e agressividade dos policiais civis (n=33).

Categorias	Frequência		Porcentagem
	Parcial	Total	Total
Culpabilizando as condições de trabalho		20	60,60%
Falta de preparo e treinamento continuado	4		
Extrema quantidade de serviço	4		
Baixos salários	4		
Pouco recurso humano	3		
Pressão administrativa	2		
Ingerência administrativa	1		
Falta de plano de carreira	1		
Problemas repetitivos	1		
Culpabilizando o estado emocional dos funcionários		11	21,21%
Estresse do trabalho	4		
Estado emocional do funcionário	1		
Indisposição para resolver problemas domésticos alheios	1		
Violência sofrida pelo policial	1		
Baixa autoestima	1		
Problemas particulares	1		
Desmotivação	1		

Desrespeito pela administração	1		
Culpabilizando as vítimas		1	3,03%
Situações criadas pelas vítimas	1		
Culpabilizando os autores		1	3,03%
Situações criadas pelos autores	1		
Total		33	100%

A infantilização das mulheres vítimas, pelos policiais civis.

Nas justificativas em relação à infantilização das mulheres vítimas pelos policiais civis, 16 participantes (84,21%) comentaram suas opiniões. Observa-se na Tabela 39, que seis participantes (31,58%) ‘desconhecem/não sabem/não acreditam que ocorra’ a infantilização das mulheres vítimas pelos policiais civis e quatro participantes (21,05%) indicaram ‘motivos que poderiam levar o policial civil a infantilizar as vítimas, ocasionalmente’. Dentre os participantes, quatro deles (21,05%) disseram que ‘não há infantilização/não existem motivos’ (veja Tabela 39).

Tabela 39.

Justificativas dadas pelos participantes em relação à infantilização das vítimas, pelos policiais civis (n=18).

Categorias	Frequência		Porcentagem
	Parcial	Total	Total
Desconhecem/ não sabem/ não acreditam que ocorra		6	33,33%
Motivos que poderiam levar o policial civil a infantilizar as vítimas, ocasionalmente		5	27,77%
Vítimas reincidentes	2		
Problemas repetitivos	1		
Retirada da queixa	1		
Desobediência das vítimas às ordens do juiz	1		
Não há infantilização/ não existem motivos		4	22,22%
Apenas não acreditam em uma solução		1	5,55%
Conduta não condizente com a função		1	5,55%
Total		18	100%

A recusa do policial civil em registrar ocorrência em casos reiterados.

Quanto à recusa do policial civil em registrar ocorrência em casos reiterados, 18 participantes (94,74%) justificaram suas respostas. A justificativa ‘as vítimas não seguem as orientações recebidas/não dão prosseguimento ao processo’ foi citada por oito participantes (42,11%), ‘falta de preparo do funcionário’ foi citada por quatro participantes (21,05%) e ‘não é necessário registrar um novo boletim’ foi indicada por dois participantes (10,53%), conforme mostrado na Tabela 40. Algumas justificativas foram listadas para ilustração:

“Se o fizer, será responsabilizado, a verdade é que ele suporta o ódio e desespero da vítima, que não vendo solução para seu caso, o crucifica” (P8).

“Porque os policiais acreditam que estas “vítimas” nos fazem de palhaços” (P4).

“Mas tal tipo de atuação é causada por sobrecarga e despreparo” (P10).

“... Não é a quantidade de BO’s registrados que vai resolver a vida dela. É tomar iniciativa de representação” (P14).

Tabela 40.

Justificativas dos participantes sobre a recusa do policial civil em registrar ocorrência em casos reiterados (n=24).

Categorias	Frequência	Porcentagem
As vítimas não seguem as orientações recebidas/ não dão prosseguimento ao processo	8	33,33%
Falta de preparo do funcionário	4	16,66%
Retorno da vítima após ter sido orientada diversas vezes	4	16,66%
O problema não tem solução no âmbito policial	2	8,33%
Não é necessário registrar um novo B.O.	2	8,33%
Sobrecarga de trabalho	1	4,16%
As vítimas fazem os policiais de ‘palhaços’	1	4,16%
A vítima não vê solução para o problema e crucifica o policial	1	4,16%
Caso se recuse, será responsabilizado	1	4,16%
Total	24	100%

Parte II – “Questionário sobre as Crenças a Respeito de Violência Doméstica”

A seguir, serão apresentados os resultados obtidos com 20 participantes (n=20), a partir do “Questionário sobre as crenças a respeito de violência doméstica”. Tal questionário possibilitou um total de 600 respostas, porém, doze foram descartadas (2%), por estarem em branco. Desta maneira, foram obtidas 588 respostas, sendo que destas, 464 respostas estavam adequadas (77,33%) e 124 inadequadas (20,66%).

A Tabela 41 indica a porcentagem das respostas inadequadas para cada uma das trinta afirmações do questionário. A afirmação que apresentou maior frequência de respostas inadequadas é a número dezenove “A mulher que apanha do marido pode largar dele, basta querer”, ou seja, quinze participantes (75%) concordaram com essa afirmação.

Tabela 41.

Porcentagem de respostas inadequadas por questão.

Questão	Frequência	Porcentagem
19. A mulher que apanha do marido pode largar dele, basta querer.	15	75%
8. As crianças que vêm a mãe ser agredida pelo pai muitas vezes sentem-se culpadas pela violência.	12	60%
29. A mulher que apronta e deixa o homem bravo encoraja a violência doméstica.	10	50%
6. O consumo de álcool é a principal causa do homem bater na mulher.	9	45%
22. Quando um casal tem um relacionamento violento, a única solução é a separação.	9	45%
7. Em briga de marido e mulher não se deve meter a colher.	8	40%
30. Ela prestou queixa contra o marido violento na delegacia. É horrível isso de lavar a roupa suja em público.	8	40%
10. A criança que cresce em um lar violento torna-se violenta quando crescer.	7	35%
16. Numa mulher não se bate nem com uma flor.	5	25%
11. Ninguém apanha de graça.	5	25%
14. Briga de marido e mulher é como briga de vizinho: não adianta intervir.	5	25%
2. O homem também apanha da mulher, tanto quanto bate nela.	4	20%

3. Ela é um verdadeiro saco de pancadas do marido, só não larga dele porque não quer.	4	20%
4. É a crise, o desemprego e a constante falta de dinheiro, a principal razão que faz com que o homem seja violento em casa.	3	15%
20. A maioria das mulheres que procura a delegacia porque apanha do marido não é honesta.	3	15%
23. A mulher em geral presta queixa na primeira ou segunda vez que apanha do marido.	3	15%
25. Não é nada fácil para a mulher sair de um relacionamento abusivo.	3	15%
1. Se uma mulher apanhou, alguma coisa ela fez.	2	10%
12. O homem que bate em mulher é um louco, um desequilibrado: um doente mental.	2	10%
18. Mulher que apanha é suspeita, pois quando um não quer dois não brigam.	2	10%
21. A violência doméstica atinge somente as camadas mais pobres da população.	2	10%
13. Com ele tem que ser assim: olho por olho, dente por dente; por isso é que a mulher apanha.	1	5%
15. A mulher provoca. Não é a toa que o homem é violento.	1	5%
24. Sempre que um menor vem depor na delegacia mente, porque é inimputável.	1	5%

Observa-se ainda na Tabela 41 que, com relação à porcentagem de respostas inadequadas por questão, houve uma variação de 5% a 75%.

A faixa de porcentagem das respostas inadequadas mais frequentemente encontrada foi a de 45% a 50% (ver Tabela 42):

Tabela 42.

Faixas de porcentagens das respostas inadequadas (n=124).

Faixa de porcentagem das respostas inadequadas	Frequência	Porcentagem
De 5% a 10%	11	8,87%
De 15% a 20%	20	16,12%
De 25% a 30%	15	12,09%
De 35% a 40%	23	18,54%
De 45% a 50%	28	22,58%
De 50% a 75%	27	21,77%
Total	124	100%

A média geral de respostas adequadas pode ser considerada elevada, uma vez que atinge mais de 75% de respostas adequadas (desvio padrão de 2,91). O grau de dispersão foi considerado forte, pois o coeficiente de variação resultou em 12,56% (Observe a Tabela 43).

Tabela 43.

Média de respostas adequadas de cada participante e média geral de respostas adequadas.

Participante	Número de Respostas adequadas	Média de respostas adequadas por Participante
	Frequência	Porcentagem
P1	23	76,6%
P2	24	80%
P3	27	90%
P4	22	73,33%
P5	18	60%
P6	24	80%
P7	18	60%
P8	28	93,33%
P9	24	80%
P10	28	93,33%
P11	25	83,33%
P12	19	63,33%
P13	20	66,67%
P14	23	76,67%
P15	24	80%
P16	25	83,33%
P17	24	80%
P18	22	73,33%
P19	24	80%
P20	21	70%
Média Geral	23,15	77,16%

Observa-se na Figura 25 que há quatro participantes que se distanciam muito da média geral de respostas adequadas (77,16%). Dois participantes, P5 e P7, acertaram 18 respostas cada, sendo que ambos atingiram a menor média de respostas adequadas por participante que foi 60%. Outros dois sujeitos, P8 e P10, acertaram 28 respostas cada e alcançaram a maior média de respostas adequadas por participante, ou seja, 93,33%.

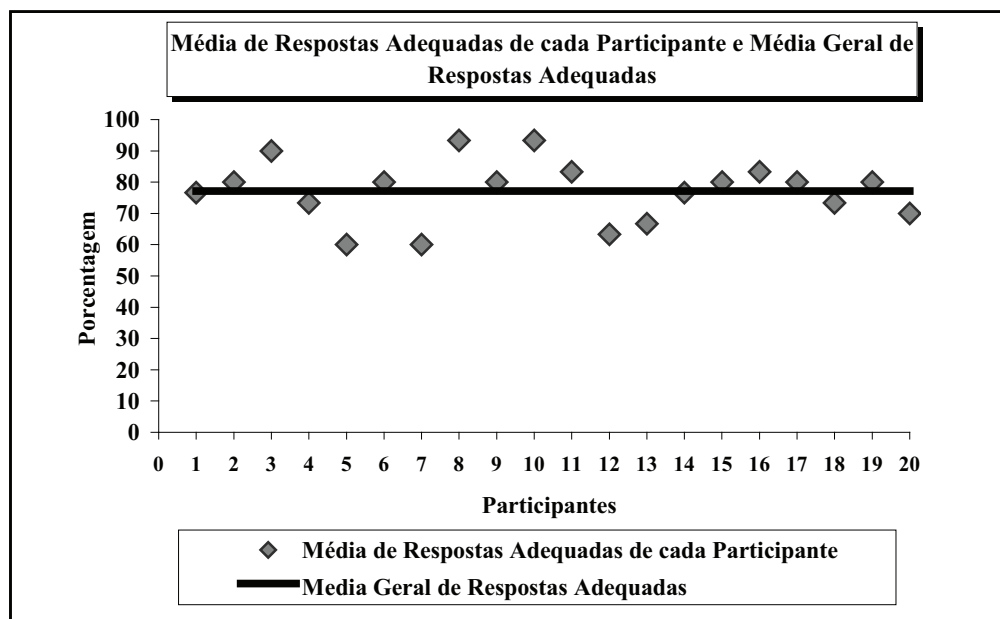


Figura 25. Média de respostas adequadas de cada participante e média geral de respostas adequadas.

O perfil dos sete participantes (35%) que apresentaram uma média de respostas adequadas abaixo da média geral foi mostrado na Tabela 44.

Tabela 44.

O perfil dos participantes que apresentaram média de respostas adequadas abaixo da média geral (n=7).

Participantes	Sexo	Idade	Estado civil	Renda per capita	Tempo oferecendo atendimento às vítimas
P4	F	42a	Casada	R\$ 2.000,00	17a
P5	F	47a	Casada	n/c	20a
P7	M	41a	Casado	R\$ 1.500,00	20a 6m
P12	M	44a	Divorciado	R\$ 2.700,00	1a
P13	M	32a	Casado	R\$ 1.500,00	11a
P18	M	28a	Casado	n/c	8a 4m
P20	M	n/c	Casado	n/c	n/c

Cada uma das afirmações do questionário, além de apontar “verdadeiro ou falso”, ofereceu ao participante a possibilidade de justificar a sua resposta.

As informações contidas nas justificativas dadas para as crenças inadequadas foram agrupadas em dez categorias para análise qualitativa: 1. Concepções inadequadas sobre as estratégias de prevenção; 2. Concepções inadequadas sobre os efeitos da

violência contra a mãe no desenvolvimento da criança; 3. Concepções que culpabilizam a vítima pela violência; 4. Concepções inadequadas sobre a permanência da vítima na relação violenta; 5. Fatores vistos inadequadamente como a causa do comportamento violento; 6. Concepções inadequadas sobre as mulheres serem tão violentas quanto os homens; 7. Concepções inadequadas sobre o perfil do agressor; 8. Visão estereotipada acerca das vítimas e da violência; 9. Concepções inadequadas sobre a agilidade em denunciar e 10. Violência vista inadequadamente como função educativa.

Como ilustrado na Tabela 45, as crenças mais frequentemente encontradas foram ‘dificuldade em compreender a complexidade do laço que une vítima e agressor’ (11,60%), ‘ausência do sentimento de culpa (nas crianças)’ (10,71%), ‘a separação como a única solução eficaz’ (8,93%) e ‘uso e abuso de substâncias’ (8,93%).

Tabela 45

Crenças inadequadas acerca da violência contra a mulher, apresentadas pelos policiais civis, de acordo com suas justificativas (n=112).

Crenças	Frequência		%	Exemplos de Justificativas
	Parcial	Total		
1. Concepções inadequadas sobre as estratégias de prevenção		29	25,89%	
A separação como a única solução eficaz	10			<i>“Se o relacionamento é violento, não há outra solução”.</i>
Valorização da privacidade familiar	7			<i>“É humilhante ter que expor... situações de convivência da intimidade/privacidade”.</i>
Transferindo a responsabilidade de intervir	6			<i>“...devemos esperar um dos membros do casal pedir ajuda...”</i> <i>“...compete a eles a decisão de ver o melhor...”</i>
Concepções inadequadas sobre <i>como</i> intervir	4			<i>“...se você se envolve, pode ser rejeitado depois”</i>
Concepções inadequadas sobre <i>quando</i> intervir	2			<i>“...deve haver intervenção em casos extremos”</i> <i>“...a partir do momento em que as partes não conseguem controlar a situação”</i>

2. Concepções inadequadas sobre os efeitos da violência contra a mãe no desenvolvimento da criança	19	16,96%	
Ausência do sentimento de culpa	12		<i>“Não acredito que se sintam culpadas...”</i>
A criança torna-se violenta	7		<i>“... A criança, certamente, aprenderá que a violência é o melhor caminho...”. “Aprende a ser violenta”.</i>
3. Concepções que culpabilizam a vítima pela violência	19	16,96%	<i>“... têm mulheres que extrapolam e provocam até o seu marido partir para a agressão” “Toda ação provoca uma reação” “O homem motivado vai agir com violência” “A maioria das mulheres não apanha... por isso penso que quem apanha... algo existe! Ou esconde”</i>
4. Concepções inadequadas sobre a permanência da vítima na relação violenta	18	16,07%	
Dificuldade em compreender a complexidade do laço que une vítima e agressor	13		<i>“Se apanha sempre e não larga, é porque gosta” “...não larga porque não quer mesmo”</i>
Culpabilização da vítima pela permanência na relação violenta	5		<i>“Só ela não aceitar mais as agressões e querer” “É fácil, basta ter atitude”.</i>
5. Fatores vistos inadequadamente como a causa do comportamento violento	12	10,71%	
Uso e abuso de substâncias	10		<i>“...eles mudam após a ingestão de álcool”</i>
Fatores sócio-econômicos	3		<i>“...a falta de dinheiro contribui muito para a violência”</i>
6. Concepções inadequadas sobre as mulheres serem tão violentas quanto os homens	4	3,57%	<i>“...não é só a mulher que apanha” “...o homem por ser, naturalmente, mais forte, não apresenta lesões físicas, e se apresentar, serão leves”.</i>

7. Concepções inadequadas sobre o perfil do agressor	4	3,57%	<i>“Acho que é um desequilibrado e de caráter mal formado”.</i>
8. Visão estereotipada acerca das vítimas e da violência	3	2,68%	<i>“Claro que existe grande quantidade de mulheres vítimas da violência, mas, parte delas, muitas vezes, não são ‘vítimas’”. “...boa parte delas aumenta o problema”.</i>
9. Concepções inadequadas sobre a agilidade em denunciar	3	2,68%	<i>“...antigamente demoravam em denunciar”.</i>
10. Violência vista inadequadamente como função educativa	1	0,89%	<i>“Acho que em mulher e em crianças, nestas últimas, exceto p/ correção, quando ainda em formação, não se bate”.</i>
Total	112	100%	---

Em relação às concepções inadequadas dos policiais civis sobre a permanência da vítima na relação violenta, as duas categorias levantadas, ‘Dificuldade em compreender a complexidade do laço que une vítima e agressor’ e ‘Culpabilização da vítima pela permanência na relação violenta’, ainda puderam ser subdivididas. Observa-se que dez participantes (52,63%) disseram que ‘é fácil sair da relação violenta’, como apresentado na Tabela 46.

Tabela 46.

Concepções inadequadas dos policiais civis sobre a permanência da vítima na relação violenta (n=18).

Concepções inadequadas sobre a permanência da vítima na relação violenta	Frequência		%
	Parcial	Total	
Dificuldade em compreender a complexidade do laço que une vítima e		13	72,22%
É fácil sair da relação violenta	10		
A vítima tem que querer/ fazer acontecer/ ter atitude	4		
A vítima precisa somente de apoio financeiro/alcançar independência	2		
A vítima precisa apenas ter coragem/determinação	1		
Existem muitos meios para largar (Justiça)	1		
A vítima sai da relação assim que passar a ter autoestima	1		
É só a vítima não aceitar mais as agressões	1		
Pode ser ou não ser fácil sair da relação violenta, depende de cada situação	2		
Atualmente, a mulher é independente do homem	1		
Culpabilização da vítima pela permanência na relação violenta		5	27,78%
Permanece porque não quer largar	2		
Permanece porque gosta	1		
Falta-lhe coragem para sair da situação	1		
Permanece por sua própria escolha	1		
Total		18	100%

É importante ressaltar que, os participantes que responderam inadequadamente ao assinalarem ‘verdadeiro’ ou ‘falso’, em algumas justificativas, opinaram adequadamente. Na afirmação “Numa mulher não se bate nem com uma flor”, um participante, por exemplo, assinalou inadequadamente a alternativa ‘F’ (falsa) e justificou sua resposta adequadamente ao dizer que “Em ninguém se deve bater”, ou seja, além de não se bater em mulher, não se deve bater em qualquer outra pessoa.

Além disso, muitos participantes responderam adequadamente ao assinalarem ‘verdadeiro’ ou ‘falso’, não sendo, desta forma, analisadas suas justificativas, porém, observou-se que algumas delas apresentaram opiniões inadequadas. Por exemplo, na

afirmação “Mulher gosta de apanhar”, alguns participantes responderam adequadamente ‘F’ (falsa), porém, ao justificarem suas respostas disseram que “...se tiver algum problema mental, tara ou masoquismo”, “...se for uma pessoa doente...”, “...entendo isso como uma anomalia sexual...” e “...a não ser que seja louca”.

Discussão

Em relação ao “Questionário sobre as crenças a respeito de violência doméstica”, é importante salientar que, no geral, os resultados mostram, por meio da análise quantitativa, que os policiais civis que participaram da pesquisa expressaram crenças específicas acerca da violência contra a mulher.

Uma das crenças inadequadas dos participantes foi sobre a permanência da vítima na relação violenta, demonstrando dificuldade em compreender a complexidade do laço que une vítima e agressor, bem como culpabilizando a vítima pela permanência neste tipo de relacionamento. A literatura tem a dizer que as vítimas permanecem em relacionamentos abusivos por diversas razões. Quando a vítima permanece na relação abusiva não significa que ela gosta dos maus-tratos ou quer ser agredida. A mulher permanece com o agressor para preservar a relação, e não a violência (Sinclair, 1985). Quem vive a violência passa a maior parte do tempo tentando evitá-la, protegendo a seus filhos e a si mesma.

Alguns fatores que inibem a capacidade da vítima para sair do relacionamento violento incluem o desejo que seu casamento dê certo, a esperança que seu parceiro mude, a dependência econômica e psicológica, a falta de qualificação profissional e de escolaridade, o controle dos filhos, a falta de opções viáveis de habitação e apoio, as respostas inúteis do sistema de justiça criminal ou de outros órgãos públicos, o isolamento social, as restrições culturais ou religiosas e o medo de ser machucada com maior intensidade (Sinclair, 1985; Silva, 1995; Grossi, 1996; Costa & Duarte, 2000; Brasil, 2001b; OMS, 2002a; Fonseca & Lucas, 2006).

Além da insegurança e do medo, as vítimas passam, geralmente, por um misto de sentimentos, como: a vergonha de expor publicamente sua situação de vitimização conjugal, o fracasso por um relacionamento que não deu certo e a decepção por ter falhado na missão mais importante das suas vidas que é a preservação de uma família unida (Silva, 1995; Costa & Duarte, 2000; Narvaz & Koller, 2004).

Outras razões podem justificar a permanência da mulher em uma relação violenta, tais como: histórico pessoal de vitimização, passividade e variáveis de saúde mental (depressão) (Strube, 1991; Williams, 2001; Jacobucci & Cabral, 2004; Adeodato, Carvalho, Siqueira, & Souza, 2005).

Muitas vezes, as mulheres maltratadas fazem repetidas tentativas de deixar o relacionamento violento, mas são impedidas de fazê-lo por causa das táticas de controle e do aumento da violência por parte do agressor (Brasil, 2006c). Elas, frequentemente, recebem ameaças de morte. O período mais perigoso para uma mulher que está sendo agredida é quando ela tenta deixar o relacionamento sem um plano de segurança (United States Department of Justice, 1995; National Clearinghouse on Family Violence, 2010). Estima-se que o perigo à vítima aumenta em 75% quando ela tenta sair do relacionamento, pois o agressor intensifica o uso da violência quando ele começa a perceber que está perdendo o controle (Hart, 1989), podendo ainda, agredir os próprios filhos (Sinclair, 1985; Segalin & Camini, 2003; WHO, 2009).

Desta maneira, o papel de alguns profissionais (policiais e outros, pois é um fenômeno que exige atenção interdisciplinar) faz-se fundamental, uma vez que tais profissionais devem garantir a proteção à mulher quando ela está tentando deixar o relacionamento violento. Uma ampla compreensão das dificuldades enfrentadas pela mulher ao tentar deixar a relação violenta e dos fatores que contribuem para a permanência dela em tal relacionamento, pode ajudar o profissional a ter outro comportamento no trato com a vítima. E ainda, pode ajudar a traçar, entre todos os profissionais envolvidos na rede de proteção, juntamente com a vítima, um plano de segurança para que ela consiga deixar o relacionamento agressivo.

Outra crença, bastante apontada pelos policiais civis refere-se à culpabilização da violência pelas crianças, filhos do casal em que ocorre a violência conjugal. Dentre os participantes, 12 (60%) não acreditam que as crianças que vêem a mãe ser agredida pelo pai, muitas vezes, sentem-se culpadas pela violência. Segundo Holden (1998) e Geffner, Jaffe e Sudermann (2000), embora não tenham o entendimento de uma pessoa adulta, as crianças, certamente, percebem e entendem o que está acontecendo e serão afetadas pela violência que vêem e ouvem (Brasil, 2006c). Os filhos e filhas que presenciam as agressões do pai contra a mãe, muitas vezes, sentem-se culpados pela violência, principalmente, por não conseguirem parar as agressões e por amarem o agressor (Brasil, 2006c).

As consequências da violência não se limitam somente a sentimentos de culpa, podendo comprometer o desenvolvimento comportamental, físico, social, cognitivo e emocional das crianças expostas à violência, direta ou indiretamente, como já mencionado na introdução deste trabalho (Jaffe, Wolfe, & Wilson, 1990; Terr, 1991; Echlin & Marshall, 1995; APA, 1996; Lehmann, 1997; Holden, Geffner, & Jouriles, 1998; Corrêa & Williams, 2000; Caspi et al., 2002; Brancalhone & Williams, 2003; Brasil, 2005c; Holt, Buckley, & Whelan, 2008). Além disso, a violência é um fenômeno intergeracional, pois as crianças tendem a imitar o modelo de comportamento dos pais (Bandura, Ross, & Ross, 1961; Bandura, 1973; Bandura 1977; Jaffe, Wolfe, & Wilson, 1990; Sinclair, 1985; Wexler, 1999; Pears & Capaldi, 2001; Fieldman & Crespi, 2002; Reppold et al., 2002; Gomide, 2003; Marinho, 2003; D’Affonseca & Williams, 2003; Maldonado & Williams, 2005; Padilha, 2007; WHO, 2009; Orue et al., 2011).

Destaca-se que, conhecer os danos que a violência pode causar e compreender os aspectos intergeracionais desse fenômeno pode influenciar a qualidade do atendimento oferecido pelos policiais civis às vítimas.

Outra crença ainda, apresentada pelos participantes, se refere à mulher ser a responsável pela violência, porque a provoca. As ações das mulheres, muitas vezes, são alegadas como provocações, mas, na verdade, são desculpas oferecidas como justificativas pelos agressores para não assumir a responsabilidade dos seus próprios atos (Sinclair, 1985), perpetuando a violência como única forma legítima de resolver problemas (Maldonado & Williams, 2005; Orue et al., 2011). Independente das atitudes e conduta, nenhuma mulher merece ser maltratada.

Compreender o complexo fenômeno da violência, dentro de uma perspectiva de gênero, pode ajudar os policiais civis a entenderem a real importância e alcance dos serviços que prestam às mulheres vítimas de violência, de maneira que esses profissionais, efetivamente, contribuam com o rompimento do ciclo da violência e, conseqüentemente, ajudem a evitar que a violência se perpetue.

Segundo Lyra Filho (2004), as crenças representam ideias ou opiniões pré-estabelecidas, que nos são apresentadas como algo certo, imutável e indiscutível. As crenças são incorporadas naturalmente em nossos valores, costumes e hábitos pela vivência no meio social (Boff, 2003). Elas são ‘certezas’ ou ‘evidências’ ou ‘verdades’ culturalmente adquiridas, mas não ponderadas. Acreditadas, mas não contestadas. Raciocina-se conforme as crenças, porém, não se raciocina especificamente a respeito delas. As crenças pressionam e controlam o comportamento humano, de geração em

geração (Peliano, 1998), reproduzindo inconscientemente, muitas vezes, uma interpretação deformada da realidade (Lyra Filho, 2004).

O desconhecimento sobre questões de gênero alimenta as crenças acerca das mulheres vítimas de violência. Verifica-se, assim, que, se o policial civil que oferece atendimento às mulheres vítimas de violência não possui conhecimento adequado sobre os assuntos que envolvem a violência contra a mulher e acredita, por exemplo, que a vítima permanece na relação violenta porque deseja ou gosta, não estará apto para atendê-la de maneira adequada. Todas as crenças sustentadas pelos policiais civis acerca da violência contra a mulher os impedem de intervir de maneira eficaz (Koss, Ingram, & Pepper, 2001).

A grande maioria das respostas às afirmações do questionário apontou para baixa porcentagem de respostas inadequadas, porém, os participantes apresentaram crenças específicas com altas taxas de respostas inadequadas.

O atendimento realizado na Delegacia de Defesa da Mulher, embora faça parte, atualmente, de uma rede de serviços, é a principal política pública do governo no combate e prevenção à violência contra a mulher (Santos, 2001). As políticas públicas de enfrentamento à violência contra a mulher devem abranger cinco eixos básicos: prevenção, proteção, assistência, garantia/defesa de direitos e erradicação (Brasil, 2006a). Os policiais civis que oferecem atendimento às mulheres vítimas de violência, cuja profissão implica enorme responsabilidade, deveriam estar altamente capacitados e qualificados sobre este fenômeno extremamente complexo, “com raízes profundas nas relações de poder baseadas no gênero, na sexualidade, na auto-identidade e nas instituições sociais” e que “em muitas sociedades, o direito (masculino) a dominar a mulher é considerado a essência da masculinidade” (Heise, Pitanguy, & Germain, 1994, p. 47-48).

Estudos realizados por Pérez, Fiol, Palmer e Guzmán (2006) e Pérez, Fiol, Palmer, Espinosa e Guzmán (2006) demonstraram que a informação referente à violência determina o tipo de crenças e atitudes com relação à mesma. Desta maneira, talvez se possa requerer dos participantes um desempenho perfeito ao responder a todos os tópicos do questionário, pois as crenças influenciam, direta ou indiretamente, os processos de tomada de decisão do indivíduo, atuam nas reações emocionais, afetam e determinam o comportamento das pessoas e estabelecem o esforço despendido durante a execução de suas atividades (Ajzen, 1988; Fazio, 1990).

Portanto, apesar dos participantes revelarem uma média geral de respostas adequadas, aparentemente, elevada e uma baixa frequência de respostas inadequadas, tal desempenho pode não ser suficiente para produzir um bom atendimento. Faz-se necessário referir que as crenças nas quais os policiais civis apresentaram taxas mais elevadas de respostas inadequadas podem afetar diretamente o atendimento oferecido por eles às mulheres vítimas de violência.

No “Questionário sobre as concepções do policial civil acerca da violência contra a mulher e do atendimento que prestam às vítimas”, em relação ao gênero, dentre todos os policiais civis que prestam atendimento às mulheres vítimas de violência, observa-se uma maior presença de funcionários do sexo masculino (78,85%). No Plantão Policial, o atendimento às mulheres vítimas de violência é oferecido por policiais civis de ambos os sexos. Na Delegacia da Mulher, o atendimento é prestado por policiais civis do sexo feminino. Tal fato vem a confirmar informações encontradas na literatura de que, na DDM, o atendimento é oferecido, preferencialmente, por policiais civis femininas (Saffioti, 2002; SENASP & SPM, 2006) e que existe na Polícia Civil um número bem maior de funcionários do sexo masculino (Pasinato & Santos, 2008).

Estudos indicam que o índice de violência contra a mulher é maior nos finais de semana e feriados (Brasil, 2009b; Brasil, 2011), desta forma, as vítimas poderiam estar sendo mais frequentemente atendidas por policiais civis do sexo masculino. No entanto, quando questionados sobre o número de ocorrências registradas, os participantes informaram uma média de 2,75 ocorrências durante cada plantão no Plantão Policial e sete ocorrências por expediente na DDM, o que resulta, semanalmente, em 35 ocorrências registradas pela DDM e 24,5 pelo Plantão Policial. Observa-se ainda que, semanalmente, mesmo não havendo feriado(s), os horários de atendimento no Plantão Policial são muito mais abrangentes (118 horas) do que os horários de atendimento na DDM (50 horas), porém, o número de ocorrências registradas, em média, pela DDM (35) ainda é maior do que o registrado pelo Plantão Policial (24,5), ou seja, as vítimas são atendidas mais frequentemente por policiais civis femininas (58,82% das ocorrências registradas) do que por policiais civis do sexo masculino (41,17%).

Alguns autores apontam o constrangimento dessas mulheres ao prestarem queixa em uma delegacia, principalmente, ao serem atendidas por policiais do sexo masculino após terem sido agredidas por seus companheiros (Lonsway, Moore, Harrington, Smeal, & Spillar, 2003; Silveira, 2008). Outras pesquisas afirmam que o atendimento oferecido

por policiais femininas proporciona maior empatia com as vítimas, estabelece um bom nível de confiabilidade e rompe com o medo e a vergonha que geralmente acompanham as mulheres vitimizadas (Lonsway et al., 2003; Cassidy, Nicholl, Ross, & Lonsway, 2003). Homant e Kennedy (1985) apontaram que mulheres vítimas de violência classificaram a polícia como mais útil quando foram atendidas por policiais femininas, que demonstraram maior preocupação, paciência e compreensão do que os policiais do sexo masculino.

De acordo com Cassidy et al. (2003), na opinião das vítimas, em ocorrências reiteradas, as policiais femininas foram avaliadas mais favoravelmente do que os policiais masculinos, que se recusaram a registrar a ocorrência, entretanto, elas não são ‘naturalmente’ mais conscientes em questões de gênero do que eles.

Estudos realizados no Brasil indicam que, muitas vezes, as funcionárias não oferecem atendimento suficiente por terem sido socializadas em uma cultura patriarcal com padrões machistas (Williams et al., 2000; Blay, 2003; Martins, 2007). Os resultados deste trabalho apontam que tanto os policiais civis homens quanto mulheres apresentam crenças sobre violência doméstica. Ao acreditar, por exemplo, que a mulher pode deixar o relacionamento agressivo, basta ela querer para romper o ciclo da violência, as funcionárias não estão demonstrando empatia, ou seja, não estão se colocando no lugar delas e entendendo suas necessidades.

Durante a estadia da autora desta pesquisa no Plantão Policial do município onde este estudo foi realizado, observou-se que um policial civil do sexo masculino, ao atender uma ocorrência de violência doméstica, acompanhou a mulher vítima até uma sala mais reservada e tentou acalmá-la oferecendo-lhe um copo de água com açúcar.

Tal discussão suscita indagações para futuras investigações: Para que o atendimento a essas mulheres seja mais efetivo, será que realmente faz diferença o sexo do policial civil que oferece tal atendimento? Será que um policial civil do sexo masculino, com formação e capacitação adequadas sobre a temática, não conseguiria oferecer um atendimento eficaz? A formação e capacitação adequadas não deveriam envolver todos os funcionários, independente do sexo? Parece que o ponto central das investigações a serem realizadas deva ser o atendimento especializado à vítima, ao invés de se pensar somente em uma delegacia específica que ofereça atendimentos a casos de violência contra a mulher.

De acordo com os participantes da presente pesquisa, a falta de uma capacitação específica parece estar presente tanto nas falas de homens quanto de mulheres, tanto na

Delegacia da Mulher, quanto no Plantão Policial. Os participantes foram unânimes em afirmar que *não* receberam algum tipo de capacitação especializada *antes* e/ou no *decorrer* de exercer a função de atender ocorrências envolvendo violência contra a mulher. Alguns autores (Saffioti, 1993; Williams et al., 1998; UNICEF, 2000; Pasinato & Santos, 2008) alertam, ainda, para a falta de cursos específicos sobre papéis de gênero, relações de gênero e questão da violência contra a mulher para policiais civis que oferecem atendimento às mulheres vítimas de violência. Pasinato e Santos (2008) esclarecem que já houve algumas tentativas de estabelecimento de cursos de capacitação pelo governo e/ou movimentos feministas e/ou ONGs, porém, apesar dos intensos e diversificados esforços em todo país, tais cursos tiveram pequeno alcance. Em média, os funcionários de 60% das delegacias da mulher não tiveram acesso a cursos ou treinamentos específicos (SENASP, 2007).

Em relação às ocorrências que envolvam a violência contra a mulher, somente a aplicação da lei não é suficiente, diferentemente de outras situações para as quais foram treinados como policiais. As mulheres vítimas de violência precisam ter um tratamento diferenciado, o que requer do policial uma formação e capacitação especializada e continuada para questões de gênero (Blay, 2003; Saffioti, 2004).

Além de afirmarem que nunca receberam curso de capacitação específico sobre as questões acerca da violência contra a mulher, os participantes ainda indicaram que, o conhecimento que eles possuem foi adquirido por meio da prática e da intuição. Nas funções que os policiais civis desempenham, a experiência pessoal e a intuição são de grande importância, devido à eminente imprevisibilidade das ocorrências no dia a dia (Bretas, 1997), ou seja, trabalha-se em um ‘ambiente’ incerto, com riscos e as informações normalmente são incompletas. Saffioti (2002) aponta a relação de dependência entre o grau de êxito do atendimento às mulheres vítimas de violência e o tipo de intuição dos policiais civis. No entanto, Chiavenato (2004) afirmou que, o treinamento é a melhor opção para a aquisição de conhecimento, habilidades e competências, contribuindo para o desenvolvimento e aprimoramento dos funcionários, agregando-lhes valores e qualificando-os a prestarem seus serviços de maneira mais adequada.

A conscientização é um dos principais conceitos nos estudos do educador brasileiro Paulo Freire. Ele ressalta a importância da pessoa não se satisfazer ao nível das intuições, mas submetê-las a uma análise rigorosa e crítica (Freire, 1996/2006). De acordo com Freire (1980), a conscientização gera a desmitologização, propiciando às

pessoas o reconhecimento dos mitos e crenças que encobrem a realidade, para melhor interpretá-la e analisá-la. Desta forma, o conhecimento produzido pela conscientização, ou seja, pela análise crítica, promove o empoderamento da pessoa para a tomada da decisão e para as ações que transformem a realidade ao seu redor, e possibilita o alcance do seu pleno desenvolvimento como ser humano (Freire, 1980).

Neste sentido, é muito importante elaborar e realizar um programa de capacitação especializado e continuado para policiais civis, paralelamente às atividades cotidianas, que, além de conscientizá-los dos princípios básicos sobre questões de gênero, abrangesse o compartilhamento e discussão das experiências pessoais vivenciadas por esses profissionais ao oferecerem atendimento às mulheres vítimas de violência.

Quanto aos possíveis temas para um curso de capacitação, os participantes sugeriram, por exemplo, conhecer detalhadamente a Lei Maria da Penha e as formas de encaminhamento das vítimas à rede de apoio, indicando, desta forma, a falta de conhecimentos básicos e imprescindíveis para que um bom atendimento às mulheres vítimas de violência possa ser efetivo.

Observa-se que, além dos documentos oficiais (Brasil, 2005a; Brasil, 2006a) e da literatura científica (Williams et al., 2000; Saffioti, 2004; Pasinato & Santos, 2008), os próprios policiais civis que oferecem o atendimento às mulheres vítimas de violência apontam a necessidade de uma capacitação especializada sobre questões de gênero, para que seus serviços possam ser prestados da maneira adequada. Tal constatação pode ser conferida, por exemplo, nas seguintes falas dos participantes: *“Se você tiver conhecimento amplo da situação através de curso, será possível melhorar o atendimento e esclarecer as dúvidas quando aparecerem”* (P12) e *“Iria melhorar meus conhecimentos e isso ajudaria no atendimento à vítima”* (P19).

Os objetivos e temas que devem compor um curso de capacitação para policiais civis, em nível de formação inicial/continuada, conforme as sugestões dos policiais civis participantes deste estudo, são:

- 1) Estudos sobre gênero;
- 2) Definir violência contra a mulher e as formas de violência, segundo a Lei Maria da Penha;
- 3) Discutir a questão de crenças e mitos a respeito de violência contra a mulher.
- 4) Conhecer o perfil do agressor;

- 5) Conhecer os fatores que determinam a permanência da mulher em um relacionamento abusivo;
- 6) Conhecer o ciclo da violência da mulher (informar que a terceira fase, a fase da “lua de mel”, também pode ser um fator que mantenha a mulher no relacionamento abusivo);
- 7) Conhecer os fatores de risco e de proteção;
- 8) Conhecer o impacto da violência sobre a mulher e seus filhos, no tocante à saúde física e psicológica a curto, médio e longo prazo;
- 9) Conhecer o processo de transmissão intergeracional da violência;
- 10) Elaborar o Plano de Segurança à Mulher;
- 11) Conhecer como intervir/atender a mulher em situação de violência e o que é considerado um atendimento especializado;
- 12) Informar sobre a importância de incentivar a denúncia;
- 13) Conhecer o modelo de funcionamento das instituições (3 componentes);
- 14) Conhecer as atribuições/funções do policial civil (Setor de Segurança), no que tange ao atendimento às vítimas de violência, de acordo com a Lei Maria da Penha e Normas Técnicas;
- 15) Conhecer estratégias para o enfrentamento de situações de estresse;
- 16) Conhecer aspectos relativos à intervenção mediadora (Justiça Restaurativa): mediação, aconselhamento, acolhimento com escuta ativa;
- 17) Conhecer formas de encaminhamento à rede de apoio: conceito de rede, quais os seus componentes, como atuar, como encaminhar, etc.;
- 18) Conhecer como prevenir a violência contra a mulher.

O sistema de apresentação das informações do curso poderia incluir atividades práticas, tais como: aulas expositivas dialogadas, estudos de casos, exercícios de reflexão sobre a prática (promovendo um diálogo do profissional consigo mesmo, de maneira que possa perceber suas ações e avaliar suas práticas), capacitação na aquisição de habilidades, apresentação de vídeos e filmes sobre a temática, exposição (role-play e dramatização) em situações semelhantes a casos reais de violência contra a mulher, exposição a situações em que os comportamentos a ser modificados devem ser exibidos, atividades que tenham como objetivo promover um reconhecimento do valor do profissional na prevenção e no enfrentamento da violência contra a mulher, etc.

A apresentação da sequência dos conteúdos acima mencionados, bem como o sistema de apresentação das informações do curso, deverão ser planejados de acordo com os critérios temporal e/ou de complexidade do tema.

A maioria dos participantes (42,11%) conferiu muita importância ao atendimento prestado às mulheres vítimas de violência. É interessante notar que, os policiais civis não imputaram ‘nenhuma importância’ ao atendimento prestado às mulheres vítimas de violência, pois, dependendo das crenças dos participantes sobre o atendimento que oferece, tal categoria poderia ter sido mencionada.

Sobre as vantagens do trabalho que oferecem às mulheres vítimas de violência, as categorias mais frequentemente apontadas pelos participantes demonstraram vantagens para as vítimas, como auxiliar as vítimas e encorajá-las a denunciar a situação de violência.

Em relação às desvantagens do trabalho que oferecem às mulheres vítimas de violência, observa-se que os participantes citaram aspectos relacionados com a irresolução do problema, tais como: somente o atendimento oferecido na delegacia não resolve o problema, gerando aos policiais civis sentimentos de incapacidade/impotência perante o complexo fenômeno da violência. Tais observações reforçam mais uma vez a importância do treinamento e capacitação dos profissionais envolvidos no atendimento às mulheres vítimas de violência, esclarecendo suas funções, neutralizando os sentimentos de incapacidade e otimizando os resultados.

No que diz respeito às dificuldades encontradas para exercer suas funções ao prestarem atendimento às mulheres vítimas de violência, dez participantes (52,63%) afirmaram que enfrentam dificuldades para exercê-las. Uma das dificuldades mencionadas pelos participantes foi a falta de capacitação especializada. Bandeira (2003) ressalta que os profissionais que oferecem atendimento às mulheres vítimas possuem dificuldades para compreender toda a dinâmica que envolve a violência de gênero, apontando basicamente dois motivos, sendo eles: tais profissionais também estão inseridos na mesma estrutura cultural machista e não possuem treinamento específico sobre a violência de gênero, que é um problema muito complexo.

Os resultados apontaram também o sentimento de incapacidade que permeia as falas dos participantes, o que pode ser claramente observado na justificativa de um dos participantes: *“sinto-me incapaz, pois a minha função é de elaborar ocorrência...”* (P17). Pode-se observar que eles percebem a necessidade de um atendimento mais amplo, porém, não se sentem capacitados para exercê-lo, não possuem os recursos

necessários para oferecer tal atendimento adequadamente, e ainda, se sentem na obrigação de exercer somente as funções para as quais foram orientados na Academia de Polícia. Além de demonstrar falta de capacitação especializada sobre a temática, ainda revelam que a primeira dificuldade que eles enfrentam para exercer suas funções ao prestarem atendimento às mulheres vítimas de violência é desconhecer quais são, exatamente, as suas funções.

Todas as unidades policiais possuem a função principal de registrar ocorrências policiais, bem como, apurar denúncias, investigar crimes, relatar inquéritos e encaminhá-los ao Judiciário, inclusive a Delegacia da Mulher. Porém, a Delegacia da Mulher deve oferecer um atendimento especializado. Mas o que significa este atendimento especializado? Um modelo de funcionamento para as Delegacias da Mulher tem sido discutido desde que foram criadas, em 1985, abrangendo três aspectos principais, como: que tipos de serviços devem oferecer, quais crimes devem atender e que papel devem desempenhar os policiais civis (Pasinato & Santos, 2008).

De acordo com Pasinato e Santos (2008), o papel dos policiais civis que oferecem atendimento às mulheres vítimas de violência, nos últimos anos, tem sofrido várias alterações e não existe um modelo único de funcionamento nas delegacias do país, sendo que há variações nos serviços prestados por tais profissionais. As Delegacias da Mulher são administradas pelos governos estaduais, incluindo a distribuição de recursos materiais, humanos e financeiros, e ainda, são regidas por normas e leis estabelecidas pelo Estado, as quais determinam seu funcionamento, organização, bem como as atribuições e o salário dos funcionários. Na maioria das unidades policiais, o modelo de atendimento mais frequentemente adotado inclui somente a prestação de serviços policiais, registrando os crimes praticados contra a mulher pelos parceiros (ou ex-parceiros) e crimes sexuais (Pasinato & Santos, 2008). Além dos serviços policiais, os policiais civis acabam exercendo papel educativo, de aconselhamento, de mediação e, inclusive, de conciliação (Pasinato & Santos, 2008), para o qual não foram capacitados, gerando assim, sentimentos de incapacidade ao exercerem suas funções.

Atualmente, a Lei Maria da Penha, no Capítulo III, artigos 10, 11 e 12, estabelece um modelo nacional de funcionamento, ampliando e definindo as atribuições dos policiais civis que oferecem atendimento às mulheres vítimas de violência, que devem exercer maior participação na proteção às mulheres e no combate e prevenção à violência (Brasil, 2006a). A Norma Técnica de Padronização das Delegacias

Especializadas de Atendimento à Mulher (NT), lançada em 2005 pela Secretaria Especial de Políticas para Mulheres (SPM), estabelece que os policiais civis que atendem na Delegacia da Mulher devem ser profissionais capacitados, que compreendam o fenômeno da violência de gênero e que prestem os serviços policiais por meio de acolhimento com escuta ativa (SENASP & SPM, 2006).

Outra dificuldade apontada pelos participantes foi a falta de rede de proteção eficiente. Na cidade onde esta pesquisa foi realizada, existem alguns órgãos e serviços que compõe a Rede de Apoio e Proteção à mulher vítima de violência, tais como: Centro de Atendimento à Mulher (180), Casa-abrigo, CREAS - Programa Sentinela, Centro de Referência da Mulher, Defensoria Pública, serviços universitários, entre outros. Um dos participantes disse que deveria ter plantão de assistência social, para que estas mulheres fossem encaminhadas de imediato às psicólogas e outros (as) profissionais, sendo que na cidade existe tal plantão, oferecendo atendimento 24 horas. É possível que, embora exista uma rede de apoio e proteção às mulheres vítimas de violência em funcionamento no município, tal rede, realmente, não realize um trabalho satisfatório, e ainda, os participantes talvez desconheçam a rede existente, o que por si só já traduziria uma rede de apoio ineficiente.

Dentre os participantes, nove deles (47,37%) indicaram que não enfrentam dificuldades para exercer suas funções. É provável que tais participantes referiram-se somente às atribuições no âmbito policial (registrar ocorrências, investigar as denúncias, relatar inquérito), e não a um sentido mais amplo, o que incluiria o atendimento às mulheres vítimas de violência de acordo com as necessidades delas, entendendo todo o contexto que envolve a violência de gênero.

Para melhorar o atendimento oferecido por policiais civis às mulheres vítimas de violência, os participantes sugeriram a implementação de curso de capacitação específico e continuado para policiais civis, melhorar a estrutura da polícia civil e maior integração entre a polícia civil e a rede de apoio. Além dessas sugestões, os participantes ainda alvitram o que fazer para melhorar o atendimento oferecido a essas mulheres no Poder Judiciário/ Legislativo e na Rede de Apoio. Tais ideias suportam estudos anteriores (Brasil, 2006a; SENASP & SPM, 2006; Cortês & Matos, 2007) que ressaltaram a importância do atendimento a ser efetuado conforme as necessidades das vítimas, garantindo-lhes proteção e procedimentos policiais e judiciais adequados e humanizados. Uma das formas de garantir essa melhoria é a formulação e implementação de políticas públicas que contribuam para a formação e articulação de

uma rede de serviços bem organizada. Observa-se ainda que, somente um participante apontou como sugestão o aumento do salário do policial civil, para melhorar o atendimento prestado por esses profissionais às vítimas de violência contra a mulher.

Os resultados desta pesquisa revelaram uma média do rendimento mensal familiar per capita de R\$ 1814,10 (desvio padrão de R\$ 533,93), sendo que a renda média anual dos brasileiros (que declaram alguma fonte de renda), em 2011, divulgada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, foi estimada em R\$ 1625,46 (IBGE, 2012). Dos participantes desta pesquisa, quatro deles são delegados e possuem uma renda maior que os demais funcionários, o que justifica o forte grau de dispersão indicado pelo coeficiente de variação (29,43%).

Os participantes declararam que não existe uma separação entre a vida particular e a profissional dos policiais civis, pois mesmo fora do expediente, o policial continua sendo policial, ininterruptamente, podendo ser requisitado a qualquer momento, ou seja, ele trabalha 24 horas por dia, sete dias por semana. Ressalta-se que, ser policial civil é uma profissão extraordinária, porém, muito complexa e difícil, pois é um trabalho de risco e insalubre, que exige grandes responsabilidades (Bittner, 2003; Minayo & Souza, 2003).

Como já citado anteriormente, a remuneração dos policiais civis é determinado por normas e leis estaduais, portanto, o salário desses profissionais varia de acordo com o Estado (Pasinato & Santos, 2008). Em alguns estados brasileiros, a remuneração é um atrativo para o ingresso na carreira policial, porém, em outros, o baixo salário gera um índice muito alto de evasão na Polícia Civil. Em 2010, no Rio de Janeiro, houve 377 vacâncias dentro da Polícia Civil, e em 2011, até o mês de maio, saíram 197 policiais civis, em busca de cargos mais bem remunerados (Bastos, 2011). Pode-se pensar que, os policiais, quando ingressaram na carreira policial sabiam das condições de trabalho existentes na Polícia Civil, porém, não é interessante para a sociedade ter uma polícia desvalorizada e com um limitado quadro de funcionários.

No que se refere às condições atuais do trabalho do policial civil e sua relação com o atendimento às mulheres vítimas de violência, os participantes sinalizaram vários pontos fundamentais. Os itens que mereceram críticas foram: a capacitação especializada, recursos humanos, o estado emocional dos policiais civis, sentimentos dos profissionais em relação ao próprio trabalho, salário, plano de carreira, carga horária e a instalação predial da Delegacia da Mulher. Apenas três pontos foram mais bem

avaliados, sendo eles: recursos tecnológicos, recursos materiais e instalação predial do Plantão Policial.

Adicionalmente, ressalta-se que, na concepção da grande maioria dos participantes, todos os itens citados acima interferem na qualidade do atendimento prestado às mulheres vítimas de violência. Os itens avaliados, tanto para o aspecto positivo quanto para o aspecto negativo, acabam mesmo interferindo muito na qualidade do atendimento prestado às mulheres vítimas de violência, pois são aspectos essenciais a esse tipo de atendimento.

De acordo com os dados indicados pelos participantes, a Delegacia da Mulher, em alguns quesitos, como instalações prediais, recursos materiais e recursos humanos, apresenta condições inferiores em relação ao Plantão Policial. As instalações das Delegacias da Mulher, na maioria das vezes, dependem de acordos entre o governo estadual e municipal, que ficam responsáveis por alugarem ou cederem um imóvel para o seu funcionamento (Pasinato e Santos, 2008). Na cidade onde esta pesquisa foi realizada, de acordo com os dados obtidos, o local onde a Delegacia da Mulher está instalada é alugado, trata-se de uma casa antiga, com salas sem ventilação e encanamento enferrujado, onde as vítimas não desfrutam de privacidade ao serem atendidas. Conforme levantamento realizado junto aos estados brasileiros, constatou-se que, no geral, as condições das Delegacias da Mulher são precárias, o que indica a falta de apoio político das autoridades da segurança para que elas possam funcionar adequadamente (Brasil, 2006b).

Desde o primeiro semestre de 2010, na cidade onde esta pesquisa foi realizada, os registros de ocorrências são feitos em forma digital. Anteriormente, as ocorrências eram feitas no papel, sendo que a busca por alguma informação era efetuada de forma manual. Atualmente, as unidades policiais da cidade contam com todos os recursos necessários para o funcionamento do novo sistema e os policiais civis fizeram curso para aprender a utilizá-lo. Desta maneira, todas as unidades policiais registram as ocorrências em tempo real, havendo integração imediata das informações entre elas, facilitando o trabalho do policial civil e otimizando o atendimento oferecido à comunidade.

Além das contribuições apresentadas, os participantes também apontaram algumas dificuldades, tais como: o sistema digital, com frequência, é interrompido, e na DDM, os recursos existentes são antigos.

Concernente ao estado emocional, os participantes se declararam emocionalmente debilitados, o que corrobora alguns estudos anteriores (Williams et al., 2000; Storm & Rothman, 2003; Andrade, Sousa, & Minayo, 2009). Alguns poucos participantes descreveram o estado emocional geral dos funcionários como estressados. Existe a possibilidade de que, ao justificarem suas respostas, os participantes não souberam diferenciar adequadamente um termo do outro, ou então, não se preocuparam com isso.

Durante a aplicação dos questionários, alguns participantes, ao responderem esta questão, comentaram que uma funcionária da Delegacia da Mulher local (escrivã de polícia) estava com licença médica por síndrome de *burnout*. Por definição, *burnout* é uma condição de sofrimento psíquico relacionada ao trabalho. Freudenberger, em 1974, descreveu o *burnout* como um estado de esgotamento físico e mental cuja causa está intimamente ligada à vida profissional. Segundo Maslach, Schaufeli e Leiter (2001), a síndrome de *burnout* caracteriza-se por: exaustão emocional, despersonalização (ou ceticismo) e diminuição da realização pessoal (ou eficácia profissional). A atividade profissional nem sempre é uma fonte de satisfação, podendo, ao contrário, causar problemas ao trabalhador, desde insatisfação até exaustão física e emocional, desilusão e isolamento, habitualmente designado por *burnout* (Maslach & Leiter, 1997; Codo & Vasques-Menezes, 1999; Benevides-Pereira, 2002).

No Brasil, a produção científica sobre a síndrome de *burnout* em policiais civis ainda é incipiente tanto em quantidade como em termos de resultados obtidos (Benevides-Pereira, 2003; Carlotto & Câmara, 2008). Tais resultados apontam que os conflitos enfrentados pelos policiais civis em suas atividades profissionais podem causar sofrimento mental (Tamayo & Tróccoli, 2002; Silveira et al., 2005; Minayo, Souza, & Constantino, 2007;). Estudos futuros poderiam investigar tal síndrome e sua relação com o trabalho policial, identificando se há prevalência da síndrome de *burnout* e como se apresentam os fatores de *burnout* nos policiais civis *que oferecem atendimento às mulheres vítimas de violência*. Ainda nesta direção, foi apontado que as estratégias de enfrentamento do estresse usadas pelos policiais podem ser mais significativas e determinantes do que o tipo de situações vivenciadas por tais funcionários (Storm & Rothman, 2003). Portanto, investigações que avaliem como os policiais gerenciam as situações de estresse e como instruí-los sobre as estratégias adequadas para enfrentá-las de maneira positiva, parecem bastante pertinentes.

Adicionalmente, segundo Andrade, Sousa e Minayo (2009), os policiais civis precisam de apoio psicológico e emocional, pois os desafios que enfrentam, cotidianamente, se desdobram, podendo trazer conseqüências maléficas para a saúde mental e emocional desses profissionais, afetando diretamente a qualidade do atendimento que prestam à comunidade. Outros estudos também revelam que o desequilíbrio na saúde do profissional tem conseqüências não só individuais, mas também em nível de prestação de serviços (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001; Schaufeli & Bakker, 2004), contribuindo para o inadequado atendimento às vítimas.

Os participantes ainda apontaram os fatores que, na opinião deles, levam o profissional ao esgotamento emocional, como trabalhar sob pressão e sobrecarga de trabalho, que são, segundo a literatura, geradores de grande estresse (Cooper, Sloan, & Williams, 1988; Robbins, 1999).

No que se refere aos sentimentos dos policiais civis em relação ao próprio trabalho (ex.: satisfação ou insatisfação), os participantes apontam que há insatisfação e desmotivação, pois o trabalho não produz resultado efetivo. Silveira (2008) indica que, de modo geral, os serviços prestados às mulheres vítimas de violência são isolados e fragilizados, convertidos em um atendimento básico, repetitivo e limitado, chamado pela autora de eterno “apagar de incêndio”. Desta maneira, o atendimento oferecido pelos policiais civis resulta em um alto custo emocional para esses profissionais (Silveira, 2008). Os sentimentos de inadequação ou frustração levam tais funcionários a justificarem as ações dos agressores, perpetuando, conseqüentemente, crenças inadequadas (Sinclair, 1985).

A respeito do preconceito dentro da instituição em relação ao atendimento prestado às mulheres vítimas de violência, somente seis participantes (31,58%) confirmaram sua existência. Os policiais civis apontaram algumas manifestações do preconceito dentro da instituição, sendo que a mais frequentemente indicada foi ‘o preconceito do funcionário em relação às mulheres vítimas de violência’. Segalin e Camini (2003) relataram que tal preconceito existe devido à passividade e indecisão das vítimas em representar contra o agressor.

Um participante (5,26%) declarou que a Delegacia da Mulher “*é uma delegacia ‘mal vista’ e para a qual se manda os piores funcionários, ou seja, o ‘refugo’*” (P4). De acordo com Santos (2001), embora não exista hierarquia entre as unidades policiais, muitas vezes, as Delegacias da Mulher são consideradas de valor inferior (Santos, 2001).

Outro participante (P15), afirmou que a violência contra a mulher não é vista como crime, corroborando a observação de Santos (2001) de que para muitos policiais civis as ocorrências denunciadas não são consideradas verdadeiros crimes, pois na opinião deles, trata-se de um atendimento mais social do que policial.

Destaca-se que, na opinião da maioria dos participantes (63,15%), o preconceito dentro da instituição *não afeta, afeta muito pouco, afeta pouco* ou *afeta nem pouco nem muito* o atendimento prestado às mulheres vítimas de violência.

Alguns participantes ainda afirmaram que desconhecem ou nunca ouviram comentários preconceituosos em relação à Delegacia da Mulher dentro da instituição policial e reconheceram a importância e seriedade do atendimento oferecido às mulheres vítimas de violência. De acordo com alguns autores (Saffioti, 1993; Williams et al., 2000; Debert, 2004; Pasinato & Santos, 2008; Andrade, Sousa, & Minayo, 2009), tais comentários existem dentro dessas instituições e são prejudiciais à saúde de quem trabalha na Delegacia da Mulher, podendo resultar em estresse e, conseqüentemente, afetar o atendimento oferecido às vítimas. No entanto, somente dois participantes (10,53%) confirmaram a existência de comentários preconceituosos dentro da instituição policial.

É importante ressaltar ainda que, dois participantes acreditam que tais comentários são infundados e que podem ser apenas ‘brincadeiras’. É possível que eles não percebam que tais ‘brincadeiras’ podem revelar uma visão estereotipada e crenças simplistas dentro da perspectiva de gênero.

Outro ponto que merece atenção é o fato de alguns participantes terem declarado que ninguém gosta de trabalhar na Delegacia da Mulher, pois é um local problemático e desmotivador, e para onde se manda os ‘piores’ funcionários. Segundo a autora Saffioti (2002), algumas policiais se sentiriam castigadas se fossem convocadas para trabalhar na Delegacia da Mulher.

Observa-se que os participantes demonstraram certa indignação com os possíveis comentários sobre as Delegacias da Mulher serem a ‘cozinha da polícia, por reunir mulheres encarregadas de solucionar problemas domésticos’. De acordo com algumas justificativas, os participantes se referiram à frase mencionada por Saffioti (1993) como discriminação, desvalorização e preconceito.

Ao responderem a uma pergunta aberta sobre o que entendem por violência doméstica, alguns participantes focaram suas respostas na palavra ‘violência’, outros na palavra ‘doméstica’, alguns pensaram no lugar onde ocorre a violência doméstica e

outros nos tipos de vítimas. Observa-se que, a violência doméstica é mais frequentemente vista pelos policiais civis como agressões físicas. Uma pesquisa realizada pelo Instituto Avon (2011) revelou que 80% dos entrevistados, tanto homens quanto mulheres, apontaram como violência doméstica as agressões físicas e 62% reconhecem a violência psicológica como uma forma de violência doméstica (Instituto Avon/Ipsos, 2011).

Acerca das modalidades de violência contra a mulher foram indicadas a física, a psicológica, a moral e a sexual, o que demonstra um bom conhecimento dos policiais civis acerca das diferentes práticas de violência (Brasil, 2006a, art. 7º.). No entanto, a violência patrimonial não foi citada pelos participantes, o que demonstra desconhecimento dos policiais civis em relação a esta forma bastante praticada de violência (Brasil, 2006a, art. 7). Tal tipo de violência pode estar sendo considerada pelos participantes como violência psicológica, ou ainda, sendo registrada como ‘danos’, ou seja, sendo enquadrada no artigo 147 do Código Penal Brasileiro, e não na Lei Maria da Penha.

Ainda em relação às diferentes modalidades, embora lembrada, a violência sexual foi indicada somente por dois participantes como forma de violência, o que corrobora outros estudos, em que esta prática é muitas vezes esquecida ou negligenciada, talvez, por ser ainda considerada “tabu” ou por responsabilização da mulher em tais situações, não sendo compreendida como prática de agressão, e sim como tendo sido consentida ou até mesmo provocada pela vítima (Saffioti, 1997a). É possível ainda que, a violência sexual não tenha sido citada por mais participantes porque talvez o policial civil ‘entenda’, equivocadamente, a violência sexual como sendo violência física, ou até mesmo, como sendo violência física e psicológica.

Outro aspecto sugerido pelos resultados é a respeito da ocorrência isolada da violência como forma de violência contra a mulher. Segundo os participantes, a violência denunciada pela vítima na primeira vez que ocorrem as agressões não deveria ser considerada como violência contra a mulher. Será que os policiais civis entendem que somente após ocorrer diversas vezes é que as agressões se caracterizam como crime? A Lei Maria da Penha define que *qualquer* ação ou omissão baseada no gênero que lhe cause morte, lesão, sofrimento... é violência contra a mulher (Brasil, 2006a), e não somente a violência ocorrida ‘constantemente’.

Além disso, cabe indagar, será que a violência pode ocorrer somente uma única vez, em um único episódio isolado? A literatura aponta que a violência inclui um

conjunto de táticas usado por uma pessoa para exercer poder e controle sobre outra (Brasil, 2006c). É um padrão de coerção que não inclui somente as agressões físicas, mas também intimidação, ameaças, subjugação, anulação, isolamento, privação econômica, ou seja, inclui violência física, psicológica, moral, patrimonial e sexual. A violência, geralmente, apresenta um sistema circular, repetitivo, chamado pela psicóloga Lenore Walker (1979) de “Ciclo da violência”. Tal ciclo é composto por três fases: fase de acúmulo da tensão, quando ocorrem brigas, ameaças e discussões; fase de explosão, marcada por agressões físicas, violência psicológica e sexual; e a fase de ‘lua de mel’, período de calma e reconciliação, quando o agressor se mostra arrependido (Walker, 1979; Soares, 2005; Williams, Maldonado, & Padovani, 2008). A violência contra a mulher não ocorre esporadicamente, não é somente um ato violento isolado, pois ao surgir um novo momento de tensão, a violência pode ocorrer novamente.

Ressalta-se ainda que, as agressões tendem a escalonar e evoluir para a violência crônica (Teles, 1999; Aldrighi, 2004; Williams, 2003; Arthur & Mejia, 2005). Uma vez iniciada a violência, esta não cessa espontaneamente, havendo necessidade da intervenção ativa da comunidade, especialmente, por meio dos órgãos do Judiciário e da Segurança, os quais devem ser organizados e fortalecidos.

Os participantes afirmaram que estão pouco disponíveis para uma intervenção mediadora. Os motivos apresentados pelos policiais civis, os quais, na opinião deles, justificam a baixa disponibilidade para uma intervenção mediadora, foram: a falta de funcionários, o excesso de trabalho, a falta de tempo e a desmotivação dos funcionários. Tais dados concordam com o estudo realizado por Brandão (2006), que observou a dinâmica de atendimento policial em uma Delegacia da Mulher do Estado do Rio de Janeiro e entrevistou 32 mulheres após prestarem ou retirarem a queixa crime contra elas.

Os participantes indicaram ainda que, a falta de capacitação específica e continuada impossibilita uma intervenção mediadora adequada, corroborando estudos anteriores (Williams et al., 2000; Saffioti, 2004; Brandão, 2006; Pasinato & Santos, 2008).

Sobre a ampla utilização dos distritos policiais pela população mais pobre, os participantes indicaram os motivos que, na opinião deles, contribuem para que isso ocorra, sendo eles, a facilidade de acesso a essas unidades policiais, como indicaram anteriormente Debert e Gregori (2002), e a busca de conhecimento sobre a lei e a

obtenção de respaldo legal para a resolução de conflitos, confirmando o estudo realizado por Debert (2004). Os participantes apontaram ainda que, as pessoas mais carentes recorrem às unidades policiais porque estas oferecem orientações sobre todo e qualquer problema, até mesmo sobre as questões não criminais. Além disso, na opinião dos participantes, as unidades policiais são amplamente utilizadas pela população mais pobre porque funcionam diuturnamente e os serviços prestados são gratuitos. Observa-se que, independentemente dos usuários serem pobres ou não, os participantes demonstraram certo descontentamento em efetuar tantos atendimentos relacionados a questões sobre ações civis ou considerados de responsabilidade de outros órgãos públicos, sendo que os policiais civis já enfrentam diversos desafios, como a falta de recursos humanos, a sobrecarga de serviço e, inclusive, a falta de tempo para a realização de suas tarefas.

Os participantes apontaram que não estão preparados para oferecer apoio social ou psicológico às mulheres vítimas de violência, pois não possuem formação e capacitação específica para a realização de uma abordagem não estritamente policial, confirmando a pesquisa de Brandão (2006), que apontou a oscilação dos policiais civis entre cumprir as suas atribuições legais e a necessidade de um tratamento diferenciado às vítimas para o qual não se sentem capacitados.

Em relação à resistência das mulheres vítimas de violência em procurar auxílio externo como forma de ajuda, todas as justificativas apresentadas pelos participantes culpabilizaram as próprias vítimas. Observa-se que, não foi citado pelos participantes que as vítimas, muitas vezes, podem resistir em denunciar devido ao atendimento inadequado oferecido nas unidades policiais. Os participantes indicaram que não são adequadamente capacitados acerca da violência contra a mulher, que o atendimento diferenciado do qual a vítimas necessitam é precário ou insuficiente, porém, não relacionam isso à resistência das mulheres em denunciar. Em uma pesquisa realizada pelas autoras Segalin e Camini (2003) com o objetivo de investigar a manifestação da violência contra a mulher no âmbito das relações de gênero, analisando os fatores facilitadores para sua ocorrência e inibidores da possibilidade de ruptura com a relação problematizada, as participantes (14 mulheres) foram unânimes em afirmar que as vítimas resistem em denunciar porque são influenciadas pelo insatisfatório atendimento prestado, principalmente, nas Delegacias de Polícia.

Os participantes apontaram alguns fatores que, na opinião deles, justificam a insuficiência das Delegacias da Mulher e do atendimento oferecido às mulheres vítimas

de violência, tais como: a falta de recursos humanos e de funcionários qualificados, bem como, o estado emocional debilitado dos funcionários. Sobre o atendimento oferecido pelos policiais civis às mulheres vítimas de violência, alguns autores declararam que: a ausência de profissionais capacitados em relação às questões de gênero e o desequilíbrio na saúde mental e psicológica dos funcionários afetam diretamente o atendimento prestado por eles, provocando, muitas vezes, inadequado e diversificado atendimento às vítimas. (Williams et al., 2000; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001; Saffioti, 2002; Storm & Rothman, 2003; Schaufeli & Bakker, 2004; Andrade, Sousa, & Minayo, 2009).

Pode-se observar, de acordo com a literatura científica e as respostas dos participantes, que existe um descompasso entre a finalidade do atendimento especializado, a percepção do policial civil acerca de suas funções e a expectativa das mulheres vítimas de violência quanto à solução do conflito. De acordo com Silveira (2008) e Brandão (2006), muitas mulheres procuram a Delegacia com a intenção de interromper o ciclo de agressões e acabar com a situação de violência na qual estão envolvidas. Na maioria das vezes, tais mulheres buscam uma intervenção da autoridade policial para dar um ‘susto’ no agressor, porém, na verdade, não desejam separar-se do companheiro, nem querem que eles sejam presos ou punidos judicialmente. Desta forma, quando as vítimas afirmam que o atendimento nas unidades policiais é insatisfatório (Segalin & Camini, 2003; Brandão, 2006), elas podem não estar se referindo somente à falta de qualidade do atendimento oferecido nas Delegacias, mas também ao fato de que a solução pressuposta por lei e exercida pela autoridade policial não esteja correspondendo à expectativa dela para a solução do problema.

Concernente à rispidez e agressividade dos policiais civis, os participantes afirmaram que, ocasionalmente, são rudes e agressivos, corroborando o trabalho de Soares (1998), e indicaram os fatores que provocam o comportamento inadequado, como as condições de trabalho, o estado emocional dos funcionários, as situações criadas pelas vítimas e pelos autores. Somente um participante citou ‘problemas repetitivos’ como justificativa para a rispidez e agressividade dos policiais. A autora Muniz (1999) explicou que não somente os policiais brasileiros, mas também os de outros países, ao lidarem, cotidianamente, com situações dramáticas desenvolvem mecanismos de defesa emocional que podem provocar o ‘embrutecimento’ pessoal. Mais uma vez, os participantes responsabilizaram a falta de preparo e treinamento continuado por não conseguirem atender às vítimas com eficácia.

No que se refere à infantilização das vítimas pelos policiais civis, a maioria dos participantes revelou que, ocasionalmente, os policiais infantilizam as mulheres vítimas de violência que prestam queixa nas unidades policiais, corroborando o estudo realizado por Soares (1998). Na opinião dos participantes, a infantilização das vítimas pelos policiais civis ocorre, principalmente, devido às vítimas serem reincidentes. Segundo Soares (1998) os policiais agem desta forma, tentando garantir que as vítimas representem contra o agressor, em vez de ficar registrando a ocorrência diversas vezes.

Outro aspecto na análise dos resultados que merece ser destacado refere-se à concepção dos participantes a respeito da recusa do policial civil em registrar ocorrências quando as vítimas são reincidentes. As mulheres vítimas de violência que participaram da pesquisa realizada por Segalin e Camini (2003), afirmaram que os policiais civis se recusam a registrar ocorrências em casos reiterados. Observa-se que os participantes não negaram o relato das vítimas e justificaram que tal recusa ocorre devido às vítimas não seguirem as orientações recebidas, não darem continuidade ao processo e retornarem à delegacia após terem sido diversas vezes orientadas.

Além disso, os participantes esclareceram que, dependendo da tipificação, os casos reiterados com a mesma natureza, se ocorrerem dentro do prazo decadencial de 180 dias, não há necessidade de ser registrado outro boletim de ocorrência, podendo ser feito um adendo, ou a vítima pode ser ouvida em ‘declarações’, narrando os novos acontecimentos (Código de Processo Penal).

Os participantes apontaram ainda a falta de qualificação dos funcionários para compreender o comportamento das vítimas e saberem como atendê-las adequadamente em todas as situações, inclusive nas reincidentes.

Fica evidente, neste estudo, que os policiais civis que oferecem atendimento às mulheres vítimas de violência não se sentem preparados para exercer tal função. As crenças inadequadas apresentadas pelos policiais civis levam a uma análise inapropriada da situação, resultando em intervenções ineficazes que contribuem com a perpetuação de crenças e mitos, e, conseqüentemente, com a perpetuação da violência. De acordo com a opinião dos participantes, as dificuldades enfrentadas por eles, impedem o atendimento e acolhimento adequados às mulheres vítimas de violência.

O instrumento “Questionário sobre crenças a respeito de violência doméstica” foi selecionado para utilização na pesquisa, considerando ser este o único disponível na literatura para tal fim. No entanto, cabe ressaltar que dentre as 30 afirmações do questionário, somente quatro deveriam ser assinaladas como verdadeiras, sendo as

demais falsas, o que pode facilitar o preenchimento do instrumento pelo participante e superestimar a performance dos participantes no referido questionário. No entanto, outras pesquisas (Williams et al., 2000; Maia, Padovani, & Williams, 2010; Maia & Williams, 2010; Giusto, 2011) já se valeram do mesmo instrumento para sua coleta de dados, possibilitando comparações e apontando a necessidade de se agrupar os dados para um aprimoramento ou uma futura validação do mesmo.

Observou-se que os participantes demoraram muito tempo para responder as questões dos questionários utilizados na pesquisa. Pode-se indagar se eles foram verdadeiros ao respondê-las ou procuraram dar respostas mais adequadas. No entanto, como a autora deste trabalho é uma policial civil, acredita-se que os participantes não se sentiriam à vontade para mentir, uma vez que a autora conhece a realidade vivida pelos participantes. Ressalta-se que os participantes demonstraram interesse em participar do estudo e aparentemente responderam as questões dos dois instrumentos com disposição e sinceridade.

Considerações finais

O objetivo desta pesquisa foi identificar e caracterizar as crenças de policiais civis a respeito da violência contra a mulher e as suas concepções acerca de tal tipo de violência e do atendimento que prestam às vítimas. Com este estudo pretendeu-se fornecer dados para melhorar a eficácia e o impacto do atendimento às mulheres vítimas de violência, a partir da perspectiva dos policiais civis que oferecem esse atendimento, contribuindo, desta forma, para a prevenção e o combate à violência contra a mulher.

Por meio da análise das categorias utilizadas na descrição dos resultados, podem ser destacados diversos aspectos referentes às representações dos policiais civis que oferecem atendimento às mulheres vítimas de violência, concernentes à questão da violência contra a mulher e do atendimento que oferecem às vítimas.

Os policiais civis que participaram da pesquisa apresentaram crenças específicas a respeito da violência contra a mulher, com altas taxas de inadequação, incluindo culpabilização da vítima pela permanência na relação violenta, concepções errôneas sobre os efeitos da violência no desenvolvimento da criança e concepções que culpabilizam a vítima pela violência. Contudo, os participantes apresentaram visão mais adequada com relação a outras crenças, tais como: concepções sobre as mulheres

precisarem ou merecerem apanhar e o abuso físico ser mais ameaçador do que o abuso psicológico. É importante salientar que as crenças nas quais os policiais civis apresentaram taxa mais elevada de respostas inadequadas podem afetar diretamente o atendimento oferecido por eles às mulheres vítimas de violência.

A violência doméstica é mais frequentemente praticada por meio de agressões físicas, de acordo com os policiais civis. A violência sexual foi apontada por poucos participantes e a patrimonial não foi citada. Em relação às modalidades de violência contra a mulher, foram indicadas a física, a psicológica, a moral e a sexual, o que demonstra um bom conhecimento dos policiais civis acerca das diferentes práticas de violência.

Foi conferida grande importância ao atendimento prestado às mulheres vítimas de violência e indicado de que tais atendimentos auxiliam e encorajam as vítimas a denunciar a situação de violência.

Em contrapartida, há desvantagens fundamentais nos serviços prestados às vítimas, como a insuficiência em resolver o problema da violência doméstica, gerando assim, desconforto nos policiais civis.

Além disso, os policiais civis encontram dificuldades para exercer suas funções, tais como: a falta de capacitação especializada e uma rede de apoio eficiente. E ainda, demonstraram diferentes entendimentos em relação as suas funções, oscilando entre os serviços estritamente policiais e o papel educativo, de aconselhamento, de mediação e de conciliação.

Para melhorar o atendimento oferecido por policiais civis às mulheres vítimas de violência, os participantes sugeriram, principalmente, a implementação de curso de capacitação específico e continuado para policiais civis, melhorar a estrutura da polícia civil e maior integração entre a polícia civil e a rede de apoio.

Poucos participantes confirmaram a existência do preconceito dentro da instituição em relação ao atendimento prestado às mulheres vítimas de violência. Apesar dos policiais civis afirmarem que desconhecem ou nunca ouviram comentários preconceituosos em relação à Delegacia da Mulher dentro da instituição policial e reconhecerem a importância e seriedade do atendimento oferecido às mulheres vítimas de violência, a Delegacia da Mulher é considerada por eles como o pior local de trabalho.

Há baixa disponibilidade para uma intervenção mediadora devido à falta de funcionários, ao excesso de trabalho, à falta de tempo e à desmotivação dos

funcionários. Segundo a percepção dos participantes, eles não estão preparados para oferecer apoio social ou psicológico às mulheres vítimas de violência.

Em relação à resistência das mulheres vítimas de violência em procurar auxílio externo como forma de ajuda, todas as justificativas apresentadas pelos participantes culpabilizaram as próprias vítimas. Os participantes não relacionaram a resistência das vítimas em denunciar com o atendimento oferecido nas unidades policiais.

As condições de trabalho, além da falta de formação, atrapalham e inviabilizam um bom atendimento.

Em suas falas os participantes também expressaram que, ocasionalmente, são rudes e agressivos devido às condições de trabalho, ao estado emocional dos funcionários e às situações criadas pelas vítimas e pelos autores. A maioria dos participantes revelou que, ocasionalmente, os policiais infantilizam as mulheres vítimas de violência que prestam queixa nas unidades policiais. A recusa do policial civil em registrar ocorrências quando as vítimas são reincidentes ocorre devido às vítimas não seguirem as orientações recebidas, não darem continuidade ao processo e retornarem à delegacia após terem sido diversas vezes orientadas.

Como uma das principais considerações acerca deste estudo aponta-se a necessidade de uma melhor formação aos policiais civis no tocante a questões da violência contra a mulher.

As crenças inadequadas constituem verdadeiros obstáculos no combate à violência contra a mulher. Para um melhor e mais efetivo atendimento às vítimas, acredita-se que tais crenças devem ser superadas, sendo necessário, para tanto, conhecê-las, identificá-las e promover reflexão, visando modificá-las. Somente através de um processo de conscientização, será possível mudar e adequar novas crenças. O desconhecimento acerca dessa temática alimenta as crenças a respeito das mulheres vítimas de violência. Desta forma, faz-se necessário e urgente a elaboração, realização e avaliação de cursos de capacitação para os policiais civis a partir de uma perspectiva de gênero, visando preencher esta lacuna na formação dos mesmos.

Na área de prevenção à violência contra a mulher, este estudo vem contribuir com conhecimentos acerca do tema, no sentido de mostrar que, sendo a violência contra a mulher uma questão de segurança pública, é imprescindível qualificar os profissionais que oferecem o atendimento às vítimas nas unidades policiais.

Referências Bibliográficas

- Abramovay, M., Castro, M. G., Pinheiro, L. C., Lima, F. S., & Martinelli, C. C. (2002). Juventude, violência e vulnerabilidade social na América Latina: desafios para as políticas públicas. *Edições Unesco-Brasil*. Brasília, DF: UNESCO.
- Adeodato, V. G., Carvalho, R. R., Siqueira, V. R., & Souza, F. G. M. (2005). Qualidade de vida e depressão em mulheres vítimas de seus parceiros. *Revista Saúde Pública*, 39(1), 8-13.
- Aiello, A. L. R., & Willians, L. C. A. (2001). *O inventário Portage operacionalizado e a abordagem sistêmica na intervenção com famílias: incompatíveis ou aliados?* Trabalho apresentado em mesa redonda no IV Simpósio em Filosofia e Ciência, UNESP: Marília, São Paulo.
- Ajzen, I. (1988). *Attitudes, Personality and Behavior* (2ª ed.). England: Open University Press.
- Aldrighi, T. (2004). Prevalência e cronicidade da violência física no namoro entre jovens universitários do Estado de São Paulo/Brasil. *Psicologia: Teoria e Prática*, 6(1), 105-120.
- Allen, M. C. (1993). The high-risk infant. *Pediatric Clinics of North America*, 40(3), 479-490.
- Almeida, J. B. L. de, & Costa, J. B. da (2008). Da naturalização à perpetuação: o papel do cotidiano de nossas crenças sociais no processo de percepção das várias formas da violência contra a mulher. Em *Anais do Seminário Internacional Fazendo Gênero 8: Corpo, Violência e Poder* (pp. 1-7), realizado em Florianópolis, de 25 a 28 de agosto de 2008. Florianópolis, SC: Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC. Retirado em Janeiro 10, 2011, de http://fazendogenero8.ufsc.br/sts/ST57/Almeida-Costa_57.pdf.

- American Psychological Association - APA (1996). *Violence and the family: Report of the APA Presidential Task Force on Violence and the Family*. Washington, DC: American Psychological Association.
- American Psychological Association - APA (2010). *Publication manual of the American Psychological Association* (6th Ed.). Washington, DC: American Psychological Association.
- Andrade, E. R., Sousa, E. R., & Minayo, M. C. S. (2009). Intervenção visando a auto-estima e qualidade de vida dos policiais civis do Rio de Janeiro. *Ciência e Saúde Coletiva*, 14(1), 275-285.
- Arthur, M. J., & Mejia, M. (2005). Da agressão à denúncia: análise de percursos de mulheres. *"Outras Vozes"*, 12, 1-9.
- Backes, D. L. (1999). *Indicadores de maus-tratos em crianças e adolescentes para uso na prática de enfermagem* [citado 2003 mar 29]. Porto Alegre, RS: Escola de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Retirado de <http://www.pericias-forenses.com.br/indic.htm>
- Bandeira, L. (2003). *O que não estamos conseguindo alterar na questão da violência contra a mulher?* Texto apresentado no Seminário Monitoramento da Violência contra a Mulher, na mesa Mecanismos de Resistências Culturais e Sociais no Combate à Violência contra Mulheres. Este evento foi realizado no período de 9 a 12 de outubro de 2003, em Recife-PE, pelo Fórum de Mulheres de Pernambuco, com o apoio da Articulação de Mulheres Brasileiras. Universidade de Brasília – UnB.
- Bandura, A. (1973). Theories of Aggression. In *Aggression: A social learning analysis*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Bandura, A. (1977). *Social learning theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

- Bandura, A., Ross, D., & Ross, S. A. (1961). Transmission of aggression through imitation of aggressive models. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 63(3), 575–82.
- Bardin, L. (2009). *Análise de conteúdo* (4ª ed.). Lisboa, Portugal: Editora 70.
- Barr, R. G., Trent, R. B., & Cross, J. (2006). Age-related incidence curve of hospitalized Shaken Baby Syndrome cases: Convergent evidence for crying as a trigger to shaking. *Child Abuse & Neglect*, 30, 7-16.
- Bastos, M. (2011). A atual evasão de Agentes na Polícia Civil do Rio de Janeiro. *Fórum Brasileiro de Segurança Pública*. Retirado em Fevereiro 02, 2012, de <http://www2.forumseguranca.org.br/content/atual-evas%C3%A3o-de-agentes-na-pol%C3%ADcia-civil-do-rio-de-janeiro>
- Benevides-Pereira, A. M. T. (2002). Burnout: O processo de adoecer pelo trabalho. Em A. M. T. Benevides-Pereira (Org.), *Burnout: Quando o trabalho ameaça o bem estar do trabalhador* (pp. 21-92). São Paulo, SP: Casa do Psicólogo.
- Benevides-Pereira, A. M. T. (2003). O Estado da Arte do Burnout no Brasil. *Revista Eletrônica InterAção Psy*, 1(1), 4-11.
- Bennett, S., & Baladerian, N. J. (2005). Children with disabilities and child maltreatment. *The Link: The official Newsletter of the International Society for Prevention of Child Abuse and Neglect (ISPCAN)*, 14(2), 1-2.
- Bertrand, J., et al. (2004). *Fetal alcohol syndrome: guidelines for referral and diagnosis*. Screening and brief intervention. National Task Force on FAS/FAE. Atlanta, GA: Centers for Disease Control and Prevention.
- Bertrand, J., Floyd, L. L., & Weber, M. K. (2005). Guidelines for identifying and referring persons with fetal alcohol syndrome. Centers for Disease Control and Prevention (CDC). *Morbidity and Mortality Weekly Report*, 54(RR-11), 1-10.

- Bittner, E. (2003). *Aspectos do trabalho policial*. São Paulo, SP: Editora da Universidade de São Paulo.
- Blay, E. A. (2003). Violência contra a mulher e políticas públicas. *Estudos Avançados*, 17(49). São Paulo, SP.
- Boff, L. (2003). *Ética e Moral: a busca dos fundamentos*. Petrópolis, RJ: Vozes.
- Bonomi, A. (2001). *Pré-natal humanizado: gerando crianças felizes*. São Paulo, SP: Atheneu.
- Brancahnone, P. G., Fogo, J. C., & Williams, L. C. A. (2004). Crianças expostas à violência conjugal: avaliação do desempenho acadêmico. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 20(2), 113-117.
- Brancahnone, P. G., & Williams, L. C. A. (2003). Crianças expostas à violência conjugal: Uma revisão de área. Em M. C. Marquezine, M. A. Almeida, S. Omote, & E. D. O. Tanaka (Orgs.), *O papel da família junto ao portador de necessidades especiais* (pp. 123-130). Londrina, PR: Eduel.
- Brandão, E. R. (2006). Renunciando de Direitos? A Problemática do Enfrentamento Público da Violência Contra a Mulher: o Caso da Delegacia da Mulher. *PHYSIS: Revista de Saúde Coletiva*, 16(2), 207-231. Rio de Janeiro, RJ.
- Brasil (1992). *Política nacional de prevenção das deficiências*. Ministério da Ação Social/ Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência. Brasília, DF: MAS/CORDE.
- Brasil (1994). *Declaração de Salamanca*. Dispõe sobre princípios, políticas e práticas na área das necessidades educativas especiais. Em Conferência Mundial sobre Necessidades Educativas Especiais – NEE. Salamanca, Espanha: UNESCO. Retirado de <http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/salamanca.pdf>

Brasil (2001a). *Diretrizes Nacionais para a Educação Especial na educação básica*. Ministério da Educação. Brasília, DF: MEC/ SEESP.

Brasil (2001b). *Violência intrafamiliar: orientações para prática em serviço*. Ministério da Saúde. Secretaria de Políticas de Saúde. Brasília, DF.

Brasil (2002a). *Combate à Violência*. Congresso, Comissão Especial Destinada ao Combate à Violência, Relatório Final. Brasília, DF: Câmara dos Deputados, Coordenação de Publicações.

Brasil (2002b). *Notificação de maus tratos contra crianças e adolescentes pelos profissionais de saúde: um passo a mais na cidadania em saúde*. Ministério da Saúde. Secretaria de Assistência à Saúde. Brasília, DF: Ministério da Saúde. (Série A. Normas e Manuais Técnicos). Retirado de http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/notificacao_maustratos_crianças_adolescentes.pdf

Brasil. (2005a). *Constituição da República Federativa do Brasil: promulgada em outubro de 1988* (35ª ed.). São Paulo, SP: Saraiva.

Brasil (2005b). *Pré-natal e Puerpério: atenção qualificada e humanizada - manual técnico*. Brasília, DF: Ministério da Saúde.

Brasil (2005c). *Prevenção e tratamento dos agravos resultantes da violência sexual contra mulheres e adolescentes: normas técnicas*. Brasília, DF: Ministério da Saúde.

Brasil (2006a). *Lei nº. 11.340, de 7 de agosto de 2006*. Dispõe sobre a criação dos juizados de violência doméstica e familiar contra a mulher e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília (DF), Seção 1:1. Retirado em Outubro 06, 2010, de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Lei/L11340.htm

- Brasil (2006b). *Norma técnica de padronização, Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher - DEAM*. Secretaria Nacional de Segurança Pública e Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres. Brasília, DF.
- Brasil (2006c). *Protegendo as Mulheres da Violência Doméstica*. Fórum Nacional de Educação em Direitos Humanos Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres – FNEDH. Brasília, DF.
- Brasil (2007a). *Plano Nacional de Educação em Direitos Humanos: 2007*. Comitê Nacional de Educação em Direitos Humanos. Brasília, DF: Secretaria Especial dos Direitos Humanos.
- Brasil (2007b). *Política Nacional de Educação Especial na Perspectiva da Educação Inclusiva*. Brasília, DF: Imprensa Oficial.
- Brasil (2008a). *A pessoa com deficiência e o sistema único de saúde*. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Ações Programáticas Estratégicas. Brasília, DF: Imprensa oficial.
- Brasil (2008b). *Impacto da violência na saúde das crianças e adolescentes. Prevenção de violências e promoção da cultura de paz. Você é a peça principal para enfrentar este problema*. Ministério da saúde. Brasília, DF: Imprensa Oficial.
- Brasil (2008c). *Política Nacional de Educação Especial na Perspectiva da Educação Inclusiva*. Brasília, DF: Imprensa Oficial.
- Brasil (2009a). *Política Nacional de Educação Especial na Perspectiva da Educação Inclusiva*. Brasília, DF: Imprensa Oficial.
- Brasil (2009b). *Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres*. Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres. Brasília, DF.
- Brasil (2009c). *Por uma cultura da paz, a promoção da saúde e a prevenção da violência*. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de

Atenção Básica. Brasília, DF: Ministério da Saúde. (Série F. Comunicação e Educação em Saúde).

Brasil (2010). *Altera a Lei n.º 8.069, de 13 de julho de 1990*. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente, para estabelecer o direito da criança e do adolescente de serem educados e cuidados sem o uso de castigos corporais ou de tratamento cruel ou degradante. Retirado em Março 10, 2012, de <http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=483933>

Brasil (2011). *Balanço da Central de Atendimento à Mulher – Janeiro a Outubro de 2011*. Secretaria de Políticas para as Mulheres. Retirado em Março 08, 2011, de http://www.sepm.gov.br/noticias/ultimas_noticias/2011/02/em-2010-a-central-de-atendimento-a-mulher-2013-ligue-180-2013-registrou-734-416-atendimentos

Bretas, L. M. (1997). *A guerra das ruas: povo e polícia na cidade do Rio de Janeiro*. Rio de Janeiro, RJ: Arquivo Nacional.

Brino, R. F., & Williams, L. C. A. (2003). Capacitação do educador acerca do abuso sexual infantil. *Interação em Psicologia*, 7(2), 1-10.

Brino, R. F., & Williams, L. C. A. (2004). Concepções da professora acerca do abuso sexual infantil. *Cadernos de Pesquisa*, 119, 113-128.

Brino, R. F., & Williams, L. C. A. (2006). Brazilian teachers as agents to prevent child sexual abuse: An intervention assessment. In D. Daro, *World Perspectives on Child Abuse* (pp. 75-78) (7ª ed.). Chicago, IL: ISPCAN –International Society for Prevention of Child Abuse and Neglect.

Caldwel, R. A. (1992). The cost of child abuse vs the cost of prevention: Michigan's experience [cited 2004 ago 20]. Retirado Março 02, 2011, de <http://www.msu.edu/user/bob/cost.html>

- Carlotto, M. S., & Câmara, S. G. (2008). Análise da produção científica sobre a Síndrome de Burnout no Brasil. *Psico-PUCRS*, 39(2), 152-158. Porto Alegre, RS: ULBRA/Canoas.
- Caspi, et al. (2002). Role of genotype in the cycle of violence in maltreated children. *Science*, 297(5582), 851-854.
- Cassidy, M., Nicholl, C. G., Ross, C., & Lonsway, K. A. (2003). 'The Victims' View: Domestic Violence and Police Response. *Law Enforcement Executive Forum*, 4(1), 135-151.
- Cecconello, A. M., & Koller, S. H. (2003). Inserção Ecológica na Comunidade: Uma Proposta Metodológica para o Estudo de Famílias em Situação de Risco. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 16(3), 515-524.
- Chauí, M. (1999). Uma ideologia perversa: explicações para a violência impedem que a violência real se torne compreensível. *Folha de São Paulo*, 14 de março de 1999, Caderno Mais, 2-3. São Paulo, SP.
- Chiavenato, I. (2004). *Gestão de pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. Rio de Janeiro, RJ: Elsevier.
- Cia, F., Williams, L.C.A., & Aiello, A.L.R. (2005). Intervenção focada na família: Um estudo de caso com mãe adolescente e criança de risco. *Revista Brasileira de Educação Especial*, 11(1), 49-66.
- Clark, E. G., & Leavell, H. R. (1965). Levels of application of preventive medicine. In H. R. Leavell, & E. G. Clark (Orgs.), *Preventive medicine for the doctor in his community: an epidemiologic approach* (3rd.ed.). New York, NY: Mc Graw-Hill.
- Código de Processo Penal* (1941). Decreto-lei nº. 3.689, de 3 de Outubro de 1941. Presidência da República. Retirado em Janeiro 10, 2012, de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del3689.htm

- Código Penal Brasileiro* (1940). Decreto-lei nº. 2.848, de 7 de Dezembro de 1940. Presidência da República. Retirado em Maio 11, 2011, de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Decreto-Lei/Del2848.htm
- Codo, W., & Vasques-Menezes, I. (1999). O que é Burnout? Em Codo, W. (Org.), *Educação: carinho e trabalho*. Petrópolis, RJ: Vozes/Brasília, DF. Confederação Nacional dos Trabalhadores em Educação: UnB, Laboratório de Psicologia do Trabalho.
- Coelho, C. C. (1999). Gênero e políticas públicas. Em A. L. Silva, M. C. S. Lago, & T. R. O. Ramos (Orgs.), *Falas de gênero: teorias, análises e leituras* (pp. 147-159). Florianópolis, SC: Editora Mulheres.
- Conselho da Europa (2002). *Domestic Violence against Women, Recommendation 1582*. Text adopted by the Assembly on 27 September 2002 (32nd Sitting). Retirado de <http://assembly.coe.int/Main.asp?link=/Documents/AdoptedText/ta02/EREC1582.htm>
- Cooper, C. L., Sloan, S. J., & Williams, J. (1988). *Occupational stress indicator management guide*. Windsor, England: NFER-Nelson.
- Corrêa, L. C., & Williams, L. C. A. (2000). O impacto da violência conjugal sobre a saúde mental das crianças [Resumo]. Em Sociedade Brasileira de Psicologia (Org.), *Resumos de comunicações científicas, XXX Reunião Anual de Psicologia* (pp. 235). Brasília, DF: SBP.
- Corry, B. A. (2002). *Domestic violence and pregnancy*. Retirado de <http://members.aol.com/SueMKent/baby.html>.
- Cortês, I. R., & Matos, M. C. (2007). *Lei Maria da Penha: do papel para a vida. Comentários à Lei 11340/2006 e sua inclusão no ciclo orçamentário*. Centro feminista de Estudos e Associações – CFEMEA. Retirado em Abril 28, 2010, de http://www.cfemea.org.br/publicacoes/publicacoes_detalhes.asp?IDLivro=33

- Costa, M., & Duarte, C. (2000). *Violência familiar. Coleção Flor de Lotus*. Porto: Âmbor.
- Council on Scientific Affairs (1992). Violence against women: Relevance for medical practitioners. *Journal of the American Medical Association*, 267, 3184-3189.
- Cruz, D. M. C. da, Silva, J. T., & Alves, H. C. (2007). Evidências sobre violência e deficiência: implicações para futuras pesquisas. *Revista Brasileira Educação Especial [online]*, 13(1), 131-146.
- D'Affonseca, S. M., & Williams, L. C. A. (2003). Clubinho: Intervenção psicoterapêutica com crianças vítimas de violência física intrafamiliar. *Temas em desenvolvimento*, 12(67), 33-43.
- Debert, G. G. (2004). As Delegacias de Defesa da Mulher: judicialização das relações sociais ou politização da justiça? Em M. Corrêa (Org.), *Vida em família: uma perspectiva comparativa sobre "crimes de honra"* (pp. 15-39). Campinas, SP: PAGU - Núcleo de Estudos de Gênero da UNICAMP.
- Debert, G. G., & Gregori, M. F. (2002). As delegacias especiais de polícia e o projeto Gênero e Cidadania. Em M. Corrêa (Org.), *Gênero & Cidadania* (pp. 9-19). Campinas, SP: PAGU - Núcleo de Estudos de Gênero da Unicamp.
- De Souza, E., Baldwin, J. R., & Rosa, F. H. (2000). A construção social dos papéis sexuais femininos. *Psicologia: reflexão e Crítica*, 13(3), 488.
- Drezett, J., Caballero, M., Juliano, Y., Prieto, E. T., Marques, J. A., & Fernandes, C. E. (2001). Estudo relacionado aos fatores e mecanismos de abuso sexual contra crianças e adolescentes do sexo feminino. *Jornal da Pediatria*, 77(5), 413-419. Rio de Janeiro, RJ.
- Echlin, C., & Marshall, L. (1995). Child protection services for children of battered women: Practice and controversy. In E. Peled, P. G. Jaffe, & J. L. Edleson

(Eds.), *Ending the cycle of violence: Community responses to children of battered women* (pp. 170-185). Thousand Oaks, Ca: Sage Publications.

Fazio, R. H. (1990). Multiple Processes by which Attitudes Guide Behavior: The MODE Model as an Integrative Framework. In M. P. Zanna (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology*, 23, 75-109.

Feghali, J. (2007). Violência contra mulher: um ponto final. *Saúde em Debate*, 31(75/76/77), 87-96. Rio de Janeiro, RJ.

Ferreira, J. R. (1993). *A exclusão da diferença: A educação do portador de deficiência*. Piracicaba, SP: UNIMEP.

Fieldman, J. P., & Crespi, T. (2002). Child Sexual Abuse: Offenders, Disclosures and School-based Initiatives. *Adolescence*, 37(145), 151-160.

Fonseca, P. M. da, & Lucas, T. N. S. (2006). *Violência doméstica contra a mulher e suas conseqüências psicológicas*. TCC. Escola Bahiana de Medicina e Saúde Pública. Salvador, BA.

Formiga, C. K. M. R., & Pedrazzani, E. S. (2004). A prevenção de deficiências no alvo da educação especial. *Revista Brasileira de Educação Especial*, 10(1), 107-122. Marília, SP.

França, F. M. (2003). *Os efeitos da denúncia da mulher sobre a violência física e psicológica do parceiro agressor*. Monografia de conclusão de curso. Graduação em psicologia. São Carlos, SP: Universidade Federal de São Carlos – UFSCar.

Freire, P. (1980). *Conscientização: teoria e prática da libertação. Uma introdução ao pensamento de Paulo Freire*. São Paulo, SP: Moraes.

Freire, P. (1996/2006). *Pedagogia da Autonomia*. São Paulo, SP: Paz e Terra.

Freudenberg H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-65.

- Friedrich, W. (1998). Behavioral manifestations of child sexual abuse. *Child Abuse & Neglect*, 22(6), 523-531.
- Fromm, S. (2001). Total estimated cost of child abuse and neglect in the United States: statistical evidence. *Prevent Child Abuse America* [citado em 5 novembro 2004]. Retirado de http://www.preventchildabuse.org/learn_more/research_docs/cost_analysis.pdf
- Fundação Perseu Abramo/SESC (2010). *Mulheres brasileiras e gênero no espaço público e privado*. Retirado em Agosto 10, 2011, de <http://www.fpabramo.org.br/sites/default/files/pesquisaintegra.pdf>
- Gallo, A. E., & Williams, L. C. A. (2005). Adolescentes em conflito com a lei: uma revisão dos fatores de risco para a conduta infracional. *Revista Psicologia: Teoria e Prática*, 7(1), 81-95.
- Geffner, R., Jaffe, P. G., & Sudermann, M. (2000). *Children exposed to domestic violence: Current research, interventions, prevention, & policy development*. New York, NY: Haworth Press. Retirado em Maio 16, 2010, de <http://books.google.com.br>
- Giusto, R. O. (2011). *Agentes Comunitários de Saúde e sua concepção sobre família e violência intrafamiliar*. Dissertação de mestrado. São Carlos, SP: Universidade Federal de São Carlos - UFSCar.
- Glat, R., & Fernandes, E. M. (2005). Da Educação Segregada à Educação Inclusiva: uma Breve Reflexão sobre os Paradigmas Educacionais no Contexto da Educação Especial Brasileira. *Revista Inclusão*, 1(1). Rio de Janeiro, RJ: MEC/ SEESP.
- Glat, R., & Oliveira, E. da S. G. (2003). *Adaptação Curricular*. Relatório de consultoria técnica, projeto Educação Inclusiva no Brasil: Desafios Atuais e Perspectivas para o Futuro. Banco Mundial - Cnotinfor Portugal. Retirado em Agosto 25, 2010 de http://www.cnotinfor.pt/inclusiva/entrada_pt.html

- Gomide, P. I. C. (2003) Estilos parentais e comportamento anti-social. Em A. Del Prette, & Z. Del Prette (Orgs.), *Habilidades Sociais, Desenvolvimento e Aprendizagem: Questões Conceituais, Avaliação e Intervenção* (pp. 21-60). Campinas, SP: Alínea.
- Grossi, M. P. (1998). Rimando amor e dor: reflexões sobre a violência no vínculo afetivo conjugal. Em M. P. Grossi, & J. Pedro, *Masculino, feminino, plural: gênero na Interdisciplinaridade* (pp. 293-313). Florianópolis, SC: Mulheres.
- Grossi, P. K. (1996). Violência contra a mulher: implicações para os profissionais de saúde. Em M. de W. Lopes, *Gênero e Saúde* (pp. 133-149). Porto Alegre, RS: Artes Médicas.
- Hart, B. (1989). National Estimates and Facts About Domestic Violence. National Coalition Against Domestic Violence – NCADV. *Voice*, winter, p.12.
- Heise, L., Pitanguy, J., & Germain, A. (1994). *Violence against women: the hidden health burden*. Washington, DC: World Bank.
- Holden, G. W. (1998). Introduction: The development of research into another consequence of family violence. In G. W. Holden, R. Geffner, & E. N. Jouriles (Orgs.), *Children Exposed to marital violence: Theory, research and applied issues* (pp. 1-18). Washington, DC: American Psychological Association.
- Holden, G. W., Geffner, R., & Jouriles, E. N (Org.) (1998). *Children exposed to Marital Violence: Theory, Research and Applied Issues*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Holt, S., Buckley, H., & Whelan, S. (2008). The impact of exposure to domestic violence on children and young people: a review of the literature. *Child Abuse & Neglect*, 32, 797-810.

- Homant, R. J., & Kennedy, D. B. (1985). Police perceptions of spouse abuse - a comparison of male and female officers. *Journal of Criminal Justice*, 13(1), 29-47.
- Hoyme, et al. (2005). A practical clinical approach to diagnosis of fetal alcohol spectrum disorders: clarification of the 1996 institute of medicine criteria. *Pediatrics*, 115(1), 39-47.
- IBGE (2012). *Pesquisa Mensal de Emprego (PME)*. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Retirado em Fevereiro 5, 2012, de http://gazetaonline.globo.com/_conteudo/2012/01/noticias/minuto_a_minuto/nacional/1102174-renda-media-real-de-dezembro-foi-de-r-1-650-diz-ibge.html
- Instituto Avon/Ipsos (2011). *Percepções sobre a violência doméstica contra a mulher no Brasil - 2º estudo*. Fale sem medo - Não à violência doméstica. Retirado em Outubro 27, 2011, de http://www.institutoavon.org.br/wp-content/themes/institutoavon/pdf/iavon_0109_pesq_portuga_vd2010_03_vl_bx.pdf
- Intimate Partner Abuse and Relationship Violence - IPARV (2002). Content Area 5: Community Responses. *Intimate Partner Abuse and Relationship Violence* (pp. 27-34). Intimate Partner Abuse and Relationship Violence Working Group, APA.
- Jacobucci, P. G., & Cabral, M. A. A. (2004). Depressão e traços de personalidade em mulheres vítimas de violência doméstica. *Revista Brasileira de Psiquiatria*, 26(3), 215-215.
- Jaffe, P. G., Wolfe, D. A., & Wilson, S. K. (1990). Children of battered women. *Developmental clinical psychiatry*, 21. Newbury Park: Sage Publications.
- Jurema, S. (1999). *Mulheres e direitos*. Memória Gestão 95/99, Ministério da Justiça, Secretaria de Estado dos Direitos Humanos, Conselho Nacional dos Direitos da Mulher. Brasília, DF: UNIFEM.

- Kantor, G. L., & Jasinski, J. L. (1998). Dynamics and risk factors in partner violence. In J. L. Jasinski, & L. M. Williams (Orgs.), *Partner violence: A comprehensive review of 20 years of research* (pp. 1-43). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Knell, S. M., & Ruma, C. D. (1999). Terapia do jogo com crianças sexualmente abusadas. Em M. Reinecke, F. Dattilio, & A. Freeman. (Orgs.), *Terapia Cognitiva com Crianças e Adolescentes - Manual para a Prática Clínica* (pp. 277-295). Porto Alegre, RS: Artes Médicas Sul.
- Koss, M. P., Ingram, M., & Pepper, S. L. (2001). Male partner violence: Relevance to health care providers. In A. Baum, T. A. Revenson, & J. E. Singer (Eds.), *Handbook of health psychology Lawrence Erlbaum Associates* (pp. 541-555). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Krug, E. G., Dahlberg, L. L., Mercy, J. A., Zwi, A. B., & Lozano, R. (Eds.) (2002). *Relatório mundial sobre violência e saúde*. Organização Mundial da Saúde. Genebra, Suíça: World Health Organization Press. Retirado de <http://www.opas.org.br/cedoc/hpp/ml03/0329.pdf>
- Lehmann, P. (1997). The development of posttraumatic stress disorder (PTSD) in a sample of child witnesses to mother assault. *Journal of Family Violence*, 12(3), 241-257.
- Lei n.º 8.069, de 13 de Julho de 1990* (1990). Dispõe sobre o estatuto da criança e do adolescente e dá outras providências. Publicação: Diário Oficial da União de 16/07/1990, p. 13563. Brasília, DF. Retirado em Outubro 06, 2010, de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8069.htm
- Lei n.º 10.886, de 17 de Junho de 2004* (2004). Acrescenta parágrafos ao art. 129 do Decreto-lei 2.848, de 7 de dezembro de 1940 – Código Penal, criando o tipo especial denominado "Violência Doméstica". Publicação: Diário Oficial da União de 18 de Junho de 2004. Brasília, DF. Retirado em Fevereiro 10, 2011, de <http://www6.senado.gov.br/legislacao/ListaTextoIntegral.action?id=226220&norma=238764>

Lei n.º 11.340, de 7 de agosto de 2006 (2006). Dispõe sobre a criação dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher; altera o Código de Processo Penal, o Código Penal e a Lei de Execução Penal; e dá outras providências. Brasília, DF. Retirado em Abril 25, 2010, de http://www.presidencia.gov.br/estrutura_presidencia/sepm/legislacao/projetos_lei

Lonsway, K., Moore, M., Harrington, C. P., Smeal, E., & Spillar, K. (2003). *Hiring & retaining more women: advantages to law enforcement agencies*. National Center for Women & Policing, a Division of the Feminist Majority Foundation, Spring.

Lyra Filho, R. (2004). *O que é direito*. São Paulo, SP: Brasiliense.

Machado, L. Z. (2002). Atender Vítimas, Criminalizar Violências. Dilemas das Delegacias da Mulher. *Série Antropológica*, 319, 1-23.

Maia, J. M. D., Padovani, R. C., & Williams, L. C. A. (2010). Atendimento em grupo de mulheres agredidas pelo parceiro. Em L. C. A. Williams, J. M. D. Maia & K. S. A. Rios (Orgs.), *Aspectos Psicológicos da Violência: Pesquisa e Intervenção Cognitivo-Comportamental* (pp. 458-474). Santo André, SP: ESETec. *Referências adicionais*: Brasil/Português; ISBN: 9788579180170.

Maia, J. M. D., & Williams, L. C. A. (2005). Fatores de risco e de proteção ao desenvolvimento infantil: uma revisão da área. *Temas em Psicologia*, 13(2), 91-103.

Maia, J. M. D., & Williams, L. C. A. (2010). Análise de uma proposta de capacitação de conselheiros tutelares. Em L. C. A. Williams, J. M. D. Maia & K. S. A. Rios (Orgs.), *Aspectos Psicológicos da Violência: Pesquisa e Intervenção Cognitivo-Comportamental* (pp. 502-530). Santo André, SP: ESETec. *Referências adicionais*: Brasil/Português; ISBN: 9788579180170.

Maldonado, M. T. P. (1997). *Psicologia da gravidez* (14ª ed.). Petrópolis, RJ: Saraiva.

- Maldonado D. P. A., & Williams L. C. A. (2005). O comportamento agressivo de crianças do sexo masculino na escola e sua relação com a violência doméstica. *Psicologia em Estudo, 10*(3), 353-362.
- Mantoan, M. T. E. (2002). *A Educação Especial no Brasil - Da exclusão à inclusão escolar*. Universidade Estadual de Campinas - UNICAMP. Faculdade de Educação. Laboratório de Estudos e Pesquisas em Ensino e Diversidade - LEPED/Unicamp.
- Marinho, M. L. (2003) Comportamento anti-social infantil: questões teóricas e de pesquisa. Em A. Del Prette, & Z. Del Prette (Orgs.), *Habilidades Sociais, Desenvolvimento e Aprendizagem: Questões Conceituais, Avaliação e Intervenção* (pp. 61-81). Campinas, SP: Alínea.
- Marmo, D. B., Davoli A., & Ogido R. (1995). Violência doméstica contra a criança (Parte I). *Jornal de Pediatria, 71*, 313-316. Rio de Janeiro/RJ.
- Martins, E. P. S. (2007). *Violência contra a mulher. Atendimento policial militar do 10º Batalhão da Polícia Militar na perspectiva de gênero*. Monografia. Cuiabá/MT.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to do about it*. San Francisco, CA: Jasssey-bass Publishers.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology, 52*, 397-422.
- Mendes, E. G. (2000). *Sobre a definição na área de Educação Especial*. Universidade Federal de São Carlos - UFSCar. Publicação interna. Mimeo.
- Minayo, M. C. S., & Souza, E. R. (Orgs) (2003). *Missão investigar: entre o ideal e a realidade de ser policial* (2ª ed.). Rio de Janeiro, RJ: Garamond.

- Minayo, M. C. S., Souza, E. R. de, & Constantino, P. (2007). Riscos percebidos e vitimização de policiais civis e militares na (in)segurança pública. *Cadernos de Saúde Pública*, 23(11), 2767-2779. Rio de Janeiro, RJ.
- Moreira, M., Ribeiro, S., & Costa, K. (1992). Violência contra a mulher na esfera conjugal: jogo dos espelhos. Em A. O. Costa, & C. Bruschini (Org.), *Entre a virtude e o pecado* (pp. 169-190). Rio de Janeiro, RJ: Rosa dos Tempos; São Paulo, SP: Fundação Carlos Chagas.
- Muniz, J. (1999). *Ser policial é sobretudo uma razão de ser: cultura e cotidiano da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro*. Tese de Doutorado. Programa de Pós-Graduação em Ciência Política/Instituto Universitário de Pesquisa do Rio de Janeiro, RJ.
- Narvaz, M., & Koller, S. H. (2004). Famílias, violências e gêneros: Desvelando a trama da transmissão transgeracional da violência de gênero. Em M. Strey, Azambuja, & F. P. Jaeger (Orgs.), *Violência, gênero e políticas públicas, II* (pp. 149-176).
- National Clearinghouse on Family Violence (2010). *Reducing and preventing intimate partner homicides in Canadá*. Retirado em Junho 30, 2010, de <http://www.phac-aspc.gc.ca/ncfv/EB/eb-may-2010-eng.php>.
- Nunes, L. R. de P. (1993). A educação especial em creches. Análises da análise do comportamento do conceito à aplicação. *Temas em Psicologia*, 1(2), 109-116.
- O'Leary, K. D., Slep, A. M. S., & O'Leary, S. G. (2000). Co-occurrence of partner and parent aggression: Research and treatment implications. *Behavior Therapy*, 31, 631-648.
- Oliveira, A. P. G., & Cavalcanti, V. R. S. (2007). Violência doméstica na perspectiva de gênero e políticas públicas. *Revista Brasileira de Crescimento e Desenvolvimento Humano*, 17(1), 39-51.
- Oliveira, M. de (2009). *Prevenção das deficiências*. Londrina, PR.

- OMS - Organização Mundial da Saúde (2002a). *Estudo Multipaíses da OMS sobre Saúde da Mulher e Violência Doméstica*. Relatório de Pesquisa. Suíça: World Health Organization Press.
- OMS - Organização Mundial da Saúde (2002b). *Relatório Mundial sobre Violência e Saúde*. Krug, E. G., Dahlberg, L. L., Mercy, J. A., Zwi, A. B., & Lozano, R. (Eds.). Genebra, Suíça: World Health Organization Press.
- OMS - Organização Mundial da Saúde (2005). Estudio multipaís de la OMS sobre salud de la mujer y violencia doméstica contra lamujer: primeros resultados sobre prevalencia, eventos relativos a la salud y respuestas de lasmujeres a dicha violencia: resumen del informe. Retirado de http://www.who.int/gender/violence/who_multicountry_study/summary_report/summaryreportSpanishlow.pdf
- ONU - Organização das Nações Unidas (1948). *Declaração Universal dos Direitos Humanos*. Adotada e proclamada pela resolução 217 A (III) da Assembléia Geral das Nações Unidas em 10 de Dezembro de 1948. Retirado em Abril 13, 2011, de http://www.onu-brasil.org.br/documentos_direitoshumanos.php
- ONU - Organização das Nações Unidas (1993). *Declaration on the Elimination of Violence against Women* (Declaração sobre a Eliminação da Violência contra a Mulher). Adotada e proclamada pela resolução 48/104, artigo 1, da Assembléia Geral das Nações Unidas em 20 de Dezembro de 1993. Retirado de <http://www.un.org/documents/ga/res/48/a48r104.htm>
- ONU - Organização das Nações Unidas (2011). *Global study on homicide*. United Nations Office on drugs and crime - UNODC. Retirado em Dezembro 10, 2011, de http://www.unodc.org/documents/data-and-analysis/statistics/Homicide/Global_study_on_homicide_2011_web.pdf
- OPAS - Organização Pan-americana de Saúde (1993). *Resolución XIX: Violencia y Salud*. Washington, DC. Mimeo.

- Ormeño, G. R., & Williams, L. C. A. (2006). Intervenção precoce com crianças agressivas: Suporte à família e à escola. Em H. H. Guilhardi, & N. C. Aguirre, *Sobre Comportamento e Cognição: Expondo a variabilidade*, 17, 168-182. Santo André, SP: ESETec.
- Orue, I., Bushman, B. J., Calvete, E., Thomaes, S., Orobio de Castro, B., & Hutteman, R. (2011). Monkey see, monkey do, monkey hurt: Longitudinal effects of exposure to violence on children's aggressive behavior. *Social Psychological and Personality Science*, 2, 432-437.
- Padilha, M.G.S. (2007). *Prevenção Primária de Abuso Sexual: Avaliação da Eficácia de um programa com adolescentes e pré-adolescentes em ambiente escolar*. Tese de Doutorado. Programa de Pós-Graduação em Educação Especial. Universidade Federal de São Carlos – UFSCar.
- Padovani, R. C., & Williams, L. C. A. (2002). Intervenção psicoterapêutica com agressor conjugal: um estudo de caso. *Psicologia em Estudo [online]*, 7(2), 13-17. ISSN 1413-7372. Retirado de <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-73722002000200003>.
- Padovani, R. C., & Williams, L. C. A. (2005). Proposta de intervenção com adolescents em conflito com a lei: um estudo de caso. *Interação em Psicologia*, 9, 117-123.
- Pasinato, W., & Santos, C. M. (2008). *Mapeamento das Delegacias da Mulher no Brasil*. Universidade Estadual de Campinas, SP: PAGU - Núcleo de Estudos de Gênero da UNICAMP.
- Pears, K. C., & Capaldi, D. M. (2001). Intergenerational transmission of abuse: A two-generational prospective study of an at-risk sample. *Child Abuse & Neglect*, 25, 1439-1461.
- Peliano, J. C. P. (1998). *A importância da educação para o novo modo de produção do conhecimento*. Mimeo.

- Pérez, V., Fiol, E., Palmer, M., & Guzmán, C. (2006). Las creencias y actitudes sobre la violencia contra las mujeres en la pareja: Determinantes sociodemográficos, familiares y formativos. *Anales de Psicología*, 22(002), 251-259.
- Pérez, V., Fiol, E., Palmer, M., Espinosa, G., & Guzmán, C. (2006). La violencia contra las mujeres en la pareja: Creencias y actitudes en estudiantes universitarios/as. *Psicothema*, 18(003), 359-366.
- Perry, B. D. (2001). The Neurodevelopmental Impact of Violence in Childhood. In D. Schetky, & E. P. Benedek (Eds), *Textbook of Child and Adolescent Forensic Psychiatry* (pp. 221-238). Washington, DC: Editora American Psychiatric Press.
- Perry, B. D. (2002). Childhood experience and the expression of genetic potential: what childhood neglect tells us about nature and nurture. *Brain Mind*, 3, 79-100.
- Pliszka, S. R. (2004). *Neurociência para o Clínico de Saúde Mental*. Porto Alegre, RS: Artmed.
- Porto, J. R. R., & Luz, A. M. H. (2004). Matizes da violência contra a mulher: conhecendo o fenômeno. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 25(2), 207-218. Porto Alegre, RS.
- Pressel, D. M. (2000). Evaluation of physical abuse in children. *American Family Physician*, 61(10), 3057-3064.
- Rede Nacional Feminista de Saúde – RNFS (2002). *Violência doméstica: a face perversa das relações de gênero*. São Paulo/SP.
- Reppold, C. T., Pacheco, J., Bardagi, M., & Hutz, C. S. (2002). Prevenção de Problemas de Comportamento e o Desenvolvimento de Competências Psicossociais em Crianças e Adolescentes: Uma Análise das Práticas Educativas e dos Estilos Parentais. Em C. S. Hutz (Org.), *Situações de Risco e Vulnerabilidade na Infância*

e na Adolescência – Aspectos Teóricos e Estratégias de Intervenção (pp. 7-51). São Paulo, SP: Casa do Psicólogo.

Robbins, S. (1999). *Comportamento Organizacional* (8ª ed.). Rio de Janeiro, RJ: LTC.

Rocha, C. R. M, Tassiano, C. M. L. M, & Santana, J. S. S. (2001). Acompanhamento dos adolescentes na família. Em Associação Brasileira de Enfermagem - ABEn, *Adolescer: compreender, atuar, acolher* (pp. 38-44). Brasília, DF: ABEn, Ministério da Saúde.

Rodrigues Apfel, M. I., et al. (2004). Mecanismo Embrionário das Malformações Decorrentes de Fármacos. *JBM - Jornal Brasileiro de Medicina*, 87(4), 11-22. Rio de Janeiro, RJ: Editorial.

Rutter, M. (1987). Psychosocial resilience and protective mechanisms. *American Journal Orthopsychiatry*, 57(3), 316-331.

Saffioti, H. I. B. (1993). *Violência Doméstica: Questão de Polícia e da Sociedade*. Relatório de Pesquisa submetido à Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo - FAPESP.

Saffioti, H. I. B. (1997a). No fio da navalha: violência contra crianças e adolescentes no Brasil atual. Em F.R. Madeira (Org.), *Quem mandou nascer mulher?* (pp. 135-211). Rio de Janeiro, RJ: Editora Rosa dos Tempos.

Saffioti, H. I. B. (1997b). Violência Doméstica ou a lógica do galinheiro. Em M. Kupstas (Org.), *Violência em debate* (pp. 39-57). São Paulo, SP: Moderna.

Saffioti, H. I. B (2002). Violência Doméstica: questão de polícia e da sociedade. Em M. Correa (Ed.), *Gênero e Cidadania* (pp. 59-69). Campinas, SP: PAGU - Núcleo de Estudos de Gênero da UNICAMP.

Saffioti, H. I. B. (2004). *Gênero, Patriarcado, Violência*. São Paulo, SP: Editora Fundação Perseu Abramo.

- Santoro, M. J. (2002). Maus-tratos contra crianças e adolescentes. Um fenômeno antigo e sempre atual. *Pediatria Moderna*, 6(38), 279-283.
- Santos, C. M. (2001). Delegacias da Mulher em São Paulo: Percursos e Percalços. Em Rede Social de Justiça e Direitos Humanos em parceria com Global Exchange (Org.), *Relatório de Direitos Humanos no Brasil 2001* (pp. 185-196). Rio Janeiro, RJ: Parma.
- Sarti, C. (2004). O feminismo brasileiro desde os anos 1970: revisitando uma trajetória. *Estudos Feministas*, 12(2), 35-50.
- Saruê, H. E., Bertoni N., Diaz A. G., & Serrano C. V. (1984). *O conceito de risco e a programação dos cuidados à saúde: manual básico de aprendizagem inicial*. Montevideu: Centro Latino-Americano de Perinatologia e Desenvolvimento Humano - CLAP (Publicação Científica nº. 1007).
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315.
- Secretaria da Segurança Pública do Estado de São Paulo – SSP/SP (2011). *Boletim Estatístico Eletrônico*. Retirado em Outubro 26, 2011, de <http://www.ssp.sp.gov.br/estatistica/ViolenciaMulher.aspx>
- Secretaria de Políticas para Mulheres - SPM (2011). *Rede de Enfretamento à Violência contra a Mulher*. Retirado em Março 12, 2012, de https://sistema3.planalto.gov.br//spmu/atendimento/atendimento_mulher.php
- Secretaria Nacional de Segurança Pública – SENASP (2007). *Perfil Organizacional das Delegacias Especiais de atendimento à Mulher (Brasil, 2003 – 2006)*. Relatório Descritivo. Brasília, DF: Ministério da Justiça/ SENASP.

- Secretaria Nacional de Segurança Pública - SENASP & Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres - SPM (2006). *Norma Técnica de Padronização, Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher – DEAMs* (p. 22). Ministério da Justiça e Presidência da República. Brasília, DF.
- Segalin, A., & Camini, M. (2003). *A Violência Contra a Mulher Problematizada nas Relações de Gênero: Quando a Caricatura do Príncipe Revela o Tirano nas Relações Conjugais*. Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil.
- Siegel, A., & Williams, L. (2003). The relationship between child sexual abuse and female delinquency and crime: A prospective study. *Journal of Research in Crime and Delinquency*, 40(1), 71-94.
- Silva, L. (1995). Entre marido e mulher, alguém meta a colher. Celorico de Basto: A Bolina.
- Silveira, L. P. da (2008). Serviços de atendimento a mulheres vítimas de violência. Retirado de http://www.mpdf.gov.br/portal/index.php?option=com_search&Itemid=99999999&searchword=lenira.pdf&submit=Pesquisar&searchphrase=any&ordering=newest
- Silveira, N. de M. et al. (2005). Avaliação de *burnout* em uma amostra de policiais civis. *Revista de Psiquiatria*, 27(2), p. 159-163. Porto Alegre, RS.
- Silverman, A. B., Reinherz, H. Z., & Giaconia, R. M. (1996). The long-term sequelae of child and adolescent abuse: a longitudinal study. *Child Abuse & Neglect*, 20(8), 709-23.
- Sinclair, D. (1985). *Understanding Wife Assault: A Training Manual for Counsellors and Advocates*. Toronto, ON: Ontario Government Bookstore.
- Soares, B. (2005). *Enfrentando a violência contra a Mulher. Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres*. Brasília, DF: Imprensa Oficial.

- Soares, B. M. (1998). *Mulheres invisíveis: Violência conjugal e novas políticas de segurança*. Rio de Janeiro, RJ: Civilização Brasileira.
- Souza, P. A., & Da Ros, M. A. (2006). Os motivos que mantêm as mulheres vítimas de violência no relacionamento violento. *Revista de Ciências Humanas*, 40, 509-527. Florianópolis, SC: EDUFSC.
- Stewart, D. E., & Cecutti, A. (1993). Physical abuse in pregnancy. *Canadian Medical Association Journal*, 149, 1257-1263.
- Storm, K., & Rothman, S. (2003). Burnout in the South African police service. *European Congress on Work and Organizational Psychology*. Retirado de <http://www.workwellness.co.za/pages/publications.aspx>.
- Strube, M. (1991). A rational decision making approach to abusive relationships. *Revista Intercontinental de Psicología y Educacion*, 4, 105-120.
- Tamayo, M. R., & Tróccoli, B. (2002). Burnout no trabalho. Em A. M. Mendes, L. O. Borges, & M. C. Ferreira (Orgs.), *Trabalho em transição, saúde em risco* (pp. 43-58). Brasília, DF: Editora Universidade de Brasília.
- Teles, M. A. A. (1999). Para o corpo e para a alma. *Maria Maria*, 1, 9-13.
- Terr, L. (1991). Childhood traumas: An outline and overview. *American Journal of Psychiatry*, 148(1), 10-20.
- Titus, K. (1996). When physicians ask, women tell about domestic abuse and violence. *Journal of the American Medical Association*, 275, 1863-1865.
- United Nations Children's Fund – UNICEF (2000). Domestic violence against women and girls. *Innocenti digest*, 6, 1-29. Innocenti Research Centre, Florence, Italy.
- United States Department of Justice (1995). *National Crime Victimization Survey (NCVS)*. U.S. Bureau of Justice Statistics.

- Walker, L. (1979). *The Battered Woman*. New York, NY: Harper and Row.
- Wexler, D. B. (1999). The broken mirror: A self psychological treatment perspective for relationship violence. *The Journal of Psychotherapy Practice and Research*, 8(2), 129-145.
- Wilheim, J. (2002). *O que é psicologia pré-natal*. São Paulo, SP: Brasiliense.
- Williams, L. C. A. (2001). Violência Doméstica: Há o que fazer? Em H. J. Guilhard, P. P. Queiróz, M. B. Madi, & A. C. Scoz (Orgs.), *Comportamento Ciência e Cognição*, 7, 1-12. Santo André, SP.
- Williams, L. C. A. (2003). Sobre deficiência e violência: reflexões para uma análise de revisão de área. *Revista Brasileira de Educação Especial*, 9(2), 141-154.
- Williams, L. C. A. (2010). Questionário sobre crenças a respeito da violência doméstica. Em L. C. A. Williams, K. Rios, & J. M. S. Maia (Orgs.), *Aspectos Psicológicos da Violência: Pesquisa e Intervenção Cognitivo-Comportamental*. (pp. 620-624). Campinas, SP: ESETEC.
- Williams, L. C. A., & Araújo, E. A. C. (2009). Habilidades maternas de mulheres que sofrem violência do parceiro: Uma revisão. Em R. C. Wielenska (Org.), *Sobre comportamento e Cognição: Desafios, soluções e questionamentos* (pp. 96-109). Campinas, SP: ESETEC.
- Williams, L. C. A., Gallo, A. E., Basso, A. F. T., Maldonado, D. A., & Brino, R. F. (1998). Intervenção psicológica a vítimas de violência doméstica. *Resumos de Comunicações Científicas da XXIII Reunião Anual de Psicologia da Sociedade Brasileira de Psicologia* (pp. 241-242). Ribeirão Preto, SP.
- Williams, L. C. A., Gallo, A. E., Maldonado, D. A., Brino, R. F., & Basso, A. F. T. (2000). Oficina de Psicologia para policiais da Delegacia da Mulher: Um relato de experiência. *Psicologia: teoria e prática*, 2(2), 103-119.

Williams, L. C. A., Maldonado, D. P. A., & Padovani, R. C. (2008). *Uma vida livre da violência: Projeto Parceria, Módulo 1*. Cartilha, Universidade Federal de São Carlos - UFSCar, Departamento de Psicologia. Retirado de <http://www.ufscar.br/laprev>

Williams, L. C. A., & Pinheiro, F. M. F. (2006). Efeitos da denúncia da mulher na reincidência da violência física do parceiro. *Revista Brasileira de Ciências Criminais*, 63, 309-332.

World Health Organization - WHO (2009). *Fact Sheet n°. 239 - November 2009*. Retirado de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs239/en/>

Zuma, C. E., Mendes, C. H. F., Cavalcanti, L. F., Gomes, R. (2009). Violência de gênero na vida adulta. Em K. Njaine, S. G. de Assis, P. Constantino (Org.), *Impacto da violência na saúde* (pp. 149-181). Rio de Janeiro, RJ: Fiocruz.

Anexos

Anexo 1: Questionário sobre Crenças a respeito de Violência Doméstica.

Anexo 2: Questionário sobre as Concepções do Policial Civil acerca da Violência contra a Mulher e do Atendimento que prestam às vítimas.

Anexo 3: Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Anexo 4: Parecer do Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos.

(Anexo 1)

Questionário sobre crenças a respeito da violência doméstica

As informações abaixo consistem em crenças corriqueiras sobre violência intrafamiliar. Analise cada uma, expressando sua opinião como Verdadeira (V) para aqueles que você estiver de acordo e Falsa (F) se você discordar da mesma. Em seguida, justifique brevemente sua resposta.

1. “Se uma mulher apanhou, alguma coisa ela fez”. V F

Comentário: _____

2. “O homem também apanha da mulher, tanto quanto bate nela”. V F

Comentário: _____

3. “Ela é um verdadeiro saco de pancadas do marido, só não larga dele porque não quer”. V F

Comentário: _____

4. “É a crise, o desemprego e a constante falta de dinheiro, a principal razão que faz com que o homem seja violento em casa”. V F

Comentário: _____

5. “Mulher precisa apanhar para se manter na linha”. V F

Comentário: _____

6. “O consumo de álcool é a principal causa do homem bater na mulher”.

()V ()F

Comentário: _____

7. “Em briga de marido e mulher não se deve meter a colher”. ()V ()F

Comentário: _____

8. “As crianças que vêem a mãe ser agredida pelo pai muitas vezes sentem-se culpadas pela violência”. ()V ()F

Comentário: _____

9. “Briga de marido e mulher não tem solução”. ()V ()F

Comentário: _____

10. “A criança que cresce em um lar violento torna-se violenta quando crescer”.

()V ()F

Comentário: _____

11. “Ninguém apanha de graça”. ()V ()F

Comentário: _____

12. “O homem que bate em mulher é um louco, um desequilibrado: um doente mental”.

()V ()F

Comentário: _____

13. “Com ele tem que ser assim: olho por olho, dente por dente; por isso é que a mulher apanha”. ()V ()F

Comentário: _____

14. “Briga de marido e mulher é como briga de vizinho: não adianta intervir”.

()V ()F

Comentário: _____

15. “A mulher provoca. Não é a toa que o homem é violento”. ()V ()F

Comentário: _____

16. “Numa mulher não se bate nem com uma flor”. ()V ()F

Comentário: _____

17. “Mulher gosta de apanhar”. ()V ()F

Comentário: _____

18. “Mulher que apanha é suspeita, pois quando um não quer dois não brigam”.

()V ()F

Comentário: _____

19. “A mulher que apanha do marido pode largar dele, basta querer”.

V F

Comentário: _____

20. “A maioria das mulheres que procura a delegacia porque apanha do marido não é honesta”. V F

Comentário: _____

21. “A violência doméstica atinge somente as camadas mais pobres da população”.

V F

Comentário: _____

22. “Quando um casal tem um relacionamento violento, a única solução é a separação”.

V F

Comentário: _____

23. “A mulher em geral presta queixa na primeira ou segunda vez que apanha do marido”. V F

Comentário: _____

24. “Sempre que um menor vem depor na delegacia mente, porque é inimputável”.

V F

Comentário: _____

25. “Não é nada fácil para a mulher sair de um relacionamento abusivo”.

V F

Comentário: _____

26. “Quando o marido bate na mulher, pode saber que ela tem culpa no cartório”.

V F

Comentário: _____

27. “O abuso psicológico pode ser tão ameaçador quanto o abuso físico”.

V F

Comentário: _____

28. “A mulher merece apanhar porque azucrina a vida dos homens”.

V F

Comentário: _____

29. “A mulher que apronta e deixa o homem bravo encoraja a violência doméstica”.

V F

Comentário: _____

30. “Ela prestou queixa contra o marido violento na delegacia. É horrível isso de lavar a roupa suja em público”. ()V ()F

Comentário: _____

(Anexo 2)

Entrevista**Entrevistador:** _____ **Data** ___/___/___*Parte I:*

1. Identificação: P _____

2. Sexo: () Feminino () Masculino

3. Idade: _____

4. Você tem marido ou companheiro? () Sim () Não

5. Tem filhos? () Sim () Não

Se sim, quantos filhos você tem? _____

6. Você **pertence** a alguma religião?

() Sim () Não. Qual? _____

7. Você **participa** de alguma atividade religiosa?

() Sim () Não

Se sim, com qual frequência? _____

8. Qual a sua renda familiar? _____

9. Qual o número de pessoas que moram na sua casa? _____

Parte II:

10. Grau de Escolaridade:

() Ensino Médio

() Ensino Superior. Qual área: _____

() Outro: _____

11. Qual a sua carreira policial?

() Delegado () Escrivão () Investigador () Agente Policial

() Carcereiro (em desvio de função)

12. Por que veio trabalhar na polícia civil?

13. Há quanto tempo você atua como policial civil? _____

14. Em qual unidade policial você atende ocorrências de violência contra a mulher?

() Delegacia de Defesa da Mulher

() Plantão Policial

15. Há quanto tempo você presta atendimento às mulheres vítimas de violência?

16. Com qual frequência você atende ocorrências envolvendo violência contra a mulher?

() diariamente (aproximadamente quantos atendimentos: _____)

() semanalmente (aproximadamente quantos atendimentos: _____)

() mensalmente (aproximadamente quantos atendimentos: _____)

17. Recebeu algum tipo de capacitação, *antes* de exercer essas funções?

() Sim () Não

Se sim, quem a ofereceu, qual era o tema e qual foi a duração (carga horária)?

18. Recebeu algum tipo de capacitação, *no decorrer* de exercer essas funções?

() Sim () Não

Se sim, quem a ofereceu, qual era o tema e qual foi a duração (carga horária)?

19. Você acha relevante um curso de capacitação específico, direcionado à temática da violência contra a mulher?

() Sim () Não

Justificativa:

20. Se você respondeu 'sim' à pergunta anterior, indique temas que gostaria que fossem discutidos em um curso de capacitação:

Parte III:

21. Assinale a resposta correta: Para você, o seu atendimento prestado às mulheres vítimas de violência é importante?

0	1	2	3	4
Nenhuma importância	Pouca importância	Média importância	Bastante importância	Muita Importância

22. Quais são as vantagens e desvantagens do seu trabalho no atendimento às mulheres vítimas de violência?

VANTAGENS: _____

DESVANTAGENS: _____

23. Você encontra dificuldades para exercer suas funções ao prestar atendimento às mulheres vítimas de violência? () Sim () Não

Se sim, cite as dificuldades que você encontra para exercer essas funções:

24. Na sua opinião, o que poderia ser feito para melhorar o atendimento oferecido por policiais civis às mulheres vítimas de violência? _____

25. Avalie, segundo a escala de 5 pontos, as condições atuais de cada item abaixo, em relação ao atendimento realizado às vítimas de violência contra a mulher e justifique sua resposta:

- | |
|------------------|
| 0. PÉSSIMO (A) |
| 1. RUIM |
| 2. REGULAR |
| 3. BOM (A) |
| 4. MUITO BOM (A) |

ITEM	A V A L I A Ç Ã O	JUSTIFICATIVA
a. Capacitação especializada do policial		
b. Instalações prediais		
c. Recursos tecnológicos: computadores e impressoras modernos, programas, etc.		
d. Recursos materiais		
e. Recursos humanos		
f. Estado emocional dos funcionários		
g. Sentimentos dos profissionais com relação ao próprio trabalho (ex.: satisfação ou insatisfação)		
h. Salário do funcionário		

i. Plano de carreira (promoções)		
j. Relacionamento entre superiores e subordinados		
k. Organização do trabalho (burocratização ou simplificação)		
l. Carga horária de trabalho (muitas atribuições e pouco tempo para realizá-las)		
m. Outro:		
n. Outro:		
o. Outro:		

26. Aponte o quanto cada item abaixo pode afetar a qualidade do atendimento prestado à vítimas de violência contra a mulher por policiais civis:

	4	3	2	1	0
ITEM	Afeta muito	Nem pouco, nem muito	Pouco	Muito Pouco	Não afeta
a. Capacitação especializada do policial					
b. Instalações prediais					
c. Recursos tecnológicos: computadores e impressoras modernos, programas, etc.					
d. Recursos materiais					
e. Recursos humanos					
f. Estado emocional dos funcionários					
g. Sentimentos dos profissionais com relação ao próprio trabalho (ex.: satisfação ou insatisfação)					

h. Salário do funcionário					
i. Plano de carreira (promoções)					
j. Relacionamento entre superiores e subordinados					
k. Pressão administrativa					
l. Organização do trabalho (burocratização ou simplificação)					
m. Naturalização da violência conjugal					
n. Banalização da intervenção sobre a violência					
o. Preconceito dentro da instituição					
p. Carga horária de trabalho (muitas atribuições e pouco tempo para realizá-las)					
q. Outro:					
r. Outro:					
s. Outro:					

Parte IV:

27. O que você entende por Violência Doméstica?

28. Descreva as possíveis formas de violência contra a mulher: _____

29. Na sua opinião, as formas de violência contra a mulher que merecem ser registradas pela polícia civil são: _____

30. Você acredita que os valores pessoais do funcionário possam interferir no tipo de atendimento que ele oferece?

() Sim () Não

Justificativa:

31. Na sua opinião, o policial civil sofre pressão administrativa? () Sim () Não

Justifique: _____

32. Você acha que os policiais que oferecem atendimento às mulheres vítimas de violência naturalizam a violência? () Sim () Não

Justifique: _____

33. Você acha que a intervenção sobre a violência pode estar sendo banalizada pelo policial que oferece este tipo de atendimento? () Sim () Não

Justifique: _____

34. Há preconceito dentro da própria instituição com relação ao atendimento às mulheres vítimas de violência? () Sim () Não

Justifique: _____

Parte V:

(Da questão 35 a 45)

Alguns trabalhos científicos demonstraram que, tanto pelos depoimentos das mulheres vítimas de violência doméstica como por meio da observação feita por pesquisadores, o atendimento prestado nas delegacias apresenta fragilidades. O que você pensa a respeito das afirmações abaixo? Explique sua resposta.

35. “A burocratização do trabalho de investigação deixa os policiais imersos em uma rotina de trabalho, com prazos e tarefas a cumprir, tornando-os pouco disponíveis para uma intervenção mediadora” (Brandão, 2006).

- Verdadeiro
 Falso
 Não sei
 Ocasionalmente

Justificativa: _____

36. “...os distritos policiais são um recurso amplamente utilizado pela população mais pobre para conhecer a lei e encontrar um respaldo legal para a resolução de conflitos” (Debert, 2004).

- Verdadeiro
 Falso
 Não sei
 Ocasionalmente

Justificativa: _____

37. Policiais civis ‘oscilam entre cumprir as suas atribuições legais e a necessidade de uma abordagem não estritamente policial, mas “social” ou “psicológica”, para a qual não se sentem preparados’ (Brandão, 2006).

- Verdadeiro
 Falso
 Não sei
 Ocasionalmente

Justificativa: _____

38. As vítimas 'são, muitas vezes, influenciadas pela precariedade de intervenção (...) e resistem em procurar auxílio externo como forma de ajuda' (Segalin & Camini, 2003).

Verdadeiro

Falso

Não sei

Ocasionalmente

Justificativa: _____

39. Outra afirmação é: "DDMs são altamente insuficientes" (Saffioti, 2002).

Verdadeiro

Falso

Não sei

Ocasionalmente

Justificativa: _____

40. Ocorrem alguns comentários como: "... as DDMs são a cozinha da polícia por reunir mulheres encarregadas de solucionar problemas domésticos" (Saffioti, 1993, p. 27).

Verdadeiro

Falso

Não sei

Ocasionalmente

Justifique: _____

41. 'Os policiais são muitas vezes rudes e agressivos' (Soares, 1998).

- Verdadeiro
 Falso
 Não sei
 Ocasionalmente

Por que um(a) policial civil agiria dessa maneira?

42. “as policiais... infantilizam as queixantes...” (Soares, 1998).

- Verdadeiro
 Falso
 Não sei
 Ocasionalmente

Por que um(a) policial civil agiria dessa maneira?

43. Algumas vítimas relataram que há ‘recusa em registrar ocorrência em casos reiterados’ (Segalin & Camini, 2003).

- Verdadeiro
 Falso
 Não sei
 Ocasionalmente

Como você explicaria esse tipo de atuação do policial civil?

44. Você gostaria de falar algo mais acerca do atendimento às mulheres vítimas de violência?

45. Observações: _____

(Anexo 3)

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Eu, _____, aluna de pós-graduação do programa de Educação Especial da Universidade Federal de São Carlos, orientada pela Profª. Drª. _____, convido você para participar da pesquisa de mestrado, intitulada “A Violência Contra a Mulher e o Atendimento Prestado às Vítimas: A Perspectiva do Policial Civil”.

Alguns trabalhos científicos apontam, por meio dos depoimentos das mulheres vítimas de violência e da observação feita por pesquisadores, que o atendimento nas delegacias apresenta fragilidades. Porém, é essencial estudar o trabalho dos policiais civis que oferecem atendimento a essas vítimas, levando-se em conta a realidade que os cerca, entendendo os desafios enfrentados por estes funcionários. Esta pesquisa tem por objetivo levantar e caracterizar as concepções acerca da violência contra a mulher e do atendimento prestado às vítimas na perspectiva dos policiais civis que oferecem esse atendimento. Como faz parte das suas funções, prestar atendimento às mulheres vítimas de violência, você foi selecionado e sua participação é voluntária. Sua participação nesta pesquisa consistirá em responder a um conjunto de instrumentos com questões acerca dos objetivos da pesquisa. As entrevistas serão conduzidas em sala reservada no local onde você trabalha.

Podem ocorrer alguns desconfortos, pois você poderá se sentir incomodado ao falar a respeito do assunto, bem como despendará tempo ao participar da pesquisa. Porém, os procedimentos foram planejados de forma a minimizar os desconfortos e riscos que você poderá vir a ter. Foram tomados cuidados para que os instrumentos escolhidos e as questões elaboradas o deixassem responder livremente, sem pressioná-lo ou direcioná-lo. Participando desta pesquisa, você poderá pensar sobre seu atendimento prestado às mulheres vítimas de violência, ser ouvido sobre suas dificuldades e refletir sobre como melhorar seu trabalho, além disso, você estará contribuindo com a literatura científica, acrescentando-lhe informações sobre as crenças que envolvem a violência contra a mulher.

Os instrumentos serão respondidos individualmente na presença do pesquisador, com a finalidade de oferecer esclarecimentos quando necessário, além de garantir o adequado e completo preenchimento dos instrumentos. Quaisquer dúvidas quanto aos

procedimentos de pesquisa podem ser dirigidas a mim ou à minha orientadora a qualquer momento, antes ou durante a pesquisa, e serão esclarecidas. Você tem a liberdade de aceitar participar ou não, podendo interromper a sua participação a qualquer momento, sob qualquer condição, sem nenhuma penalização ou prejuízo em sua relação com a pesquisadora, a UFSCar ou qualquer outra instituição envolvida.

Está assegurado seu anonimato, e as informações obtidas por meio da pesquisa serão confidenciais. O estudo tem fins acadêmicos e científicos, e as divulgações decorrentes deste não poderão identificá-lo, identificar sua família de qualquer maneira ou seu local de trabalho; sendo assim, será usado um código para a sua identificação. Sua participação é isenta de despesas.

Você receberá uma cópia desse termo com o nome, o telefone e o email da pesquisadora.

Nome da pesquisadora

Fone e email

Declaro que entendi os objetivos, riscos e benefícios de minha participação na pesquisa e concordo em participar. A pesquisadora me informou que o projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos da UFSCar, que funciona na Pró-Reitoria de Pesquisa da Universidade Federal de São Carlos, localizada na Rodovia Washington Luiz, Km. 235 - Caixa Postal 676 - CEP 13.565-905 - São Carlos - SP – Brasil. Fone (16) 3351-8110. Endereço eletrônico: cephumanos@power.ufscar.br

São Carlos, ____ de _____ de 2010

Nome e Assinatura do Participante

(Anexo 4)



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS

COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA EM SERES HUMANOS

Via Washington Luiz, Km. 235 - Caixa Postal 676

CEP 13.565-905 - São Carlos - SP - Brasil

Fones: (016) 3351-8028 Fax (016) 3351-8025 Telex 162369 - SCUF - BR

cephumanos@power.ufscar.br

<http://www.propq.ufscar.br>

Parecer N^o. 293/2010

CAAE: 2569.0.000.135-10

Processo número: 23112.002327/2010-86

Pesquisador (es): PATRÍCIA TONISSI MIGLIATO NUNES

Título Projeto: A Violência Contra a Mulher e o Atendimento Prestado às Vítimas: A Perspectiva do Policial Civil

Análise da Folha de Rosto

Folha de rosto completa e adequadamente preenchida.

Descrição sucinta dos objetivos e justificativas

Trata-se de fazer um levantamento e caracterização acerca das crenças dos policiais civis sobre a violência contra a mulher, justificado pela importância do atendimento inicial às mulheres vítimas de violência no momento de sua queixa nas Delegacias da Mulher. A literatura apresentada justifica a importância do atendimento na procura pela justiça por parte das mulheres em situação de violência bem como a relevância da compreensão acerca das questões de gênero envolvidas em situações de acolhimento às mulheres vitimizadas em Delegacias da Mulher. Também, em busca bibliográfica ampla indicada no texto, é considerado que não existem informações significativas que permitam "análise e compreensão dos problemas vivenciados pelos policiais civis que atendem mulheres vítimas de violência" (p.3, Protocolo).

METODOLOGIA APLICADA

Na própria unidade de polícia em que trabalham serão feitas aplicações de instrumentos (questionário e roteiro de entrevista) de coleta de dados. O instrumento "Questionário sobre crenças a respeito de violência intrafamiliar" contém trinta afirmações sobre este tipo de violências seguidas pela possibilidade de concordar ("verdadeiro") ou discordar ("falso") das mesmas e justificar. No roteiro de entrevista há 41 questões sobre dados sociodemográficos do (a) policial, formação e experiência profissional, aspectos que influenciam o tipo de atendimento oferecido, conhecimentos sobre a violência contra a mulher, bem como a análise, por parte do entrevistado, de trechos extraídos de literatura específica da área. Cada um dos instrumentos será aplicado em um encontro específico para tal atividade.

Identificação de riscos e benefícios

A pesquisadora identifica claramente os riscos e benefícios do procedimento. Prevê que podem ocorrer desconfortos no momento em que o participante responde a questões sobre os assuntos selecionados e prevê, também, procedimentos para minimizar tais desconfortos (resposta livre, sem direcionamento). Dos benefícios imediatos, é esperado que, ao refletir sobre sua atuação no atendimento de mulheres vitimizadas, o participante possa identificar aspectos que potencialmente melhorem seu trabalho. Como benefício resultante, é esperado que este estudo contribua com o entendimento sobre as crenças envolvidas na violência contra a mulher.

FORMA DE RECRUTAMENTO

Será feito contato inicial, individual, com potenciais participantes da pesquisa para esclarecimento dos objetivos da pesquisa. Neste contato será feita a apresentação e assinatura do TCLE. São potenciais participantes da pesquisa "policiais civis, tanto homens quanto mulheres, maiores de 18 anos que atendam vítimas de violência contra a mulher" (p. 11, Item II. D, Protocolo).

CRONOGRAMA

Cronograma adequado aos propósitos e metodologia de pesquisa.

Orçamento financeiro detalhado

Não há informações sobre orçamento de pesquisa. Há, contudo a indicação de que os custos são baixos e que serão ressarcidos, tanto pesquisadores quanto participantes, se houver necessidade, com recursos do Laboratório de Análise e Prevenção da Violência da UFSCar.



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS

COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA EM SERES HUMANOS

Via Washington Luiz, Km. 235 - Caixa Postal 676

CEP 13.565-905 - São Carlos - SP - Brasil

Fones: (016) 3351-8028 Fax (016) 3351-8025 Telex 162369 - SCUF - BR

cephumanos@power.ufscar.br

<http://www.propq.ufscar.br>

Adequação do TCLE

TCLE muito bem redigido. Claro, objetivo e completo em relação aos propósitos, riscos, benefícios e caracterização geral da pesquisa.

Identificação dos currículos dos participantes da pesquisa


O currículo da pesquisadora responsável, mesmo com poucas informações, apresenta experiência de trabalho em setor correlato ao foco de pesquisa bem como aponta que ela está em curso de pós-graduação condizente com os objetivos de pesquisa. A orientadora também possui experiência na área.

Conclusão

Protocolo bem redigido e caracterizado em termos das questões éticas envolvidas na pesquisa, que está adequadamente justificada e fundamentada em literatura da área. Protocolo aprovado.

Normas a serem seguidas:

- O sujeito da pesquisa tem a liberdade de recusar-se a participar ou de retirar seu consentimento em qualquer fase da pesquisa, sem penalização alguma e sem prejuízo ao seu cuidado (Res. CNS 196/96 – Item IV.1.f) e deve receber uma cópia do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, na íntegra, por ele assinado (Item IV.2.d).
 - O pesquisador deve desenvolver a pesquisa conforme delineada no protocolo aprovado e descontinuar o estudo somente após análise das razões da descontinuidade pelo CEP que o aprovou (Res. CNS Item III.3.z), aguardando seu parecer, exceto quando perceber risco ou dano não previsto ao sujeito participante ou quando constatar a superioridade de regime oferecido a um dos grupos da pesquisa (Item V.3) que requeiram ação imediata.
 - O CEP deve ser informado de todos os efeitos adversos ou fatos relevantes que alterem o curso normal do estudo (Res. CNS Item V.4). É papel do pesquisador assegurar medidas imediatas adequadas frente a evento adverso grave ocorrido (mesmo que tenha sido em outro centro) e enviar notificação ao CEP e à Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA – junto com seu posicionamento.
 - Eventuais modificações ou emendas ao protocolo devem ser apresentadas ao CEP de forma clara e sucinta, identificando a parte do protocolo a ser modificada e suas justificativas. Em caso de projetos do Grupo I ou II apresentados anteriormente à ANVISA, o pesquisador ou patrocinador deve enviá-las também à mesma, junto com o parecer aprobatório do CEP, para serem juntadas ao protocolo inicial (Res. 251/97, item III. 2. e).
 - Relatórios parciais e final devem ser apresentados ao CEP, inicialmente dentro de 1 (um) ano a partir desta dada e ao término do estudo.
- São Carlos, 2 de setembro de 2010.


Prof. Dr. Daniel Vendruscolo
Coordenador do CEP/UFSCar