

A segurança pública no atendimento às mulheres uma análise a partir do Ligue 180

Alinne de Lima Bonetti
Luana Pinheiro
Pedro Ferreira

SciELO Books / SciELO Livros / SciELO Libros

BONETTI, A.L., PINHEIRO, L., and FERREIRA, P. A segurança pública no atendimento às mulheres: uma análise a partir do Ligue 180. In: SARDENBERG, C.M.B., and TAVARES, M.S. comps. *Violência de gênero contra mulheres: suas diferentes faces e estratégias de enfrentamento e monitoramento* [online]. Salvador: EDUFBA, 2016, pp. 145-185. Bahianas collection, vol. 19. ISBN 978-85-232-2016-7. <https://doi.org/10.7476/9788523220167.0006>.



All the contents of this work, except where otherwise noted, is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International license](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Todo o conteúdo deste trabalho, exceto quando houver ressalva, é publicado sob a licença [Creative Commons Atribuição 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Todo el contenido de esta obra, excepto donde se indique lo contrario, está bajo licencia de la licencia [Creative Commons Reconocimiento 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

A SEGURANÇA PÚBLICA NO ATENDIMENTO ÀS MULHERES *uma análise a partir do Ligue 180¹*

Alinne de Lima Bonetti
Luana Pinheiro
Pedro Ferreira

Introdução

Foi na década de 1980, sob o mote “quem ama não mata”, que o movimento feminista conseguiu finalmente reconhecer que a violência contra as mulheres, em especial a de caráter doméstico e conjugal, constituía-se em grave problema social e que necessitava, portanto, de intervenção do Estado, extrapolando as fronteiras militantes. (HEILBORN; SORJ, 1999) Em meio às inúmeras ações, análises e estudos sobre o tema, em 1985 foi criada a primeira experiência de política de segurança pública voltada para o combate à violência doméstica (PASINATO; SANTOS, 2008): a Delegacia



1 Trabalho apresentado originalmente no XIV Congresso Brasileiro de Sociologia, de 28 a 31 de julho de 2009, Rio de Janeiro.

que atendem as mulheres, cujo objetivo é oferecer-lhes um atendimento integral – e não mais apenas emergencial – que considere todas as dimensões que envolvam o aprimoramento dos mecanismos de prevenção e enfrentamento da violência, como a saúde, a justiça, a segurança pública, a assistência social, o trabalho, a educação e a cultura.

O que se pode perceber, porém, é que, a despeito da ampliação conceitual do escopo das políticas, o aparato estatal da segurança pública – principalmente as DEAMs, as Delegacias de Polícia (DPs) e o serviço de emergência 190, da Polícia Militar – continua a ser porta de entrada privilegiada das mulheres ao universo do Estado em sua busca por proteção e reparação de direitos, seja pela sua maior disponibilidade no espaço nacional, seja pela relação direta que se estabelece entre violência e “polícia”.

Neste contexto, cada vez mais se tem falado sobre a necessidade de se desenhar uma política de segurança pública numa perspectiva feminista, muito embora não se apresente mais elaboradamente o seu desenho. (BIANCARELLI, 2006) Parte-se da identificação de uma nova forma de manifestação de violência que incide sobre as mulheres de forma particular. Para além da violência doméstica e familiar, as mulheres têm também sofrido mais intensamente as consequências da violência urbana e do crime, sobretudo nas áreas conflagradas. (ANISTIA INTERNACIONAL, 2008)

Uma recente e importante fonte de informações a esse respeito é a Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180, criada pelo Governo Federal em 2005, com o objetivo de atender e orientar as mulheres em situação de violência. Além de ser uma fundamental porta de entrada para a rede de serviços ofertados pelo Estado, a Central tem produzido um relevante banco de dados com informações para o estudo e análise do fenômeno da violência contra as mulheres no Brasil e, assim, subsidiar o aprimoramento e formulação das políticas públicas na área.

Sobre esta análise

Esta análise se inscreve no marco teórico da epistemologia feminista, que nas últimas décadas vem se consolidando como uma importante vertente crítica da produção de conhecimento nas Ciências Sociais em geral. Tal crítica tem sido especialmente produtiva, sobretudo no questionamento das categorias de análise e dos modelos explicativos tradicionais. Ou seja, tem apontado os “pontos cegos” do pensamento social, tais como “a construção do objeto da Sociologia e da constituição do sujeito do conhecimento sociológico.” (MARIANO, 2008, p. 9)

Nesta viragem crítica, se coloca em suspeição a pretensa neutralidade e objetividade da Ciência, demonstrando-se que o sujeito do conhecimento, tido como abstrato e não marcado, corresponde ao modelo masculino da humanidade. Em substituição a essa “objetividade masculinista” (HARAWAY, 1995), opta-se por uma “objetividade feminista e corporificada”, assentada no posicionamento dos saberes e dos sujeitos produtores de conhecimento, tal como propõe Donna Haraway (1995). Para essa autora, todo conhecimento é político, parcial e responsável, porque, em função da explicitação do seu posicionamento, é capaz de responder pelas condições da sua produção por meio de uma constante vigilância crítica sobre elas.

Partindo-se dessas premissas, cabe situar as condições de produção desta análise. Ela guarda um duplo objetivo na sua origem: por um lado, pretende-se uma análise técnica crítica da própria Central, com vistas a subsidiar melhorias na oferta do serviço e no seu desenho – deste primeiro objetivo, resultou um pequeno relatório técnico voltado à gestão da política pública. Por outro lado, também almeja-se produzir conhecimento sobre o fenômeno contemporâneo da violação dos direitos das mulheres no país.

Para tanto, dividimos a análise em duas etapas: i) quantitativa: com informações sociodemográficas de quem liga e dados específicos sobre a demanda; e ii) qualitativa: a partir dos registros produzidos pelas atendentes da Central, com base no que escutam durante o atendimento realizado. Tratam-se, portanto, de relatos de segunda ordem. Sendo assim, conta-se com diferentes filtros subjetivos, os quais, contudo, não impõem grandes limitações à análise.

Todos os relatos das reclamações registradas ao longo de 2008 foram lidos, analisados e reagrupados. Como o “Ligue 180” é um serviço relativamente novo, há, ainda, algumas arestas no seu desenho que análises como esta contribuem para identificar e sugerir modificações. Nos dados sobre as reclamações, mais especificamente, encontramos certa imprecisão nas categorias utilizadas para a sua classificação, o que permite grande margem de discricionariedade e subjetividade na categorização efetuada pelas atendentes do serviço a cada atendimento realizado, possibilitando distintas interpretações de fenômenos idênticos e, assim, distorções nas análises estatísticas. Para fins deste estudo, portanto, construímos outras categorias analíticas a partir das recorrências apresentadas nos registros, reveladoras da relação entre as demandantes e os agentes dos serviços de segurança pública.

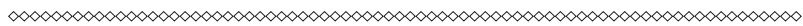
A Central de Atendimento à Mulher

A Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180 é uma central de atendimento telefônico da Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres (SPM), que tem por objetivo receber denúncias/relatos de violência e reclamações sobre os serviços da rede, além de orientar as mulheres sobre seus direitos, encaminhando-as para os serviços da Rede de Atendimento à Mulher em Situação

A Central começou a funcionar, em caráter experimental, em novembro de 2005, de segunda a sexta-feira, apenas em horário comercial, a partir de um acordo de cooperação técnica entre a SPM e o Ministério da Saúde, que viabilizou a infraestrutura, os recursos tecnológicos e humanos até abril de 2006. A partir de então, a Central passou a funcionar em instalações próprias, com nova infraestrutura e maiores recursos. O horário de atendimento foi expandido, o serviço passou a funcionar 24 horas por dia, ininterruptamente, e o número de posições de atendimento aumentou de quatro para 20.⁶

Desde a sua criação, a Central tem apresentado um aumento significativo no volume de ligações recebidas e de atendimentos efetuados. Entre 2005 e 2008, houve um crescimento de mais de 1.700% no total de atendimentos realizados, que passou de quase 15 mil, no primeiro ano de funcionamento do serviço, para cerca de 271 mil, em 2008. Essa evolução, aparentemente, deve-se não só às melhorias metodológicas e tecnológicas implementadas ao longo dos três primeiros anos de funcionamento da Central, mas também à sanção da Lei Maria da Penha e à divulgação do serviço.⁷

A Central coleta dados cadastrais das mulheres que procuram o serviço (faixa etária, escolaridade, estado civil, cor/raça, entre outros), bem como registra detalhada e padronizadamente todos os atendimentos prestados. Os atendimentos podem ser classificados como: i) informação: é o repasse de informações técnicas relacionadas à temática do serviço e que são respondidas com base na consulta ao banco de dados; ii) denúncia/relato de violência:



- 6 Posições de Atendimento (PA) são as cabines disponíveis para as atendentes desenvolverem suas atividades. O número de PAs corresponde à capacidade de atendimento do serviço.
- 7 Considerando que a atual capacidade instalada não suporta o crescimento da demanda apresentado no último ano, será dobrado o número de postos de atendimento e implementados novos mecanismos tecnológicos que facilitarão o fluxo e acompanhamento das demandas recebidas na Central junto aos órgãos/instituições de competência nos estados e municípios, em especial a Ouvidoria da SPM, o Ministério Público, as corregedorias de polícia, os organismos governamentais de políticas para as mulheres e os conselhos de direitos.

é todo registro de informações relacionadas aos atos de violência relatados pelas pessoas que procuram a Central; iii) reclamação: é o registro de críticas ao funcionamento inadequado dos serviços que compõem a rede de atendimento às mulheres; iv) elogio: é o registro da manifestação de satisfação das (os) usuárias (os) referente aos serviços que compõem a rede em todo o país; v) sugestão: é o registro das propostas recebidas de melhoria ou de ações no âmbito do combate à violência contra as mulheres; e vi) serviços: é o encaminhamento das (os) usuárias (os) aos serviços que compõem a rede de atenção às mulheres.

Outra peculiaridade que deve ser ressaltada diz respeito à metodologia de encaminhamento dos registros de reclamações recebidas. A cada atendimento realizado pela Central, em especial a cada encaminhamento para serviços da Rede, as atendentes orientam as mulheres para que, em caso de não receberem o atendimento adequado nos serviços procurados – sejam eles especializados ou não –, procurem novamente a Central, informando o tipo de dificuldade encontrada. Ainda não é possível identificar quantos dos registros de reclamação recebidos são decorrentes de encaminhamentos realizados pelo Ligue 180, mas estimamos, com base na leitura dos relatos, que a maioria das reclamantes são usuárias reincidentes da Central. Importante destacar, ainda, que todos os registros de reclamação são encaminhados à Ouvidoria da SPM, que recebe os registros realizados no atendimento e encaminha e/ou apura de acordo com o caso.

Especificamente em relação ao mau atendimento recebido nos serviços da Rede, foi realizado, em julho de 2008, um trabalho de capacitação/sensibilização junto às atendentes da Central para melhor percepção dos relatos de reclamações no discurso das usuárias do serviço. Isso porque muitas vezes as reclamações não correspondem à principal demanda das mulheres que procuram o serviço, mas é importante que a atendente perceba e informe a

recorrência destas situações. Com isso, houve um aumento significativo no número de registros de reclamações, que passaram de uma média mensal de 76 atendimentos, entre janeiro e junho de 2008, para 250, entre julho e agosto, um aumento de 227% na média mensal.

O aumento no número de registros de reclamações também evidenciou a necessidade de rever as classificações adotadas e a necessidade de um trabalho, junto às atendentes, acerca da organização, das atribuições e competências de cada um dos serviços que compõem o aparato da segurança pública.

Retrato das reclamações recebidas

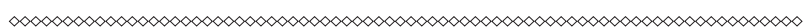
A criação da Central de Atendimento à Mulher, em 2005, representou a instauração de um novo elo da Rede de Atendimento às Mulheres em Situação de Violência, ao lado de serviços como casas-abrigo, centros de referência e delegacias de polícia. No entanto, além de ser um serviço ofertado às mulheres, a Central funciona como uma porta de entrada para outros serviços integrantes da Rede, realizando encaminhamentos e fornecendo orientações, e também como um instrumento que monitora a atuação de cada uma dessas instituições do Estado. Cabe ao Ligue 180, portanto, ouvir a sociedade a respeito do atendimento recebido em cada serviço que integra a Rede e, a partir desse acompanhamento junto às/aos usuárias/os, estabelecer um fluxo para que as eventuais reclamações alcancem os órgãos competentes e possam ser, se não solucionadas, ao menos discutidas no âmbito de cada instituição com o intuito de aprimorar os atendimentos prestados.

É a partir desse eixo de ação da Central, como um mecanismo de monitoramento e avaliação da Rede, que se desenvolve a análise sobre as reclamações recebidas no Ligue 180. É importante contextualizar, antes, o tamanho da rede de serviços de enfrentamen-

to da violência contra as mulheres disponível hoje no país, pois é essa a estrutura do Estado ofertada às mulheres na realidade local e sobre a qual se constroem as queixas que aqui serão relatadas.

Desde 2004, com as modificações no escopo da política de enfrentamento à violência contra as mulheres, o número de serviços, bem como a natureza dos mesmos, vem se ampliando significativamente. Atualmente, estão à disposição da sociedade 681 serviços especializados de atendimento às mulheres em situação de violência, dentre os quais: 418 delegacias ou postos especializados; 132 centros de referência; 68 casas-abrigo; e 63 juizados ou varas especiais de violência doméstica e familiar.⁸ Ainda que tenha crescido substancialmente ao longo dos anos, a Rede hoje existente ainda é limitada para responder a todas as demandas existentes, tanto em termos de quantidade de serviços disponíveis, quanto em relação à sua concentração territorial (ver Tabela 1 do Anexo). Para além dos serviços especializados, outros serviços, mesmo que não específicos, atendem um grande número de mulheres em situação de violência, a exemplo das delegacias comuns da polícia civil,⁹ do número emergencial da polícia militar (190), das defensorias públicas etc. É sobre esse conjunto de instituições, especializadas ou não, que as reclamações recebidas pela Central discorrem.

Em 2008, a Central realizou cerca de 271 mil atendimentos, número quase 33% superior ao verificado para o ano de 2007 (ver Tabela 2 do Anexo). Isso não significa, porém, que foram atendidas 271 mil mulheres, pois uma única ligação pode conter uma ou mais demandas. A maioria dos atendimentos realizados no ano consistiu no encaminhamento de mulheres em situação de violência para os serviços da Rede (37,7%) e na prestação de in-



8 Criados a partir da Lei Maria da Penha.

9 Em 2006, havia no país pouco mais de 5 mil Unidades Operacionais da Polícia Civil (não especializadas), segundo dados do Ministério da Justiça.

formações (52%).¹⁰ As denúncias ou relatos de violência responderam por cerca de 9% e as reclamações por menos de 1% do total de atendimentos realizados. Esses percentuais confirmam que, mais do que captar denúncias ou acompanhar o desempenho dos serviços, o foco da Central é orientar e oferecer ajuda às mulheres em situação de violência, motivo pelo qual foi criada em 2005.

Perfil das/os reclamantes

Comparativamente aos outros atendimentos prestados pela Central, portanto, são poucas as mulheres (ou homens) que procuram o Ligue 180 para realizar reclamações sobre instituições da Rede de Atendimento às Mulheres em Situação de Violência. Ainda que seja um público mais restrito, o perfil das/os reclamantes em nada difere daquele identificado para as demais pessoas que procuram a Central para outro tipo de atendimento, ou seja, não é possível identificar, pelos dados disponíveis, características específicas para aqueles/as que optam por denunciar um mau atendimento recebido nos serviços ofertados pelo Estado.

Faz-se necessário ressaltar um importante aspecto metodológico que se refere à alta taxa de não resposta à demanda por informações, como estado civil, idade, entre outras. Se, por um lado, esse fato está diretamente relacionado à juventude do serviço e à permanente necessidade de se trabalhar junto às atendentes para que se possa coletar os dados da melhor maneira possível, por outro, não há como desconsiderar a natureza do fenômeno da violência contra as mulheres que envolve sentimentos como ver-



10 Dois movimentos importantes merecem ser mencionados entre os anos de 2007 e 2008: a) o aumento expressivo na quantidade de informações fornecidas pela Central, em função basicamente de uma maior divulgação do serviço e da Lei Maria da Penha, tema mais demandado pelas mulheres/homens que procuram o serviço; e b) redução de 20 pontos percentuais no encaminhamento de mulheres para serviços: neste caso, a maior e melhor capacitação das operadoras para o atendimento produziu um resultado, que foi a redução do encaminhamento para diversos serviços na cidade da demandante e um maior foco com o encaminhamento apenas para o serviço mais adequado.

gonha e medo e que, portanto, pode desestimular a identificação daquelas em situação de violência. Optou-se, aqui, por apresentar as distribuições da população pelas diversas categorias desconhecendo-se a taxa de não informados. Os dados completos, porém, estão disponíveis nas tabelas dispostas no anexo deste texto.

Inicialmente, pode-se perceber que são de fato as mulheres as que mais reclamam do atendimento recebido nos serviços, sejam elas as próprias “vítimas” da situação de violência, sejam elas amigas ou familiares que constroem um círculo de solidariedade e denunciam comportamentos entendidos como não aceitáveis para agentes públicos (ver Quadro 1 no Anexo).

A grande maioria das mulheres reclamantes encontra-se na faixa de 20 a 40 anos de idade (67% delas) e são casadas ou estão em uniões estáveis (59,8%). Há, no entanto, uma sobrerrepresentação desses grupos de mulheres, uma vez que aquelas de 20 a 40 anos de idade representam apenas 32% da população feminina brasileira¹¹ e as casadas ou em união estável não somam mais do que 36% das mulheres do país.¹² Nessa faixa etária, as mulheres já se encontram sexualmente ativas e no auge da sua fase reprodutiva, sendo comum a recorrência de casamentos e recasamentos, seguidos de conflitos conjugais, o que amplia a probabilidade de que enfrentem situações de violência e, conseqüentemente, de que procurem os serviços ofertados pelas instituições públicas e venham a fazer reclamações quanto ao atendimento ali recebido. Ademais, esse dado

[...] também permite levantar a hipótese de que, por se tratar de uma geração que vive numa conjuntura histórica em que a luta contra a violência é pervasiva a toda a sociedade, essas mulheres se sentem legitimadas a denunciar as relações violentas em que

11 Segundo dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios de 2007 (PNAD) do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2007).

12 Segundo dados do Censo Demográfico de 2000 do IBGE.

se encontram, procurando ajuda. (BONETTI; PINHEIRO; FERREIRA, 2008, p. 5)

No caso dos dados relativos à escolaridade, a Central coleta informações sobre o último nível de ensino que a pessoa cursou ou está cursando. Quase 90% das mulheres que efetuam reclamações junto ao Ligue 180 possuíam até nível médio completo, sendo que a proporção de analfabetas entre as que procuram o serviço é insignificante (0,9%), tanto na comparação com aquelas que são alfabetizadas, quanto com a distribuição da população feminina no país (10% das mulheres brasileiras eram analfabetas, em 2007). Levanta-se a hipótese, portanto, de que o serviço telefônico não chega àquelas mulheres que não têm inserção na cultura das letras, sendo um serviço mais acessível às mulheres educadas, e que estas tendem a reclamar com menor frequência dos serviços do Estado.

Já em relação às informações sobre raça/cor, importa considerar que esse é o quesito que apresenta maior taxa de não resposta (quase 17%), o que evidencia as dificuldades ainda existentes – e recorrentes nos mais diversos registros administrativos ou pesquisas domiciliares – na construção e afirmação de uma identidade que foi, durante séculos, escamoteada pelo mito da democracia racial e da miscigenação cordial. Assim, há que se considerar uma prevalência maior das populações preta e parda na distribuição dos atendimentos do Ligue 180 quando comparadas à distribuição da população feminina no país: 56,6% das reclamantes que informaram sua cor/raça eram negras, enquanto esse percentual é de inferiores 48% para as mulheres brasileiras. Em sentido oposto, 41% das atendidas pela Central eram brancas, frente a uma população feminina total que concentra 50,6% de mulheres nessa condição de raça/cor. Como principal hipótese para explicar tal discrepância, recorre-se ao conceito de racismo institucional, entendido como aquele que

[...] não se expressa por atos manifestos, explícitos ou declarados de discriminação orientados por motivos raciais. Ao contrário, o racismo institucional atua de forma difusa no funcionamento cotidiano de instituições e organizações, que passam a operar de forma diferenciada na distribuição de serviços, benefícios e oportunidades a diferentes grupos raciais. (IPEA, 2007, p. 10)

Muitos são os relatos de mulheres violentadas pelas instituições do Estado, especialmente em função da reprodução de estereótipos e preconceitos que banalizam a violência doméstica e familiar. A essas situações, soma-se o racismo institucional, que torna ainda mais difícil para as mulheres negras o acesso qualificado aos serviços e, conseqüentemente, o rompimento do ciclo da violência.

Finalmente, no tocante à distribuição regional dessa população, os dados apontam que 56% das reclamantes residem em unidades da federação da região Sudeste. Há, novamente, uma sobrerrepresentação das mulheres dessa região na comparação com a distribuição da população feminina no Brasil de modo geral, que chega somente a 41%. Nesse caso, a explicação encontra-se tanto na maior densidade populacional desses estados, quanto na maior oferta de serviços, especialmente no estado de São Paulo, que, junto ao Rio de Janeiro e Minas Gerais, concentra 44% dos serviços especializados disponíveis no país.

Perfil das reclamações

Durante todo o ano de 2008, foram recebidas 1.959 reclamações sobre os serviços especializados ou não de atendimento às mulheres, o que equivale a apenas 0,7% do total de atendimentos efetuados pela Central. Isso não significa, obviamente, que não haja um número maior de críticas e denúncias a respeito dos atendimentos recebidos, ou que o conjunto de serviços que atende às mulheres em situação de violência esteja funcionando da maneira

mais adequada, segundo as normas técnicas produzidas pela SPM e pela Secretaria Nacional de Segurança Pública, do Ministério da Justiça. De fato, há que se destacar a prevalência de uma cultura que não associa o bom atendimento nos equipamentos públicos a uma questão de acesso a direitos e, portanto, não estimula a denúncia e a reclamação aos órgãos competentes. Há, muitas vezes, uma noção de que o agente público, ao efetuar um bom atendimento, está “prestando um favor” à mulher e não garantindo o seu direito a um serviço de qualidade e eficiência. Configura-se, assim, um quadro de violência que se soma à agressão doméstica e familiar (ou pública) e àquela praticada pelo Estado e que pode ser denominada violência institucional.

Ademais, as condições de fragilidade e instabilidade vivenciadas pelas mulheres não evidenciam o mau atendimento como a questão mais importante a ser resolvida no momento. Quando se analisam os relatos registrados nos mais diversos tipos de denúncias de violência recebidas na Central (como tentativa de homicídio, agressão física ou cárcere privado, por exemplo), é bastante recorrente a narrativa de que essas mulheres já procuraram os serviços existentes na cidade, em especial DEAMs ou delegacias comuns, e de que foram mal atendidas. A reclamação nem sempre se constitui em objeto da ligação ao Ligue 180, podendo não ser assim percebida pela mulher que procura a Central ou pela operadora que a atendeu.

No entanto, é importante destacar o expressivo aumento na quantidade de reclamações recebidas no serviço, que passou de 904 para 1.959 entre 2007 e 2008, um crescimento de 116% (ver Tabela 2 do anexo). Não há um único fator para explicar esse fenômeno, mas certamente, entre as causas, é possível destacar: i) a ampliação da Rede Especializada de Atendimento: incremento de 12% no período na oferta de serviços; ii) maior divulgação

e conhecimento da Central; e iii) capacitação das atendentes da Central sobre o tema de reclamações.

Ainda que os números sejam de pequena monta, importantes aspectos podem ser apreendidos da análise das informações produzidas, especialmente dos relatos, tal como se verá na seção seguinte. Inicialmente, cabe destacar que os serviços que mais apresentam registros de reclamação na Central são as Delegacias de Polícia, especializadas ou não no atendimento à mulher, seguidas do número 190, de atendimento telefônico da polícia militar: juntos, respondem por quase 90% do total de reclamações registradas (ver Tabela 3 do Anexo).¹³

Segundo a Constituição Federal (CF), às polícias militares cabem a polícia ostensiva e a preservação da ordem pública, estando subordinadas aos governadores dos estados e do Distrito Federal. O número 190 é o número de utilidade pública de emergência da polícia militar, devendo ser acionado para casos de delitos que necessitem de atendimento de urgência, incluindo aqueles relacionados à violência doméstica e familiar contra as mulheres. (BRASIL, 1988)

A CF, em seu artigo 144, § 4º, determina que às polícias civis, dirigidas por delegados de polícia de carreira, incumbem as funções de polícia judiciária e a apuração de infrações penais. Esses serviços – especializados ou não – devem estar preparados para o atendimento de mulheres que vivenciem qualquer tipo de violência. Em caso de violência doméstica e familiar, a Lei n. 11.340/06 (Lei Maria da Penha) dispõe sobre os procedimentos a serem adotados pela autoridade policial. (BRASIL, 1988, 2006)



13 Em 2007, esse percentual alcançava “apenas” 70%, não porque os serviços de segurança eram menos reclamados, mas porque grande parte das reclamações sobre essas instituições estava agregada na categoria “outros”, que somou 26% do total de reclamações daquele ano, em função de mudanças na base de dados que impossibilitaram a identificação dos serviços-alvo das reclamações entre janeiro e abril de 2007.

O grande foco das reclamações encontra-se, portanto, no aparato da segurança pública, espaço mais procurado pelas mulheres quando é tomada a decisão, ainda que impulsiva ou temporária, de denúncia e de rompimento do ciclo da violência. Por serem em grande parte dos casos as portas de entrada ao aparato estatal, amplia-se a importância de um bom atendimento, acolhedor e humanizado, e da prestação de um serviço de qualidade, em obediência ao disposto nas leis e normas vigentes. É exatamente em cima desses dois pontos que se concentram as reclamações recebidas pela Central em relação às DEAMs, às delegacias comuns da polícia civil e ao número 190 da Polícia Militar. De modo geral, as queixas estão relacionadas: i) ao despreparo e à falta de comprometimento na aplicação da legislação vigente; e ii) ao atendimento inadequado em função de comportamentos que reproduzem estereótipos e preconceitos no atendimento. Os dados apontam, assim, para a necessidade contínua de capacitação e qualificação dos profissionais e de divulgação da nova lei de forma ainda mais intensa.

Relatos sobre as reclamações

Cada uma das reclamações recebidas na Central é classificada tanto em relação ao serviço ao qual se refere, quanto em relação ao seu conteúdo. Nesse caso, os relatos são classificados em diferentes categorias, tais como: omissão, despreparo, atendimento inadequado, dificuldade de acesso, falta de providência sobre o boletim de ocorrência, recusa em registrar o boletim de ocorrência, entre outras. Na análise dos registros, porém, foi possível perceber que as classificações sobre as quais se agrupam os registros hoje na Central guardam certa imprecisão, conforme já relatado. Assim, optamos por não trabalhar as informações quantitativas sobre o conteúdo das reclamações armazenadas no banco de dados, mas

apenas os registros qualitativos informados pelas atendentes e que permitem conhecer de forma mais fidedigna esse conteúdo.

Para este estudo, criamos, então, outra forma de organização dos relatos, a partir de três grandes grupos de reclamações, comuns aos três serviços em análise. Tais reclamações aparecem tanto em casos de atendimento efetivado quanto naqueles em que houve recusa de atendimento às reclamantes pelos agentes de segurança pública.

Problemas infraestruturais

Neste grupo, enquadram-se as reclamações que denunciam a precariedade dos serviços oferecidos relativas à ausência de infraestrutura adequada para o seu pleno funcionamento. Dentre elas, encontram-se: a falta de viatura, telefone sem resposta, demanda fora da jurisdição do serviço, delegacias fechadas e falta de recursos humanos.

Na sequência, citamos partes de alguns desses relatos que evidenciam a precariedade no diz respeito à infraestrutura:

1. Cidadã relata que ligou para o 190 solicitando uma viatura no local. Os agentes policiais disseram que não poderiam fazer absolutamente nada, pois não tinha viatura. Além de informar que não podem fazer nada, pois não é de sua competência.
2. Cidadã reclama do 190 por não ter comparecido no local solicitado numa situação de emergência (violência doméstica e familiar) após ter ligado por três vezes. A atendente informou que talvez não comparecessem devido a muitos chamados urgente na sua frente.
3. Cidadão relata que compareceu à delegacia comum para pedir socorro para sua vizinha que é mantida em cárcere

privado. Foi atendido por um agente que falou que não era da competência daquela delegacia e que se eles não estavam dando conta dos problemas da sua jurisdição, imagine da outra jurisdição.

4. Cidadã reclama que esteve na delegacia de mulher e a atendente se recusou a fazer o boletim de ocorrência, alegando que o sistema estava fora do ar. A atendente pediu para a cidadã retornar no dia seguinte porque a DEAM fechava às 19h e só havia um escrivão atendendo.
5. Cidadã foi à delegacia comum e foi atendida por um guarda que disse que as delegacias estavam em greve e ela não poderia registrar o boletim de ocorrência.
6. Cidadã compareceu à delegacia comum para registrar um boletim de ocorrência por ter sofrido violência, porém a pessoa que estava na recepção informou que naquela delegacia não fazia boletim de ocorrência no período da manhã, somente à tarde.
7. Cidadã relata que foi à DEAM para registrar um BO. Depois de registrada a denúncia, a delegada a encaminhou para fazer o exame de corpo delito e informou à vítima que não tinha nenhuma viatura e, se ela quisesse, que arrumasse carona ou desse algum jeito, pois precisava do exame ainda hoje.
8. Cidadã reclama que na DEAM não tem nenhuma delegada. Há um delegado titular da 99^a DP que está respondendo pela DEAM nos expedientes, mas as moradoras da cidade querem uma delegada na DEAM. As cidadãs se sentem constrangidas em falar com um homem na delegacia.
9. Cidadã está revoltada com as propagandas enganosas que vê ou escuta na televisão. Precisou do atendimento na DEAM e quando chegou ao local estava fechada. Infelizmente, não

pode contar com o atendimento da DEAM, até porque não funciona nos finais de semana e feriados, que são os dias que as mulheres mais precisam.

10. Cidadã Renata, 28 anos, relata que na cidade de Quajaru/BA não tem delegado durante a semana. Só uma vez por semana (na segunda feira) que a delegada vem da cidade vizinha para realizar atendimento.

Reunidos pelo elo comum dos problemas infraestruturais como entraves para o pleno funcionamento dos serviços de segurança pública, os relatos deste grupo nos apontam mais diretamente para a ausência e falha do Estado no cumprimento do seu dever constitucional de garantidor da segurança de todos e todas. Além da falta material objetiva, tais como a falta de viaturas disponíveis ou mesmo situações de falta de recursos humanos, observa-se também que, em se tratando de demandas relativas ao tema da violência doméstica e familiar, parece haver, subliminarmente, um consenso tácito sobre a gravidade menor desse tipo de crime, que se revela no entendimento de haver outros casos mais urgentes a serem tratados, pouca disponibilidade para o atendimento desses casos, como na situação da delegacia de polícia comum, que só registra tais ocorrências no período da tarde. Esses elementos, que figuram nessas situações como pano de fundo dos não menos graves problemas infraestruturais, revelam valores de uma visão de mundo própria do universo da segurança pública, que não entende a violência contra as mulheres, na sua faceta doméstica/familiar, como um crime.

Despreparo dos agentes de segurança pública

Sob esta categoria foram reunidas aquelas reclamações que versam sobre os procedimentos equivocados adotados pelos agentes de segurança, em especial no tratamento de demandas

de violência doméstica e familiar. Deparamo-nos com relatos de tentativas de mediação/conciliação em situações de violência, o entendimento de que o serviço não tem competência ou não está habilitado para tratar do tema da violência doméstica e familiar, desconhecimento dos procedimentos da Lei n. 11.340/06, demanda de autorização para prisões em flagrante, entre outros. Nos relatos aqui reunidos, a noção de que violência doméstica e familiar não é um crime, ou, no melhor dos casos, um crime menor, vai se tornando mais evidente.

Uma das características marcantes desses relatos é o discurso do “conflito de competências”, por meio do qual as mulheres deixam de receber atendimento em função de um entendimento equivocado por parte dos agentes dos serviços, que têm lidar com casos de violência doméstica e familiar, não se configurando em sua competência institucional. É possível perceber que parte desse discurso se dá mesmo em função do despreparo das agentes que acreditam não ser de sua responsabilidade esses temas. No entanto, um outro conjunto de relatos reflete mais o uso do conflito de competências como uma “desculpa” para que os serviços possam não atuar em casos considerados não importantes. Espanta, ainda, o fato de terem sido identificados registros de agentes de DEAMs justificando o não atendimento pela falta de competência das delegacias especializadas para lidar com esses casos. Seguem alguns relatos:

1. Cidadã relata que na delegacia de polícia foi informada que, em casos de violência doméstica, o BO só pode ser registrado em uma DEAM, para que a vítima tenha direito à Lei Maria da Penha.
2. Senhora esteve na DEAM para fazer o BO contra o companheiro que a agride com frequência, e os policiais se negaram a registrá-lo dizendo que BO relacionado à violência

domestica e familiar não era com eles, sendo ela orientada a procurar a delegacia civil.

3. Cidadã informa que procurou a DEAM e foi mal atendida pelo funcionário, que informou que lá não era o lugar adequado e que ela deveria procurar uma DP próxima a sua residência.
4. Cidadã relata que sofre violência física por parte do marido e não consegue atendimento pelo 190 no momento da agressão. A cidadã foi orientada a entrar em contato com o Ligue 180, que é a central que trata sobre a violência doméstica e familiar.
5. Cidadã compareceu à 50ª delegacia de polícia para registrar um BO por ter sofrido violência doméstica e familiar, e o delegado que a atendeu recusou-se a fazê-lo, alegando que tinha muita coisa para resolver e que a mesma procurasse a DEAM.

No campo do não atendimento por despreparo, cabe chamar a atenção para dois padrões verificados. O primeiro deles refere-se à falta de conhecimento dos procedimentos introduzidos pela Lei Maria da Penha (n. 11.340/2006), que inova no que diz respeito à descrição dos procedimentos a serem adotados pela autoridade policial em casos de violência doméstica e familiar contra a mulher. De fato, as autoridades policiais passaram, com a Lei Maria da Penha, a contar com uma série de novos procedimentos para os casos de violência doméstica e familiar contra as mulheres, em especial: i) a permissão da autoridade policial para prender o agressor em flagrante sempre que houver qualquer forma de violência doméstica contra a mulher; ii) o registro do boletim de ocorrência e a instauração do inquérito policial (composto pelos depoimentos da vítima, do agressor, das testemunhas (se houver) e de provas documentais e periciais); iii) a necessidade de remeter

o inquérito policial ao Ministério Público; iv) a possibilidade de requerer ao juiz, em 48h, que sejam concedidas diversas medidas protetivas de urgência para a mulheres em situação de violência; e v) a solicitação ao juiz da decretação da prisão preventiva com base na nova lei que altera o código de processo penal.

A aplicação incorreta da Lei não é de todo surpreendente por se tratar de uma norma com relativo pouco tempo de vigência, que altera substancialmente o cotidiano de trabalho das delegacias, provocando, assim, resistência à sua adequada e completa aplicação. (BONETTI; PINHEIRO, 2007) No entanto, é preocupante a quantidade de relatos de despreparo sobre os/as agentes de delegacias especializadas, que, em função da natureza dos serviços e dos investimentos públicos, deveriam estar bem mais preparados para lidar com as novidades introduzidas pela nova legislação do que o verificado na prática. Alguns relatos exemplificam essa situação.

1. Cidadã ligou no 190 e o policial que a atendeu relatou que não poderia ir até o local, pois não tinha ordem judicial para levar o agressor preso em flagrante;
2. Cidadã compareceu à DP para registrar um boletim de ocorrência. No atendimento, o boletim de ocorrência não foi registrado porque foi informada de que precisaria de, no mínimo, duas testemunhas;
3. A escrivã afirmou que não seria registrado o BO nos termos da Lei n. 11.340, porque ela não mora mais junto com ele e essa lei só atende quem mora junto. No dia seguinte, voltou para refazer a ocorrência, sendo atendida por outra escrivã, que afirmou poder registrar o BO nos termos da Lei n. 11.340, porém, no fórum da cidade, alguns juízes não aceitam a lei porque ela desfavorece o homem;

4. Cidadã foi agredida por seu cunhado. A vítima foi atendida pelo 190 e orientada a procurar a DEAM. Quando chegou na delegacia, não conseguiu fazer o boletim de ocorrência, pois foi informada que a Lei n. 11.340 só assiste violência praticada pelo marido;
5. Cidadã compareceu à DEAM e foi informada pela escrivã que eles não têm obrigação de encaminhar as medidas protetivas de urgência ao juiz, pois quem tem a obrigação de encaminhar é a defensoria pública;
6. Cidadã relata que procurou a DEAM para registrar um boletim de ocorrência contra o seu agressor, mas não foi informada da Lei n. 11.340. A cidadã é que disse à delegada que, de acordo com a Lei Maria da Penha, tinha o direito de solicitar as medidas protetivas de urgência contra o agressor, porém a delegada afirmou que a lei citada não apresentava nada de novo e que era igual à lei anterior. A delegada ainda disse que a cidadã teria de se encaminhar ao fórum da cidade para pedir ao juiz a saída do acusado de casa;
7. Cidadã reclama que compareceu à DEAM para registrar BO de violência doméstica e solicitar as medidas protetivas de urgência. Durante o atendimento, a escrivã disse que somente um advogado poderia solicitar tais medidas;
8. Cidadã compareceu na delegacia comum, porém o agente recusou-se a registrar BO, alegando que o esposo da vítima já tinha ido naquela delegacia e feito o boletim de ocorrência e que não podia ter dois boletins pelo mesmo acontecido, e também que a vítima não tinha hematomas e nem ferimentos, mas o agressor tinha;
9. Cidadã sofreu agressão física e solicitou uma viatura no 190. Os policiais compareceram no local e a vítima foi orientada pelo delegado a sair de casa porque ele iria ser solto às 8h,

pois não tinha motivo para que ele ficasse preso, e se ela estivesse em casa nesse horário, ele a mataria. Ela só poderia solicitar as medidas de proteção na DEAM.

A segunda recorrência nas reclamações sobre os serviços de segurança pública refere-se ao padrão “quantidade de sangue necessária” para se registrar um boletim de ocorrência. À primeira vista, essa necessidade, um tanto perversa da prova material para justificar o registro de ocorrência, parece-nos estar diretamente associada ao não reconhecimento da violência doméstica e familiar como um crime, ou, no caso, um crime menor, já que não houve derramamento de sangue. O ponto máximo dessa percepção se dá no grupo seguinte, marcado pela recusa dos agentes. Importante ter em consideração que a Lei Maria da Penha define como violência contra as mulheres não apenas a violência física, mas também psicológica, moral, sexual e patrimonial, definindo desde então a não necessidade de marcas físicas aparentes para configuração do crime, como encontramos em um grande número de registros de reclamação.

1. Cidadã relata que, ao tentar registrar BO contra seu marido na DP, o delegado que a atendeu disse que só poderia ajudá-la se ela estivesse muito machucada e ensanguentada. Caso contrário, ele não poderia fazer nada, e que a mesma teria que procurar uma assistente social antes de realizar a denúncia, porque depois seria tarde demais para desistir;
2. Cidadã procurou a DEAM e foi atendida pela delegada, que disse à ofendida que como o agressor não falou em matá-la, não era motivo para o registro do BO, e encaminhou a agredida para outro local;
3. Cidadã informa que esteve na DEAM, onde solicitou medidas protetivas de urgência, sendo que a escrivã se recusou a dar entrada, alegando que somente eram solicitadas às

mulheres que apresentavam hematomas, perguntando ainda se a ofendida queria realmente dar entrada no processo contra seu companheiro, pois o processo era demorado e trabalhoso, pedindo que a mesma fosse para casa e refletisse a respeito da sua decisão;

4. Cidadã reclama que ligou para a DEAM para ter informações sobre se poderia fazer um BO de violência psicológica que estava sofrendo do ex-companheiro. A atendente recusou registrar seu BO, alegando não precisar fazer nenhum registro porque a violência psicológica não é agressão.
5. Cidadã informa que compareceu à 71ª delegacia comum e não teve o seu BO registrado. O escrivão disse que só poderia fazer algo se o companheiro a matasse.

Recusas dos agentes de segurança pública

Nessa categoria se enquadra toda a sorte de recusas feitas pelos agentes de segurança pública às demandas das reclamantes em casos de não atendimento, ou mesmo de atendimento. Tais recusas estão embasadas num entendimento de que a violência doméstica e familiar não seria um crime, antes uma situação cujo fórum de resolução não seria o aparato do Estado, e menos ainda o da segurança pública.

O conjunto dos relatos analisados permite identificar que, diferentemente da categoria “despreparo”, a recusa feita à demanda das reclamantes se dá num contexto explícito e valorativamente carregado de avaliação moral, a qual recai, na esmagadora maioria das vezes, negativamente sobre a mulher em situação de violação de seus direitos. São recorrentes os relatos de dificuldades enfrentadas pelas demandantes quando os agentes de segurança pública suspeitam ou questionam: i) a sua palavra, buscando a prova material da violência; ii) o seu comportamento, indagando o que uma

mãe de família fazia à noite fora de casa, que não estava a cuidar dos seus filhos, ou afirmando que a mulher apanha porque gosta ou porque provoca, pois, caso contrário, já teria saído de casa.¹⁴

Verifica-se, nesses casos, a operação de um processo de banalização da violência doméstica e, sobretudo, da conjugal, a partir do qual se percebe a agência de convenções tradicionais de gênero na constituição e reprodução de modelos de feminilidades e masculinidades que informam estereótipos de gênero desqualificadores do feminino e enaltecedores de um tipo específico de masculino, aquele que se significa a partir da virilidade agressiva. Assim, nesse grupo marcado pela recusa, explicita-se um nível máximo da negação da violência doméstica e conjugal como um crime digno de ser investigado. Essa banalização é a responsável pela incidência de homicídios que poderiam ser evitados, como um dos casos encontrados dentre os relatos de recusas.

1. A cidadã relata que ligou para o serviço 190, pois sua vizinha estava sofrendo violência por parte do companheiro. A pessoa que atendeu a ligação recusou o serviço dizendo que em briga de marido e mulher eles não se envolvem;
2. A cidadã relata que aconteceu um homicídio devido ao descaso da delegacia e o não funcionamento da Lei n. 11.340/2006. Uma mulher foi à delegacia da cidade fazer uma denúncia da violência física e ameaças de morte que estava sofrendo pelo ex-marido. Mesmo havendo hematomas, o funcionário da DP se negou a formalizar a denúncia e



14 É importante destacar que relatos de mesmo conteúdo podem encobrir motivações diferenciadas dos agentes. Assim, a exigência de marcas para registro do Boletim de Ocorrência pode ocorrer em função do despreparo do agente em relação ao arcabouço normativo vigente ou porque o agente age motivado por valores estereotipados e preconceituosos que banalizam a violência doméstica e familiar contra as mulheres. Nesta seção, o foco está na segunda “justificativa” de ação, ainda que na seção anterior tenham sido destacados alguns relatos que também remetem a esses valores (em especial no caso de conflito de competências e violência sem marcas).

enquadrá-la na Lei Maria da penha. Além de o agressor ter tirado a vida da ex-esposa, também se matou;

3. Cidadã foi à DEAM para registrar um boletim de ocorrência pela agressão que sofreu. Sua pressão subiu muito e por isso sofreu um início de derrame. Ficou na DEAM mais de duas horas esperando para ser atendida e, quando conseguiu, o detetive que a atendeu a incentivou a não registrar o boletim e procurar o Fórum. O mesmo disse que ela resolveria isso no Fórum, que ele também tinha problemas conjugais e, por fim, a cidadã não conseguiu registrar o BO;
4. Senhora relata que foi ameaçada pelo seu companheiro com uma arma e expulsa de casa com os dois filhos. Relata que ao procurar a DEAM às 4h30min da manhã, a delegada negou-se a registrar seu BO e falou para a agredida que não havia motivo para denunciá-lo;
5. Cidadã relata estava sendo agredida pelo seu marido quando ligou para o número 190 da polícia relatando, pedindo ajuda. Segundo a cidadã, o policial que a atendeu não deu nenhuma importância ao que ela dizia e alegou não poder fazer nada por ela. A mesma, irritada com a situação, teria perguntado ao policial se ele estava naquela delegacia de enfeite. O policial, então, teria dito que ela seria presa por desacato. Ofendida, desistiu de pedir a ajuda da polícia;
6. Cidadã relata que foi a delegacia da mulher para registrar um BO, mas foi orientada a esperar que se o agressor voltasse a agredi-la, ela poderia chamar o serviço emergencial 190.
7. Cidadã relata que registrou BO por violência doméstica na DEAM. Há duas semanas ela foi chamada à DEAM e foi lhe apresentada uma declaração sugerindo que ela desistisse do processo.

Um outro conjunto de reclamações também nos remete à ideia da banalização da violência e de sua desqualificação enquanto crime ao trazerem como objeto central o descaso dos agentes públicos na realização de suas obrigações enquanto servidores do Estado. Neste caso, não há explicitamente uma manifestação de valores preconceituosos a respeito das convenções de gênero, mas um escamoteamento das reais intenções da recusa de atendimento, que parece sem qualquer justificativa cabível. Vejamos:

1. Cidadã está agora na porta da DEAM, onde já foi pela terceira vez registrar um BO baseado na Lei Maria da Penha, mas o escrivão disse-lhe que a delegada não iria registrar o boletim, alegando ter atendimentos mais urgentes para realizar;
2. Cidadã esteve na DEAM para registrar BO e a delegada se negou a registrá-lo, dizendo que acabara seu expediente e mandou a cidadã procurar outra delegacia;
3. A vítima foi até a delegacia (comum da polícia civil), e o cidadão que a atendeu se recusou a fazer o seu BO por motivo de dor no braço, que era pra cidadã esperar o próximo escrivão chegar. Quando o plantão trocou, o outro atendente disse que era apenas uma briga de casal e que a Lei Maria da Penha não funcionava naquela cidade como estava escrito no papel.

Chama a atenção, ainda, os relatos que tematizam a recusa dos atendimentos em casos de corporativismo policial, ou seja, casos em que o agressor é um policial militar ou civil e nos quais os boletins de ocorrência não são registrados e as mulheres em situação de risco continuam sem a sua segurança garantida. Além desses, há outros mais explicitamente caracterizáveis como de corrupção policial, em que os serviços de segurança são cobrados ou há suborno para não apenar os agressores e que demandam uma ação imediata junto às corregedorias de polícia para apuração e responsabilização dos agentes.

1. Cidadã ligou para o 190. Estiveram no local três viaturas, porém se recusaram a prender o agressor devido ao mesmo ser policial. Alegaram que não colocariam as mãos em um colega de serviço;
2. Cidadã compareceu à delegacia comum para registrar um boletim de ocorrência por ter sofrido violência, e o delegado que estava de plantão se recusou a fazê-lo pelo fato do agressor ser policial civil;
3. Cidadã relata que sua irmã estava sendo agredida pelo marido. Quando solicitou a presença da polícia, um policial da DP informou que a delegacia estava superlotada e para levar o agressor eles teriam que pagar R\$ 30,00 a diária;
4. Cidadão relata que o delegado recebeu propina do agressor de sua sobrinha para que não desse continuidade ao boletim de ocorrência e encaminhasse o processo ao Fórum. O mesmo já procurou junto ao Fórum o andamento e lá não consta processo.

Considerações finais

A necessidade de se constituir uma política de segurança pública que incorpore as especificidades das demandas das mulheres em toda a sua amplitude, para além das relativas à violência doméstica e familiar, é incontestável. Muito já se avançou, contudo, há ainda nesse campo muitas arestas a serem aparadas, sobretudo quando se leva em consideração os meandros das interações entre demandantes dos serviços de segurança pública e seus agentes. A análise ora apresentada objetivou fazer um primeiro esforço nessa direção ao lançar luzes sobre as sombras dessas situações retratadas pelas reclamações que chegam à Central Ligue 180.

Cabe ainda mencionar que, dentre o universo de relatos analisados, encontramos uma série deles que não teve espaço aqui por se tratar de reclamações que revelam o desconhecimento das reclamantes sobre o sistema de segurança e justiça. Elas refletem a insatisfação e frustração das reclamantes sobre a demora do andamento do processo de registro da ocorrência e os seus desdobramentos do que propriamente um mau atendimento nos serviços.

De forma geral, os agrupamentos das reclamações seguiram a maior ou menor ênfase dada à noção de que a violência doméstica e familiar contra as mulheres não é reconhecida como um crime, ou, no melhor dos casos, um crime de menor gravidade. Não podemos deixar de reiterar o nosso espanto por termos encontrado tais concepções mesmo entre as delegacias especializadas. Além dessa, há outras reiterações, só que agora nas práticas dos serviços sob análise aqui: o continuado não cumprimento da Lei Maria da Penha e a insistência de, face à existência dos serviços especializados, uma desobrigação dos demais a efetuarem bom atendimento. Esperamos, assim, que este texto venha a contribuir para transformar essa realidade.

Referências

ANISTIA INTERNACIONAL. *Por trás do silêncio: experiências de mulheres com a violência urbana no Brasil*. Porto Alegre, 2008. Disponível em: <<http://www.amnesty.org/en/library/asset/AMR19/001/2008/en/784c4e58-62f1-11dd-9756-f55e3ec0a600/amr190012008por.pdf>>. Acesso em: 1 maio 2015.

ARTICULAÇÃO DE MULHERES BRASILEIRAS (AMB). AMB e a Conferência de Segurança Pública. *Articulando eletronicamente*, n. 191, 8 maio 2009, anexo da seção Contextos. Disponível em: <<http://www.articulacaodemulheres.org.br>>. Acesso em: maio 2009.

BIANCARELLI, A. *Assassinatos de mulheres em Pernambuco: violência e resistência em um contexto de desigualdade, injustiça e machismo*. São Paulo: Publisher Brasil, Instituto Patrícia Galvão, 2006.

- BONETTI, A.; PINHEIRO, L. *Primeiro ano da Lei Maria da Penha: algumas análises possíveis*. [Brasília, DF], 2007. mimeo.
- BONETTI, A.; PINHEIRO, L.; FERREIRA, P. Violência contra as mulheres e direitos humanos no Brasil: uma abordagem a partir do Ligue 180. In: ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDOS POPULACIONAIS, 16., 2008. *Anais...* Caxambú: ABEP 2008.
- BRASIL. *Constituição Da República Federativa Do Brasil*. Brasília: Senado Federal, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/ConstituicaoCompilado.htm>. Acesso em: 2015.
- BRASIL. *Lei n. 10.714, de 13 de agosto de 2003*. Autoriza o Poder Executivo a disponibilizar, em âmbito nacional, número telefônico destinado a atender denúncias de violência contra a mulher. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/L10.714.htm>. Acesso em: 2015.
- BRASIL. *Lei 11.340 de 7 de agosto de 2006*. Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher, nos termos do § 8º do art. 226 da Constituição Federal, da Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres. Brasília, DF, 2006. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11340.htm>. Acesso em: 25 set. 2010.
- BRASIL. *Rede de Enfrentamento à Violência contra a Mulher*. Brasília: Secretária de políticas para as mulheres, [20--]. Disponível em: <https://sistema3.planalto.gov.br//spmu/atendimento/atendimento_mulher.php?uf=BA>. Acesso em: 2015.
- CARRARA, S.; VIANNA, A.; ENNE, A. L.. ‘Crimes de bagatela’: a violência contra a mulher na justiça do Rio de Janeiro. In: CORRÊA, M. (Org.). *Gênero e cidadania*. Campinas: Núcleo de Estudos de Gênero Pagu, 2002. p. 71-112. (Coleção Encontros)
- DEBERT, G.; GREGORI, M. F. As delegacias especiais de polícia e o projeto gênero e cidadania. In: CORRÊA, M. (Org.). *Gênero e cidadania*. Campinas: Núcleo de Estudos de Gênero Pagu, 2002. p. 9-19. (Coleção Encontros)
- HARAWAY, D. Saberes localizados: a questão da ciência para o feminismo e o privilégio da perspectiva parcial. *Cadernos Pagu*, Campinas, n. 5, p. 7-41, 1995.

- HEILBORN, M. L.; SORJ, B. Estudos de gênero no Brasil. In: MICELI, S. (Org.). *O que ler na ciência social brasileira (1970-1995)* São Paulo: Sumaré; Capes; Anpocs, 1999. p. 183-223. v. 2.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). *Censo demográfico*. Rio de Janeiro, 2000.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). *Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio (PNAD)*. Rio de Janeiro, 2007.
- INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA (IPEA). Direitos humanos, justiça e cidadania. *Políticas sociais: acompanhamento e análise*, Brasília, DF, ed. esp., n. 13, p. 229-279, 2006.
- INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA (IPEA). Igualdade de gênero. *Políticas sociais: acompanhamento e análise*, Brasília, n. 14, p. 227-250, 2007.
- INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA (IPEA). Igualdade de gênero. *Políticas sociais: acompanhamento e análise*, Brasília, n. 15, mar. p. 233-254, 2008a.
- INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA (IPEA). Igualdade de gênero. *Políticas sociais: acompanhamento e análise*, Brasília, n. 16, p. 283-306, 2008b.
- INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA (IPEA). Igualdade de gênero. *Políticas sociais: acompanhamento e análise*, Brasília, n. 17, v. 3, p. 201-246, 2009a. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/politicas_sociais/bps_17_vol003_completo.pdf>. Acesso em: 2015.
- INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA (IPEA). Situação atual e perspectivas do Pacto Nacional pelo Enfrentamento da Violência contra a Mulher. In: INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA (IPEA). *Brasil em desenvolvimento: estado, planejamento e políticas públicas*. Brasília, DF, 2009b.
- MACHADO, L. Z. *Atender vítimas, criminalizar violências: dilemas das delegacias da mulher*. Brasília, DF: UnB, 2002. (Série antropologia)
- MARIANO, S. *Feminismo, estado e proteção social: a cidadania das mulheres pobres*. 293f. 2008. Tese (Doutorado em Sociologia) - Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, Universidade Estadual de Campinas, 2008.

- MUNIZ, J. Os direitos dos outros e outros direitos: um estudo sobre a negociação de conflitos nas DEAMs. In: SOARES, L. (Org.). *Violência e política no Rio de Janeiro*. Rio de Janeiro: ISER/Relume Dumará, 1996.
- PASINATO, W.; SANTOS, C. M. *Mapeamento das delegacias da Mulher no Brasil*. Campinas: Pagu/UniCamp, 2008. Disponível em: <http://www.observatorioseguranca.org/pdf/MAPEO_Brasil%5B1%5D.pdf> Acesso em: 20 nov. 2008.
- PASINATO, W. P.; SANTOS, C. M. *Violência contra as mulheres e violência de gênero: notas sobre estudos feministas no Brasil*. São Paulo: [s.n., 2005]. Disponível em: <<http://www.nevusp.org/downloads/down083.pdf>>. Acesso em: 2015.
- RIFIOTIS, T. As delegacias especiais de proteção à mulher no Brasil e a judicialização dos conflitos conjugais. *Soc. estado*, Brasília, DF, v. 19, n. 1, p. 85-119, jan./jun., 2004.
- SOARES, B. *Mulheres invisíveis: violência conjugal e novas políticas de segurança*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1999.
- VIEIRA, M. S. *Universo legal em ato: a construção de categorias jurídicas em torno da violência sexual*. 191 f. 2007. Tese (Doutorado em Antropologia Social) - Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2007.

ANEXO – Tabelas e Quadro

Tabela 1 – Distribuição dos serviços especializados de atendimento às mulheres em situação de violência, segundo tipo de serviço, por unidade da federação, 2009.

	CENTRO DE REFERÊNCIA	CASA ABRIGO	DEAM'S/ PAM'S	JUIZADOS E VARAS ESPECIAIS	TOTAL DE SERVIÇOS
SP	31	14	129	18	192
MG	9	5	47	0	65
RS	9	4	39	1	53
RJ	24	4	14	5	48
PR	8	5	18	1	32
MA	2	2	18	2	24
ES	6	2	12	2	22
SC	2	3	14	3	22
BA	5	1	14	1	21
MS	4	2	12	1	21
CE	5	2	7	3	18
PA	3	2	10	2	17
DF	0	1	13	3	17
MT	2	3	8	4	17
TO	1	1	10	1	15
PE	3	4	4	1	13
RO	3	1	7	1	12
GO	1	1	9	1	12
PB	3	1	6	0	11
AC	4	2	2	1	9
AM	0	1	6	2	9
PI	1	2	5	0	9
RN	2	1	5	1	9
RR	0	1	1	6	8
SE	1	1	4	1	7
AP	1	1	2	1	6
AL	2	1	2	1	6
TOTAL	132	68	418	63	681

Fonte: Brasil (2008).

Quadro 1 – Perfil dos indivíduos que procuram a Central de Atendimento à Mulher para realizar reclamações, 2008.*

Mulheres: 98,42%
Casadas ou em união estável: 59,8%
Até nível médio completo: 89,1%
De 21 a 40 anos: 67,2%
Negras: 56,6%
Da região Sudeste: 56,0%

Fonte: Brasil (2008).

Nota: * Para o cálculo das distribuições, não foram contabilizados os registros de “não informados”.

Tabela 2 – Distribuição dos atendimentos realizados pela Central de Atendimento à Mulher, por tipo, 2008.

TIPO DE ATENDIMENTO	2007		2008	
	Nº ABS.	%	Nº ABS.	%
Informação	66.176	32,3	141.704	52,2
Relato de Violência	20.050	9,8	24.759	9,1
Encaminhamento para Serviços	117.436	57,3	102.146	37,7
Reclamação	904	0,4	1.959	0,7
Sugestão	138	0,1	165	0,1
Elogio	274	0,1	479	0,2
Total	204.978	100,0	271.212	100,0

Fonte: Brasil (2008).

Tabela 3 – Distribuição das reclamações recebidas pela Central de Atendimento à Mulher, por serviço, 2007 e 2008.

SERVIÇO	2007		2008	
	Nº ABS.	%	Nº ABS.	%
Departamento/Delegacia de Polícia	307	34,0	908	46,4
Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher	225	24,9	487	24,9
190	94	10,4	353	18,0
Fórum	17	1,9	41	2,1
Serviços Especializados	16	1,8	22	1,1
Defensoria Pública	9	1,0	21	1,1
Organismos promoção e defesa dos direitos	1	0,1	5	0,3
Outros	235	26,0*	122	6,2
Total	904	100,0	1.959	100,0

Fonte: Brasil (2008).

Nota: *O alto percentual da categoria “Outros” justifica-se pelo fato de que, até abril de 2007, o registro era feito apenas como um atendimento de reclamação, mas não se registrava o serviço ao qual se referia, nem o seu conteúdo.

Tabela 4 – Distribuição dos indivíduos que realizaram reclamações na Central de Atendimento à Mulher, por sexo, 2008

SEXO	Nº ABS.	%	% SEM NI*
Feminino	1.928	98,42%	98,62%
Masculino	27	1,38%	1,38%
Não Informada	4	0,20%	
Total	1.959	100,00%	100,00%

Fonte: Brasil (2008).

Nota: *Distribuição calculada excluindo-se os casos não informados.

Tabela 5 – Distribuição dos indivíduos que realizaram reclamações na Central de Atendimento à Mulher, por estado civil, 2008

ESTADO CIVIL	N° ABS.	%	% SEM NI*
Casada/União estável	1.046	53,39%	59,81%
Solteira	387	19,75%	22,13%
Separada/divorciada	259	13,22%	14,81%
Víúva	45	2,30%	2,57%
Outros	12	0,61%	0,69%
Não Informada	210	10,72%	
Total	1.959	100,00%	100,00%

Fonte: Brasil (2008).

Nota: *Distribuição calculada excluindo-se os casos não informados.

Tabela 6 – Distribuição dos indivíduos que realizaram reclamações na Central de Atendimento à Mulher, por cor/raça, 2008

COR/RAÇA	N° ABS.	%	% SEM NI*
Negra	923	47,12%	56,56%
Parda	747	38,13%	45,77%
Preta	176	8,98%	10,78%
Branca	677	34,56%	41,48%
Amarela	17	0,87%	1,04%
Indígena	15	0,77%	0,92%
Não Informada	327	16,69%	
Total	1.959	100,00%	100,00%

Fonte: Brasil (2008).

Nota: *Distribuição calculada excluindo-se os casos não informados.

Tabela 7 – Distribuição dos indivíduos que realizaram reclamações na Central de Atendimento à Mulher, por faixa etária, 2008

FAIXA ETÁRIA	N° ABS.	%	% SEM NI*
Até 21 anos	59	3,01%	3,22%
21 a 30	612	31,24%	33,41%
31 a 40	620	31,65%	33,84%
41 a 50	353	18,02%	19,27%
51 a 60	163	8,32%	8,90%
Mais de 60	25	1,28%	1,36%
Não Informada	127	6,48%	
Total	1.959	100,00%	100,00%

Fonte: Brasil (2008).

Nota: *Distribuição calculada excluindo-se os casos não informados.

Tabela 8 – Distribuição dos indivíduos que realizaram reclamações na Central de Atendimento à Mulher, por nível de escolaridade, 2008

ESCOLARIDADE	N° ABS.	%	% SEM NI*
Ensino fundamental	809	41,30%	47,48%
Ensino médio	694	35,43%	40,73%
Ensino superior	186	9,49%	10,92%
Analfabeta	15	0,77%	0,88%
Não Informada	255	13,02%	
Total	1.959	100,00%	100,00%

Fonte: Brasil (2008).

Nota: *Distribuição calculada excluindo-se os casos não informados.

Tabela 9 – Distribuição dos indivíduos que realizaram reclamações na Central de Atendimento à Mulher, por unidade da federação. Brasil, 2008

UF	N° ABS.	%	% SEM NI*
SP	684	34,92%	35,28%
RJ	236	12,05%	12,17%
MG	165	8,42%	8,51%
RS	121	6,18%	6,24%
BA	117	5,97%	6,03%
DF	87	4,44%	4,49%
PR	85	4,34%	4,38%
GO	72	3,68%	3,71%
PA	66	3,37%	3,40%
PE	43	2,19%	2,22%
ES	35	1,79%	1,81%
SC	35	1,79%	1,81%
CE	29	1,48%	1,50%
MA	25	1,28%	1,29%
PB	21	1,07%	1,08%
AL	19	0,97%	0,98%
RN	19	0,97%	0,98%
MT	17	0,87%	0,88%
SE	16	0,82%	0,83%
TO	12	0,61%	0,62%
MS	10	0,51%	0,52%
RO	8	0,41%	0,41%
AM	6	0,31%	0,31%
PI	5	0,26%	0,26%
AP	4	0,20%	0,21%
AC	1	0,05%	0,05%
RR	1	0,05%	0,05%
NI	20	1,02%	
Total	1.959	100,00%	100,00%

Fonte: Brasil (2008).

Nota: *Distribuição calculada excluindo-se os casos não informados.