

Universidade e Delegacia de Defesa da Mulher: trânsitos e narrativas no enfrentamento à violência de gênero¹

Ana Clara Klink de Melo (FDUSP)

Fernanda Costa Meneses Nunes (FDUSP)

Maria Carolina Ferrari e Silva (FDUSP)

Et. al²

1. Introdução

A presente pesquisa traz a experiência e olhar das membras do chamado Grupo de Empoderamento Feminino (GEF), atividade de extensão universitária da Faculdade de Direito da USP, em uma Delegacia de Defesa da Mulher em São Paulo. Coordenado pela Professora Mariângela de Magalhães Gomes, o grupo realiza atividades de pesquisa e prática em temas relacionados à violência de gênero, em especial violência doméstica e Lei Maria da Penha (Lei nº 11.340/2006).

As Delegacias de Defesa da Mulher (DDMs) têm papel extremamente importante no enfrentamento à violência doméstica e no acesso à justiça, especialmente porque são uma das principais instituições em que as mulheres buscam auxílio quando vítimas de violência de gênero (LINS, 2014). Considerando a importância de pensar os sentidos do direito a partir de uma perspectiva prática e concreta, a presente pesquisa buscou valorizar o que a voz dos operadores do campo poderiam dizer sobre as DDMs:

É somente a partir da conjugação de diversos tipos de saberes produzidos no campo do Direito (teóricos e empíricos) que se poderá entendê-lo melhor e, com isso, eventualmente torná-lo mais transparente. (...) Nesse contexto, a pesquisa etnográfica surge exatamente para, através da descrição minuciosa e da recorrência dos dados de campo, amparada nas referências comparativas, tornar mais transparente tal “teoria” (valores e ideologia) que orienta as práticas e os rituais que se mostram incompatíveis com o discurso dogmático oficial. Na pesquisa empírica, a voz dos operadores do campo e dos cidadãos é ouvida, e o objeto do estudo internaliza a concepção teórica produzida pelos juristas de forma articulada com o mundo prático, dos cartórios e dos tribunais, normalmente olvidado pelos teóricos do *dever-ser*. (LIMA, LUPETTI, p. 6)

Nesse sentido, pensar a justiça e seus obstáculos a partir dos olhares daqueles que

¹ V ENADIR GT. 11 - Diálogos e fronteiras entre a antropologia e direitos humanos nas formações jurídicas

² O presente artigo é fruto de pesquisa coletiva realizada pelo Grupo de Empoderamento Feminino, atividade de cultura e extensão da FDUSP. Do grupo, participaram da elaboração e escrita da pesquisa, além das autoras supracitadas: Fernanda Apolônio Nóbrega (FDUSP), Isabella de Carvalho Ramos Bortoletto (FDUSP), Julia Abrahão Homsí (FDUSP), Letícia Ueda Vella (FDUSP), Luisa Mozetic Plastino (FDUSP), Marina Scaramuzza Bressan (FDUSP), Paloma Casanovas Reis (FDUSP) e Stephani Gagliardi Amantini (FDUSP).

lidam com os desafios cotidianos, valorizando as perspectivas internas à delegacia, construiu uma visão privilegiada sobre os gargalos que existem na aplicação da lei e sobre as narrativas e disputas de sentido inseridas no espaço da DDM.

A presente pesquisa se propõe, assim, a fazer uma investigação empírica do funcionamento de uma das nove DDMs da cidade de São Paulo³, amplificando as narrativas daquelas que lidam com a Lei Maria da Penha diariamente e dando visibilidade ao olhar de suas funcionárias. A reflexão, desse modo, se delineou com vistas a repensar o acesso à justiça sob uma perspectiva dialógica e dinâmica, tendo como pressuposto que a realidade jurídica se constrói menos em códigos e mais em suas práticas cotidianas e humanizadas.

Iniciamos as visitas *in loco* a partir de janeiro de 2017 e, pelo período de três meses, fomos três vezes por semana à DDM para acompanhar os atendimentos e as rotinas das funcionárias, totalizando 27 visitas presenciais e 8 entrevistas. Nossa preocupação central, tanto em campo quanto na análise da experiência, consistiu em superar perspectivas avaliativas, classificatórias e hierarquizadas sobre as operadoras do serviço policial, buscando compreender as nuances presentes nos trabalhos por elas realizados.

Para a análise dos dados, adotamos a metodologia dos núcleos de significação, que permite a teorização dos achados de pesquisa a partir da construção de zonas de sentido (AGUIAR, OZELLA, 2006). Com a estruturação desses núcleos, buscamos sair da aparência das palavras, atingindo suas dimensões concretas. Desse modo, a partir da análise dos discursos e palavras presentes tanto nas entrevistas realizadas com as funcionárias da DDM quanto nos relatórios de campo, foram construídas reflexões para além da experiência empírica, buscando apreender zonas de sentido construídas pelo espaço da delegacia e pela nossa presença nesse ambiente.

No processo, foram seguidas três etapas: (i) o levantamento de pré-indicadores: identificação de palavras que revelam indícios da forma de pensar; (ii) sistematização de indicadores: articulação dos possíveis e pré-indicadores; e (iii) sistematização dos núcleos de significação: articulação dos indicadores de modo a revelarem de forma mais profunda a realidade (AGUIAR, MACHADO, SOARES, 2015).

Foi possível elencar inicialmente três indicadores de núcleos de significação: (i) as construções ao redor das “meninas da USP”, ou seja, as formas como a nossa presença foi

³ Todas as informações referentes à Delegacia investigada, bem como de suas funcionárias serão mantidas em sigilo em razão dos termos de autorização e confidencialidade acordados.

percebida e como influenciamos o atendimento realizado nas Delegacias; (ii) os sistemas e dinâmicas internas da delegacia, abordando as principais dificuldades para a realização do trabalho das funcionárias, bem como o ambiente em que estão inseridas; e (iii) os entendimentos sobre ser mulher vítima e os sujeitos generificados da LMP, de modo a explorar os estereótipos que permeiam as figuras das mulheres atendidas ao longo de sua interação com as funcionárias e sua influência no modo de aplicação da lei.

1.1 As Delegacias de Defesa da Mulher

As Delegacias de Defesa da Mulher (DDMs) são Delegacias policiais especializadas no atendimento de violências (por exemplo, física, moral e sexual) cometidas contra as mulheres⁴. Sua criação foi fruto de reivindicações de diversos setores do movimento feminista (PASINATO, SANTOS, 2008), tendo como principal objetivo promover a criação de um espaço institucional de combate e prevenção da violência contra a mulher, capaz de realizar um atendimento multidisciplinar com profissionais capacitadas e especializadas na temática (LINS, 2014).

A primeira DDM foi criada na cidade de São Paulo em 1985 (PASINATO, 2004) e, desde 1996, também se direcionam ao atendimento de crianças e adolescentes vítimas de violência. Atualmente, a cidade de São Paulo conta com 9 DDMs, as quais integram a Rede de assistência à violência contra a mulher, que é também composta por Centros de Referência de Atendimento à Mulher, Casas Abrigo, Núcleos da Mulher nas Defensorias Públicas, entre outros serviços (Secretaria Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres, 2011, p. 15).

Nas DDMs, é realizado o registro dos boletins de ocorrência e investigação criminal - no curso da investigação, entre as providências que podem ser tomadas, estão, por exemplo, a colheita de declarações dos investigados e solicitação de laudos ao Instituto Médico Legal, por meio dos quais se investiga preliminarmente se o crime ocorreu e a sua autoria, colhendo elementos caso haja uma ação penal (Secretaria Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres, 2011). Conforme mencionamos, as DDMs têm papel muito importante na medida em que são uma das primeiras instituições em que as

⁴ Prefeitura de São Paulo. **Delegacias de Defesa da Mulher**. Disponível em: http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/direitos_humanos/mulheres/rede_de_atendimento/index.php?p=209659. Acesso em 18.07.2017.

mulheres buscam auxílio quando vítimas de violência doméstica (LINS, 2014).

2. Meninas da USP

2.1. O olhar das meninas

Jovens, estudantes da USP, feministas, integrantes de um grupo de extensão universitária focado em discutir e atuar na temática da violência doméstica. Essas características contornam de forma muito clara o nosso grupo de pesquisadoras e delimita, de forma também evidente, dois universos distintos: o das pesquisadoras e o das pesquisadas.

O universo das “meninas da USP” se manifestou na pesquisa desde o início. Tomamos contato com o espaço da DDM a partir de pesquisas como a de Lins (2014); assim, já possuíamos expectativas sobre o modo de funcionamento e comportamentos. Havia a (pré) existência de um imaginário negativo socialmente e academicamente construído sobre o *locus* policial, e mais especificamente sobre as Delegacias de Defesa da Mulher.

“De certa forma, vivenciar o contexto da DDM, juntamente com uma maior proximidade dos seus funcionários, me trouxe uma visão ambígua: alguns estereótipos e pré-conceitos foram reafirmados e aprofundados; mas também algumas certezas e afirmações foram questionadas e repensadas. Nos aproximar, ainda que de início apenas para concretizar melhor os planos para início do projeto, já me trouxeram uma sensação de “já sei o que esperar”. Interessante pensar que boa parte dessa sensação foi se esvaindo ao longo da observação dos atendimentos”⁵.

Por outro lado, existia também uma preocupação em relação ao nosso papel dentro daquela realidade estudada. É certo que sabíamos da necessidade de assumirmos uma posição de observação e, por isso, buscamos não intervir diretamente. Porém, foi recorrente entre nós o incômodo por não podermos auxiliar nas dificuldades do atendimento:

“Até o momento em que G. [assistida], pela primeira vez, nos olhou e perguntou se poderíamos ajudá-la, pois não sabia mexer no aplicativo de celular que mostrava o mapa que indicava a rua de sua ex-sogra. Nesse momento, fui tomada por uma sensação de surpresa e alívio. Surpresa, porque era como se as personagens do filme de suspense tivessem saído da tela e pedido para que eu entrasse em cena para ajudá-las. Alívio, porque aquele pedido de ajuda soou como uma autorização para que eu saísse do meu papel neutro de observadora e pudesse, a partir de então, intervir na realidade que estava sob os meus olhos”⁶.

De certo modo, vivenciamos vários desafios ao nos enxergarmos como pesquisadoras, mas também militantes. Nesse sentido, como apontado por Hein (2011), a pesquisa feminista deve estar pautada na experiência de mulheres e na desigualdade de gênero, na rejeição da

⁵ Trecho de relatório de campo de uma membra do Grupo de Empoderamento Feminino

⁶ Trecho de relatório de campo de uma membra do Grupo de Empoderamento Feminino

separação entre pesquisador e pesquisado, na possibilidade de dar voz às mulheres e a outros grupos marginalizados, na importância do ativismo político e na visão reflexiva.

Pensando nesses pressupostos, o olhar das “meninas da USP” estava constantemente dividido: por um lado, a nossa formação feminista nos deixava alertas para as falhas de atendimento e problematizações do espaço da DDM; mas, por outro lado, sabíamos da importância de dar voz às funcionárias, assumir uma postura empática e construir um bom relacionamento com elas, de modo que a nossa presença não fosse interpretada como parte de um experimento laboratorial, ou ainda como uma fiscalização.

"Eu até tentei falar mais, **pra que eles não sentissem que estavam sendo estudados ou analisados**, quis tentar parecer que também estava no meu momento de descontração conhecendo pessoas novas e legais, mas acho que eu não fui muito bem sucedida". (grifos nossos)

Nosso aparente desconforto quanto a essa dualidade e o esforço para nos fazermos “aceitas” no espaço pesquisado podem ser observados em alguns relatórios de campo, como no trecho supracitado.

2.2. Olhar para as meninas

2.2.1. Interações universitárias-funcionárias

Desde o início, fomos nomeadas e apresentadas internamente como "as meninas da USP", uma expressão repleta de pré-concepções, como idade, gênero e nível educacional. De modo semelhante, fomos associadas à figura da estagiária, cujo papel principal é aprender por meio da observação. O estudo, inclusive, nos conferiu grande respeito, e de certa forma pareceu nos diferenciar da maioria das mulheres que procuravam a DDM.

"**Todo o problema é a educação**, nós teríamos que ter dentro das escolas, tá? (...) A criança é a mesma coisa; se ela souber que entorpecente faz mal, a bebida faz mal, o que ela vai fazer? Vocês experimentaram? (negamos com a cabeça) Por que? **Porque vocês tem uma família, vocês têm educação**"⁷ (grifos nossos).

Ainda assim, sentimos que nossa postura ativa para observar, ouvir e anotar gerou certo incômodo. No trecho abaixo, a escritora utiliza um elemento corriqueiro para questionar o conteúdo da produção escrita.

Uma pomba está na janela e faz um barulho constante. A escritora comenta: “e esse barulho de pombo, vocês colocam no relatório que a gente não pode abrir as janelas, por causa das pombas?”⁸

⁷ Trecho de relatório de campo de integrante do Grupo de Empoderamento Feminino

⁸ Trecho de relatório de campo de uma membra do Grupo de Empoderamento Feminino

No mesmo sentido, fomos confrontadas algumas vezes sobre os objetivos do nosso trabalho, bem como sobre nossas posições políticas - "*de que lado da USP vocês são? ok, já entendi, dá para ver pela cara de vocês*". Como é possível notar na fala desta funcionária, havia algo em nós que parecia nos tornar estranhas às formas de pensar dos sujeitos internos. Talvez por isso, éramos consideradas como possíveis fontes de denúncia e mal falar de seus trabalhos.

Apesar das desconfianças, percebemos em pequenos gestos que passamos a ser inseridas no espaço da DDM. Além da simpatia e tratamento extremamente educado, certas vezes até brincalhão, fomos sempre tratadas de maneira atenciosa: nos ofereciam água, comida, perguntavam sobre o nosso conforto em relação ao calor e outros fatores externos. Além disso, os dois banquinhos que usávamos foram permanentemente acoplados na sala de atendimento principal, marcando simbolicamente nossa presença na Delegacia.

Se, por um lado, tal movimento é simbólico na medida em que passa a nos considerar como parte de um espaço restrito, por outro, ao sermos alocadas em apenas uma sala, nossa circulação era reduzida, apartando-nos dos trabalhos burocráticos realizados nos cartórios. Parece que existia um duplo esforço, ainda que inconsciente, das funcionárias para, paradoxalmente, incluir e afastar nossa presença das tarefas realizadas diariamente na DDM.

2.2.2. Interações universitárias-assistidas: diálogos silenciosos

Embora desde o início tenhamos ficado apreensivas com a possibilidade de nossa presença gerar desconforto às vítimas ou atrapalhar os atendimentos, as funcionárias da Delegacia não pareceram preocupadas com tal questão.

“Sentimos a angústia de não sermos apresentadas às mulheres que entravam na sala, senti um medo de elas acharem que estávamos anotando dados pessoais delas ou até mesmo os relatos que elas faziam ali. Este momento foi desconfortável por não termos sido apresentadas. No entanto, pedimos para a Z. [escrivã] para nos apresentarmos e ela disse que 'elas – as mulheres – não se importavam’”.⁹

Assim, o processo de estranhamento interno também se deu na relação estabelecida entre as universitárias e as mulheres assistidas. Talvez por sermos brancas, de classe média ou por fazermos anotações, fomos percebidas como elementos externos à DDM. Em outros momentos, entretanto, notamos sermos vistas como um “ponto de apoio”, com constante direcionamento do olhar das vítimas para nós em busca de ajuda ou compreensão.

⁹ Trecho de relatório de campo de uma membra do Grupo de Empoderamento Feminino

“Enquanto fala, M. [assistida] olha para a gente várias vezes, mas não demonstra estar incomodada com a nossa presença, parece mais que quer compartilhar sua história com todas na sala e encontrar forças”.¹⁰

Algumas mulheres chegaram a perguntar o que fazíamos lá, mostrando-se desconfiadas. Quando éramos questionadas, o perfil de “meninas da USP” ressurgia diante da nossa identificação, gerando admiração pelos nossos estudos e congratulações - “*É pra vocês estudarem mesmo, meninas. Continuem estudiosas e lindas*”.¹¹

As interferências diretas, os olhares de aprovação ou de ajuda, as perguntas e as palavras com as quais fomos descritas - jovens, estudadas, da USP, pertencentes a famílias estruturadas - suscitaram a escolha pela expressão "meninas da USP" como um dos indicadores de análise. Assim, a partir da leitura dos relatórios e das entrevistas, percebemos que deveríamos iluminar não só o nosso olhar, mas também a forma como nós, jovens universitárias, fomos observadas, numa tentativa de análise meta-etnográfica.

3. Sistemas e dinâmicas internas da DDM

3.1. A desvalorização profissional e a carga de trabalho

A dinâmica da Delegacia da Mulher é composta por fluxos intensos e complexos, por vezes únicos, que influenciam de diferentes maneiras o atendimento da mulher em situação de violência. Para analisar e compreender as relações travadas nesse ambiente acreditamos ser essencial entender a sua organização. Dessa forma, ao longo das visitas, tentamos compreender gradativamente os pormenores que permeiam tal realidade, bem como as dificuldades vivenciadas por suas funcionárias e as relações interpessoais criadas em suas atividades diárias.

Primeiramente, percebemos que há obstáculos materiais e objetivos, mencionados pelas próprias funcionárias, que travam o funcionamento da DDM. Uma das principais reclamações diz respeito à falta de equipamentos e à dificuldade de conseguir insumos para seu funcionamento (como tinta de impressora e papel), de modo a comprometer a dinâmica de trabalho.

"A gente tem problema de equipamento, falta computador, falta impressora, [...] às vezes, eu tenho que ir na sala da colega desligar o roteador, senão a internet não funciona, aí, às vezes, tem o toner, mas falta papel, às vezes tem papel, mas não tem toner, aí fica a via sacra das impressoras e acho que isso também compromete a qualidade do nosso trabalho e o andamento, que, além do volume, tem esse

¹⁰ Trecho de relatório de campo de uma membra do Grupo de Empoderamento Feminino

¹¹ Trecho de relatório de campo de uma membra do Grupo de Empoderamento Feminino

problema de ficar passeando pela Delegacia."¹²

O grande volume de tarefas, contraposto à exígua remuneração oferecida, foi outro ponto expressivo durante a experiência de visita. As funcionárias trabalham muitas horas além de seu plantão, o número de inquéritos é muito maior do que elas entendem ser razoável e o fluxo de atendimentos, em dias cheios, é ininterrupto. A DDM conta com três funções: escritãs, investigadoras e delegada. Apesar de ter competência para receber casos de uma área muito extensa do município de São Paulo e ter grande fluxo de inquéritos, o número de funcionárias é pouco expressivo: o primeiro atendimento oferecido à mulher, por exemplo, é realizado - via de regra - por apenas uma policial ao longo do dia, representando grande carga de trabalho.

3.2 A automatização do atendimento à mulher em situação de violência.

Além dessas dificuldades, uma das questões que mais nos chamou atenção durante as observações do atendimento foram os obstáculos gerados pelo sistema de registro da DDM. O Registro Digital de Ocorrência (RDO), sistema usado para lavratura dos Boletins de Ocorrência, requer o preenchimento obrigatório de dados objetivos, tais como o nome das partes envolvidas no caso, endereços, documentos, etc.

Notamos que as escritãs responsáveis pelo atendimento lidam com problemas constantes no sistema, o qual muitas vezes perde dados já preenchidos ou para de funcionar. Ademais, o preenchimento incompleto dos dados impede o prosseguimento do registro por meio do RDO - por exemplo, não são raras as vezes em que o sistema não identifica o CEP informado pela mulher atendida ou que esta desconhece algum dos dados requisitados pelo sistema.

"- E a senhora não sabe a data? - Não, foi antes de dezembro. - Veja bem, sem data você vai ter que ir embora, porque não sou eu, é o sistema que não vai. Você não pode vir fazer ocorrência sem saber a data, porque sem data não tem como. Solução: com a inabilidade da mulher em afirmar a data da ameaça, Z. [escrivã] inventa uma data." (grifos nossos).¹³

Além disso, a objetividade trazida pelo RDO determina que o atendimento se pautar por informações pontuais e diretas, e não necessariamente nas subjetividades de cada mulher, delimitando as possibilidades de compreensão do caso e colaborando para a normalização de um tratamento automatizado. Questionam-se elementos pontuais e objetivos, evitando que a

¹² Trecho de entrevista com uma das funcionárias da DDM

¹³ Trecho de relatório de campo de uma membra do Grupo de Empoderamento Feminino

mulher prolongue detalhes a respeito da situação por ela vivenciada. Assim, o RDO estabelece os requisitos, a duração e o ritmo do trabalho durante os plantões da Delegacia: o atendimento ocorre maquinalmente.

Vale ressaltar, entretanto, que a carga de trabalho, o esgotamento emocional, e mesmo a função para qual são designadas essas funcionárias não necessariamente permite um atendimento sensibilizado e diferenciado - sendo essas questões que extrapolam o funcionamento do RDO. Ao mesmo tempo em que, nas entrevistas, ouvimos a demanda por um atendimento psicológico e especializado às mulheres - não é esse o trabalho da escrivã, como nos foi ressaltado -, existe uma demanda por assistência psicológica a quem ali trabalha. A lógica objetiva e mecânica, desse modo, se retroalimenta, e seriam necessários recursos externos para quebrar com o movimento natural das dinâmicas de atendimento.

3.3. Dificuldades ambientais

Outro aspecto essencial ao funcionamento da DDM é a dinâmica do ambiente de atendimento às mulheres. Um aspecto que nos chamou atenção foi o fato de que a porta da sala de atendimento sempre se mantém aberta, fazendo com que os mais variados sons da DDM intervenham no diálogo e se misturem às falas das mulheres atendidas. Além disso, as demais funcionárias frequentemente entram na sala para pegar folhas impressas, anotar informações, falar ao telefone, cumprimentar e conversar com a escrivã. Nesse sentido, pareceu-nos evidente a correlação entre a falta de materiais necessários ao bom funcionamento da Delegacia e as constantes interrupções:

”Mais tarde, ficaria bem claro para nós que a porta aberta da salinha da escrivã não estava desse jeito para apenas barrar o calor, mas, sim, estava aberta para todos que quisessem entrar, interromper as mais diversas conversas, pegar papéis e documentos - enfim, não notamos um alto nível de preocupação com a manutenção da privacidade da vítima e com a criação de um ambiente de acolhimento”¹⁴

Desse modo, o ambiente parece pouco acolhedor a quem tenta apresentar seu relato: entre tantas histórias delicadas, olhos emocionados e vozes embargadas, a privacidade e a intimidade daquela mulher são negligenciadas e sua narrativa é interrompida por fatores que, ao nosso ver, não deveriam influenciar no atendimento. Diante de um volume exorbitante de papéis, de um sistema sem flexibilidade e de um ambiente conturbado, a atenção à mulher em

¹⁴ Trecho de relatório de campo de uma membra do Grupo de Empoderamento Feminino.

situação de violência parece ter papel secundário, sendo o atendimento centralizado no cumprimento de burocracias.

"Engraçado pensar que, apesar de muitos atendimentos, todos eles podem ser resumidos em poucas palavras: silêncios e olhares parados, perguntas secas e diretas, digita, digita, digita, clica, clica, clica, interrupções de fala, olhos embargados, algumas lágrimas involuntárias, perguntas diretas, digita, digita, digita, clica, pergunta, interrompe, digita, imprime, rasga, imprime, assina."¹⁵

Se por um lado as questões estruturais parecem prejudicar o atendimento direcionado às mulheres em situação de violência e dificultar o trabalho realizado pelas funcionárias, por outro, é preciso destacar que elas aprofundam a necessidade de fortalecimento dos vínculos afetivos daquelas que ali convivem diariamente. Há uma constatação recorrente entre as funcionárias da delegacia segundo a qual elas “formam uma família” e que, independentemente das dificuldades vivenciadas, realizam o trabalho da melhor maneira possível.

4. Entendimentos sobre ser mulher-vítima e os sujeitos generificados da LMP

4.1. A falta de sensibilização das funcionárias e a construção do feminino

Os papéis sociais de gênero, produzidos e reproduzidos estrutural e cotidianamente, configuram-se como imagens idealizadas do feminino e do masculino e, portanto, trazem a necessidade de um olhar crítico e de desconstrução: assim como a sensibilidade, passividade e subordinação não devem ser naturalizadas na mulher, o homem não deve ser visto como o ser que ocupa o espaço público, provedor e agressivo (GOMES; DINIZ; ARAÚJO; COELHO, 2007). Nesse sentido, a capacitação de funcionárias da DDM deveria ser compreendida como um imperativo para desconstrução de tais papéis, ainda que isso não se verifique na prática:

“- E houve algum preparo ou capacitação para lidar com questões de gênero? Porque a dinâmica de uma DDM é diferente.
- Não, para mim, não houve. Nunca. Eu vim, aí aqui e aí fui aprendendo a lidar. Eu não sei se no começo da DDM teve algum treinamento específico, (...) mas agora, todo mundo chega aqui e se vira.”¹⁶

Observamos que a maioria das funcionárias aprende a lidar com a violência de gênero na prática, não havendo qualquer tipo de formação prévia acerca do tema. Cabe ressaltar que,

¹⁵ Trecho de relatório de campo de uma membra do Grupo de Empoderamento Feminino.

¹⁶ Trecho da entrevista de uma das escritãs da DDM.

para além do restrito universo dentro do qual se desenvolveu a presente análise, o mesmo cenário se repete em quase todas as DDMs no Brasil (PASINATO, 2015). A busca de formação parece depender, então, exclusivamente do interesse e disposição das funcionárias, resultando em uma multiplicidade de olhares a respeito dos fenômenos de gênero e violência:

“Porque querendo ou não, a mulher é frágil. (...) **O homem foi criado, foi feito pra caçar e a mulher foi feita pra cuidar, entendeu?**”(grifos nossos)¹⁷.

“E querendo ou não, gente, é fácil falar quem está de fora, mas tem mulher que precisa do marido para pagar as contas, tem mulher que tem medo de separar porque tem medo da pós-separação, ela tem medo que ele se vingue dela, tem medo que se vingue dos filhos, ela tem medo da agressividade. Então é fácil a gente dizer assim: ah, por que você não se separou?”¹⁸.

As disparidades de compreensão do tema resultam na construção de um trabalho bastante pessoalizado, onde a existência e desenvolvimento de empatia e sensibilidade são características associadas apenas a algumas funcionárias que buscam, por si mesmas, desenvolver um olhar mais crítico sobre as estruturas de hierarquia e poder baseados em relações de gênero em que nos inserimos.

4.2. A polarização dos papéis de gênero: a construção das categorias “mulher-vítima” e “mulher que mente”

Diante da ausência de capacitação específica, o imaginário das funcionárias permanece marcado por uma concepção estática acerca do masculino e feminino, permeadas por categorias mentais nas quais se enquadrariam as mulheres atendidas na DDM. Nesse sentido, a mulher que cumpre com suas expectativas de gênero, pode ser compreendida dentro da chave “mulher-vítima”, sendo digna de proteção e empatia (SARTI, 2011):

“D. [assistida] pede desculpas por sua fragilidade durante o atendimento. T. [escrivã], em um momento sensibilizante, olha nos olhos de D. e fala que não há necessidade de pedir desculpas, que sabe como é. Elas se despedem com um beijo e abraço”¹⁹.

“O marido de V. [assistida] era alcoólatra e, de uns tempos para cá, passou a suspeitar que V. o traia, motivo pelo qual passou a assumir uma postura extremamente violenta, agredindo-a na frente dos filhos e ameaçando-a de morte. Em algum momento do atendimento, Z. [escrivã] virou para o filho de V. e disse: “mas você sabe que sua mãe nunca faria isso, né?”. Ele concordou imediatamente: “exatamente!”. **Assim, ficou nítido um claro julgamento moral, aquela mulher era digna de proteção porque não havia traído o marido**, a violência não se

¹⁷ Trecho da entrevista com a delegada da DDM.

¹⁸ Trecho retirado da entrevista com uma das escrivãs da DDM.

¹⁹ Trecho retirado do relatório de campo de uma das membras do Grupo de Empoderamento Feminino.

justificava perante a retidão do caráter da mulher. V. era uma mulher de família, 34 anos de casada e, agora, estava sendo protegida por seu filho” (grifos nossos)²⁰.

Por outro lado, como consequência da construção de um conceito de “vítima ideal”, excluem-se *outras* mulheres desse *locus* de significação (SARTI, 2011). Surge, assim, a figura da “mulher que mente”, aquela que dificilmente é objeto de empatia das escritoras.

Tal estereótipo é muitas vezes reforçado por condutas de mulheres que não conseguem, em um primeiro momento, quebrar o ciclo da violência, reconciliam-se com o agressor e se arrependem da ação penal (LARRAURI, 2003). Outras, ainda, procuram a Delegacia sem necessariamente desejar ou precisar de respostas punitivas (PASINATO; SANTOS, 2008). Essas situações acabam por desgastar a paciência, a motivação e sensibilidade das funcionárias, extremamente frustradas com o trabalho, como pode ser observado nos seguintes fragmentos de relatos:

"O ruim são esses inquéritos antigos, que **a mulher vem, aí ela se arrepende**, ela muda de endereço, ela muda de telefone (...) e aí fica nisso..."²¹

"**E tem muita mulher, gente, que usa a Lei Maria da Penha, não porque ela é vítima, porque ela quer se vingar** do cara que terminou o relacionamento com ela e aí ela ouviu falar que se ela fizer um B.O e pedir uma protetiva, ele vai ficar distante."(grifos nossos)²²

"T. [escrivã]vira para nós e com a voz alta e irritada, em tom quase de confissão, diz **“eu tô cansada de ser feita de otária por essas mulheres nessa DDM!”**(grifos nossos)²³.

Aqui, as categorias de gênero também atuam de forma subjetiva na *desconstrução* das narrativas, sendo possível notar a sobreposição do discurso masculino sobre o feminino:

“A gente ouve muito marido, muito autor, falando umas coisas que a gente vê que ela não é *tão vítima* assim.”²⁴.

“Senti que C. [escrivã] depositava uma culpa sobre J. [assistida] pois não acreditava em sua história. Para agravar isso, C. pesquisa e descobre que ele (o agressor) havia aberto no dia anterior um B.O contra J.; pergunta se ela só quer se vingar dele porque **“como você vai querer uma protetiva se foi você que foi pra cima dele, tem até B.O”**(grifos nossos).

Enquanto a narrativa masculina parece ser suficiente, a da mulher encontra barreiras de credibilidade em alguns discursos: “juízas são muito parciais. Só a *historinha* que ela contou já cabe a medida protetiva”²⁵.

²⁰ Trecho retirado do relatório de campo de uma das membras do Grupo de Empoderamento Feminino.

²¹ Entrevista com uma das escritoras.

²² Entrevista com uma das escritoras.

²³ Trecho de relatório de uma das integrantes de GEF.

²⁴ Entrevista com o investigador-chefe.

²⁵ Escrivã-chefe; trecho de relatório de uma das integrantes do GEF.

4.3. O gênero como uma categoria estática e a dificuldade de compreensão acerca dos sujeitos da Lei Maria da Penha

Quem é, afinal, a mulher vítima? Quais são os sujeitos da LMP? A fala destacada a seguir lança luz sobre o fato de que existe, ainda que timidamente, uma preocupação nas delegacias com a questão de abarcar múltiplos sujeitos:

“Porque às vezes vem uma pessoa com uma aparência masculina, você pega o RG e é uma mulher, né, aí eu me sentia meio constrangida, mas agora eu já aprendi a lidar melhor” (grifos nossos).²⁶

D[delegada]: Já tem, **acho que já fez B.O. de homossexual,** tá? Eu cheguei a fazer uma vez de homens, (...) pedimos a protetiva e tudo mais, mas não deram.
M [aluna]: Só uma questão. Como a senhora faz essa diferenciação: quando está em uma situação de violência doméstica e quando que não é?
D: Aí tem a submissão, aí tem o relacionamento, tá? (...) **Porque querendo ou não, a mulher é frágil.**” (grifos nossos).²⁷

Apesar da tentativa de considerar esses *outros sujeitos* da lei, o gênero é posto como uma categoria estática e a abrangência teórica da LMP esbarra em estereótipos de gênero que prejudicam a proteção da vítima:

“Entramos no primeiro atendimento, era uma mulher que tinha sofrido agressão da sua namorada. Depois que ela contou detalhes da situação, Z. e C. [escrivãs] começaram a fazer perguntas: “Qual de vocês é a mais vulnerável?”, a mulher não soube responder e disse: “como assim a mais vulnerável?”. C. estava de pé colocou as duas mãos na mesa fazendo barulho e falou num tom mais alto e mais ríspido: **“Eu quero saber quem é o homem da casa?”** (...) Z. disse: “Quem é a mais feminina? Quem usa mais roupas femininas?”. “Quem lava a roupa e fica mais em casa?”(grifos nossos)²⁸.

Conforme assinala Sarti (2006, p. 174), a visibilidade do fenômeno da violência é recortada por relações de gênero, correspondendo às identidades socialmente construídas de homens e mulheres. A partir do momento em que a expressão da violência é diferenciada segundo a classificação das pessoas e dos espaços sociais por gênero, são configurados lugares cristalizados de agressor e vítima. Assim, ao se observar os diversos entendimentos e percepções acerca de *quem são os sujeitos da Lei Maria da Penha*, fica claro como categorias de gênero se confundem e entram em disputa pelos diferentes indivíduos que circundam a Delegacia.

²⁶ Trecho de relatório de integrante do GEF.

²⁷ Trecho de entrevista com a delegada.

²⁸ Relatório de uma das integrantes do GEF.

5. Considerações Finais

Por meio desta pesquisa exploratória, buscamos entender como é realizado o atendimento na Delegacia de Defesa da Mulher, escutar as vozes que a compõem e refletir sobre os discursos e dinâmicas inseridos nesse espaço. Não pretendemos generalizar as observações feitas para o funcionamento de todas as Delegacias; mas, a partir do olhar para uma das unidades, compreender as nuances que permeiam a dinâmica cotidiana das DDMs - desde a falta de material para o desempenho do trabalho até as narrativas construídas dentro e fora das salas de atendimento.

Neste trabalho, três sujeitos tiveram enfoque: as pesquisadoras, as funcionárias da DDM e as mulheres que a acessam - de modo que seus discursos se entrelaçam na composição das observações apresentadas. A partir da observação de cada um deles analisamos aspectos como: (i) a valorização da Universidade e o modo como ela, representada por nós, se inseriu no espaço da DDM; (ii) a automatização dos atendimentos e a escassez de recursos; e (iii) o emprego da categoria de gênero, aliado à ausência de um programa de capacitação das funcionárias.

Como resultado, a vivência da pesquisa nos possibilitou enxergar a relevância do trabalho das Delegacias de Defesa da Mulher para o atendimento de mulheres em situação de violência e para a aplicação da Lei Maria da Penha. Mais do que isso, foi possível observar que os problemas enfrentados no funcionamento da DDM são frutos de questões estruturais que extrapolam a esfera de ação individual de cada funcionária - ao mesmo tempo em que elas buscam, através de mecanismos próprios, fortalecer-se na superação de dificuldades estruturalmente colocadas.

Referências Bibliográficas

AGUIAR, Wanda Maria Junqueira; OZELLA Sérgio. **Núcleos de significação como instrumento para a apreensão da constituição de sentidos.** Psicologia Ciência e Profissão., v. 26, n. 2, p. 222-246, 2006.

AGUIAR, W. M. J; SOARES J. R.; MACHADO, V. C. **Núcleos de significação: uma proposta histórico-dialética de apreensão das significações.** Cadernos de Pesquisa v.45 n.155 p.56-75 jan./mar. 2015.

CAMPOS, Carmen Hein de. **Razão e sensibilidade: teoria feminista do direito e a Lei Maria da Penha.** In: _____. (Org.). Lei Maria da Penha comentada em uma perspectiva jurídico-feminista. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2011, p. 1-12.

GOMES, Nadielene Pereira; DINIZ, Normélia Maria Freire; ARAÚJO, Anne Jacob de Souza; COELHO, Tamara Maria de Freitas. **Compreendendo a violência doméstica a partir das categorias gênero e geração.** Acta paul. enferm., São Paulo, v. 20, n. 4, p. 504-508, Dezembro/ 2007.

KANT DE LIMA, Roberto; BAPTISTA, Bárbara Lupetti. Como a Antropologia pode contribuir para a pesquisa jurídica? Um desafio metodológico. 2014.

LARRAURI, Elena. **¿Por qué retiran las mujeres maltratadas las denuncias?** Revista de Derecho Penal y Criminología, 2.a Época, n.º 12, 2003, p. 271-307.

LINS, Beatriz Accioly. **A lei nas entrelinhas: A Lei Maria da Penha e o trabalho policial em duas Delegacias de Defesa da Mulher de São Paulo.** Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2014.

PASINATO, Wânia. **Acesso à justiça e violência doméstica e familiar contra as mulheres: as percepções dos operadores jurídicos e os limites para a aplicação da Lei Maria da Penha.** *Revista Direito Gv*, [s.l.], v. 11, n. 2, p.407-428, dez. 2015.

PASINATO, Wânia. **Delegacias de Defesa da Mulher e Juizados Especiais Criminais: mulheres, violência e acesso à justiça.** Preparado para apresentação no XXVIII Encontro da Associação Nacional de Pós Graduação em Ciências Sociais - ANPOCS. Caxambu, Minas Gerais, 26 a 28 de outubro de 2004.

PASINATO, Wânia; SANTOS, Cecília MacDowell. **Mapeamento das Delegacias da Mulher no Brasil.** Campinas: Núcleo de Estudos de Gênero Pagu, Universidade Estadual de Campinas PAGU/UNICAMP, 2008.

SARTI, Cynthia. **A vítima como figura contemporânea.** Caderno CRH (UFBA. Impresso), v. 24. p. 51-61, 2011.

SARTI, Cynthia A.; BARBOSA, Rosana M.; SUAREZ, Marcelo M. **Violência e gênero: vítimas demarcadas.** In: *PHYSIS: Revista de saúde coletiva*, Rio de Janeiro, n 16, vol. 2, 2006, pp. 167-183.

Secretaria Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres. **Rede de Enfrentamento à violência contra as mulheres.** Brasília, 2011.