



# 16º Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais

Tema: "40 anos da "Virada" do Serviço Social"  
Brasília (DF, Brasil), 30 de outubro a 3 de novembro de 2019

---

Eixo: Serviço Social, Relações de Exploração/Opressão de Gênero, Raça/Etnia, Geração e Sexualidade.  
Sub-Eixo: Ênfase em Gênero.

## DESCOBRINDO A DELEGACIA DE DEFESA DA MULHER

Maria Auxiliadora de Castro Coutinho<sup>1</sup>

**Resumo:** Em uma delegacia de defesa da mulher, é possível deparar-se com o panorama de uma violência silenciosa e democrática, praticada principalmente dentro dos domicílios e capaz de gerar, na vítima, sentimentos muitas vezes conflitantes. É nesse contexto que surge a importância do profissional de Serviço Social na aplicação de seus conhecimentos técnicos no atendimento para intervir da melhor maneira.

**Palavras-chave:** Defesa da mulher. Violência silenciosa. Conhecimentos técnicos.

**Abstract:** In a woman's defense police station, it is possible to come across the panorama of a silent and democratic violence, practiced mainly within households and capable of generating, in the victim, often conflicting feelings. It is in this context that the importance of the Social service professional arises in the application of their technical knowledge in the service to intervene in the best way.

**Keywords:** Woman's defense. Silent violence. Technical knowledge.

### 1. DESCOBRINDO A DELEGACIA DA MULHER

Ao iniciar os trabalhos na Segunda Delegacia de Defesa da Mulher, há exatos dez anos, a primeira atitude foi de observar como era feito o atendimento, como as vítimas chegavam, o que diziam, como se comportavam, as queixas mais frequentes, os desdobramentos das ocorrências, os tipos de crimes mais comuns, as reações das mulheres alguns dias após o registro das ocorrências, os relatos mais contundentes, suas histórias de vida, a dinâmica familiar desde a infância, fatos que pudessem estar relacionados com a situação atual, enfim, procurávamos entender o universo relacionado à violência doméstica e familiar. Começamos a explorar o que havia de comum entre essas mulheres e percebemos que falavam como se seguissem um mesmo roteiro. Tentávamos entender quais as principais demandas da população atendida, dia após dia; buscávamos conhecer como era formada a equipe de trabalho (delegada, escrivães, investigadores); quais os recursos disponíveis; e quais os serviços que eram oferecidos na região.

Além da observação, iniciamos um levantamento dos boletins de ocorrências realizadas no último ano. Avaliamos mais de quinhentos boletins de ocorrência e aos poucos fomos conhecendo o perfil das mulheres atendidas. Constatamos que a incidência da violência praticada contra as mulheres se apresentava de forma bastante democrática,

---

<sup>1</sup> Profissional de Serviço Social, Polícia Civil do Estado de São Paulo, E-mail: dorinha50@uol.com.br.

sendo distribuída igualmente entre as diferentes classes sócio-econômica-culturais, não importando origem, grau de instrução, raça, etnia, profissão ou qualquer fator que delimitasse esta população.

Conforme esse levantamento foi avançando, fomos conhecendo um pouco mais sobre a dimensão histórico-cultural do modelo de relacionamento que, ao longo do tempo, prevalece em nossa sociedade. Características como a cultura patriarcal, machista, a imensa desigualdade entre os gêneros, as convenções acerca dos papéis atribuídos ao homem e a mulher. Como chegamos a essa condição de submissão em relação ao homem, na figura de pai, marido, irmão e namorado, com muita tristeza, constatamos que há muito o que conhecer e realizar pela emancipação das mulheres, uma vez que os danos causados por tamanha violência perduram por toda a vida, marcam profundamente essas vítimas, aniquilando-as do ponto de vista psicológico. Estudos mostram a relação entre a violência praticada dentro de casa e o aparecimento de doenças físicas e emocionais, podendo atuar como fator detonador de transtornos graves. Sabemos da grande importância do ambiente como modelo de convivência para crianças e adolescentes, pois estes dependem de uma condição familiar mais ajustada para desenvolver suas potencialidades. Podemos imaginar o quanto é prejudicial e comprometedor para seus futuros quando há grandes conflitos no âmbito familiar, especialmente quando estão associados ao consumo de álcool e drogas, componentes que estão presentes na maioria das queixas.

Podemos dizer que ao ingressar na área da segurança pública, numa delegacia especializada no atendimento a mulheres, crianças e adolescentes, nos deparamos com uma realidade assustadora, de difícil compreensão. Tal realidade exige dos profissionais envolvidos uma busca constante por maior capacitação, por integração com os demais serviços que compõem a rede de atendimento, e uma busca por novos caminhos para melhor atendermos a essa imensa demanda que se apresenta, num quadro de tamanha gravidade.

### 1.1. CONTINUANDO A EXPLORAR ESSE UNIVERSO

Seguindo nossa trajetória nesse espaço de trabalho nos surpreendia as mulheres que retornavam à delegacia, poucos dias depois, para solicitar o cancelamento de suas queixas, mesmo as que haviam sido gravemente espancadas. Quando tomavam conhecimento de que não poderiam interromper o processo de apuração dos inquéritos ficavam arrasadas e até furiosas com os policiais, alegando já terem superado o problema com seus companheiros. Muitas vezes tentavam alterar as declarações prestadas em seus

boletins de ocorrência. A quantidade destes casos de retorno era o que mais nos chamava a atenção. Quase metade dessas mulheres, em alguns períodos, voltavam para solicitar que seus agressores não fossem punidos.

Buscamos na literatura especializada as explicações desses desdobramentos como forma de nos prepararmos melhor, tecnicamente, para recebermos estas mulheres, para além de apenas nos familiarizarmos com esse panorama.

A título de ilustração podemos citar o caso de uma senhora que, após ser violentamente espancada pelo marido e, em seguida, atirada aos cachorros, foi internada num hospital da região com lesões em todo o corpo, apresentando risco de vida. Após dez dias da agressão, ela retornou a nossa delegacia, aparentando estar melhor de saúde, de braços dados com seu agressor, sorridente e querendo que sua ocorrência fosse desconsiderada.

Casos como esse são frequentes. Se não nos aprofundamos na compreensão desses comportamentos por parte das vítimas, nos sentiremos impotentes para promovermos as mudanças ante essa situação; portanto chegamos à conclusão de que é preciso aliar conhecimentos de pesquisa, estudos estatísticos e buscarmos em autores que se debruçam nestas questões, a ampliação de conhecimentos mais profundos sobre este tema tão complexo e de múltiplas dimensões.

## 1.2. A LEI MARIA DA PENHA COMO PRINCIPAL POLÍTICA PÚBLICA NO BRASIL

A lei 11.340/2006, instituída como medida de proteção às mulheres foi um avanço diante do cenário que se apresentava, depois muitas lutas dos movimentos feministas, ao longo de décadas, a nova lei promulgada possibilitou, a partir de então, que milhares de mulheres começassem a quebrar o silêncio e a ganhar visibilidade, trazendo a tona um quadro estarrecedor da alta incidência dos crimes de violência contra as mulheres no país.

Como consequência imediata, as mulheres começaram a buscar nas delegacias a saída para problemas de toda ordem. Traziam suas queixas aos prantos e em desespero, querendo providências de imediato por parte da polícia que atendesse questões de cunho psico/jurídico e sociais, uma vez que conviviam com graus elevados de violência há anos.

Esse quadro permanece até os dias atuais, ainda assim os serviços de apoio psicossociais ainda não foram devidamente estruturados, nem divulgados adequadamente e os existentes ainda são insuficientes para tamanha demanda que se apresenta.

Entre as queixas mais frequentes estão as ameaças de morte, as agressões físicas, as calúnias, ofensas a honra, apropriação ou danos ao patrimônio, perseguições, invasão de domicílio, humilhações, privação de liberdade, isolamento social, controle excessivo por parte de seus maridos, companheiros, irmãos, ex-maridos, entre outros.

### 1.3. A DELEGACIA COMO ESPAÇO DE ESTÁGIO PARA MAIOR CONTATO COM A REALIDADE

A delegacia de defesa da mulher se constitui em espaço fértil para que estudantes do Serviço Social possam experienciar, ter um contato direto com uma gama de problemas que vão exigir uma leitura e intervenção rápidas, permitindo que coloquem em prática conhecimentos adquiridos nas aulas teóricas da graduação, desde que sejam acompanhados por profissionais da área. O ambiente de delegacia dessa área apresenta grande dinamismo, exigindo flexibilidade, organização, habilidade no trato com pessoas em situação de grande fragilidade, assim como o desafio de atuação em equipe multidisciplinar, treinando o compartilhamento de conhecimentos e a percepção dos limites de ação dentro da equipe composta por policiais, além do ambiente investigativo.

### 1.4. A INTEGRAÇÃO DA DELEGACIA AOS DEMAIS SERVIÇOS DE APOIO ÀS MULHERES E CRIANÇAS

A atuação do profissional do Serviço Social numa delegacia da mulher propicia a ligação entre a delegacia e as demais instituições que se dedicam ao atendimento de mulheres, tais como: os centros de cidadania, os conselhos tutelares, escolas, organizações não governamentais, assim como os serviços de saúde (Caps), numa permanente relação entre diversos serviços. É muito importante que esse profissional explore as possibilidades de serviços oferecidos aos cidadãos, reduzindo distâncias entre a polícia e os centros de cidadania, agilizando os demais serviços.

## 1.5. O CUIDADO NECESSÁRIO NO ATENDIMENTO ÀS CRIANÇAS E ADOLESCENTES

No estado de São Paulo as delegacias de defesa da mulher também são responsáveis por ocorrências que envolvam crianças e adolescentes; recebem casos de abuso infantil; de maus tratos; negligência; abandono material e afetivo; estupros; e casos de alienação. Há que se dedicar muita atenção nesses casos, uma vez que estabelecer um contato de proximidade e confiança torna menos ameaçador para essas vítimas sua entrada numa delegacia de polícia. Podemos imaginar o que sente uma criança que sofreu violência justamente daqueles que deveriam protegê-las; o que torna desafiador o atendimento no qual se busca humanizar o contato entre a instituição da polícia e o cidadão usuário deste serviço.

No momento em que as crianças e os adolescentes chegam à delegacia, no instante em que entram pela porta é muito importante que sejam acolhidos com todo o respeito e atenção, uma vez que são pessoas numa situação de maior fragilidade. Chegam assustados, amedrontados e ansiosos em saber o que irão enfrentar e quais as providências serão tomadas. É um momento de grande expectativa. Sentem-se desamparados e é quando a forma de atendimento e acolhimento faz toda a diferença para transmitir confiança, tornando o ambiente mais humanizado sob o olhar do profissional de Serviço Social.

Temos que considerar que estamos tratando da intimidade destes indivíduos e na medida em que estabelecermos um vínculo de confiança e proteção estamos agindo em conformidade com a ética necessária.

Descobrir a alta incidência de denúncias de crime sexual infantil também foi uma triste surpresa, pois os casos de estupro praticados em crianças corresponde a maior parte das denúncias se compararmos com as denúncias de crimes sexuais em mulheres adultas. O que é pior é que os crimes são praticados por pessoas muito próximas das vítimas, justamente aqueles que deveriam protegê-las são os grandes culpados. Diante dessas características podemos entender as razões de tantas vítimas permanecerem em silêncio por muito tempo, uma vez que se sentem dominadas pelo medo do que pode lhes acontecer, pois a partir da revelação dos fatos, a dinâmica e a estrutura familiar passam por grandes mudanças. Grande parte das vítimas deste tipo de crime não encontram no próprio ambiente familiar o apoio e a confiança necessários para trazer a tona tais situações e quando por algum motivo este silêncio é rompido e a criança ou jovem são trazidos para a

delegacia eles experienciam intensos em seu grupo social, assim como na comunidade que fazem parte.

Consideramos de grande importância a presença do profissional de Serviço Social neste espaço de trabalho, pois sua contribuição é fundamental para humanizar a relação entre vítima e a instituição, não se tratando de atender para colher provas e subsidiar a polícia em suas investigações, mas sim de agir no sentido de proteger, de garantir que sejam ouvidos dentro dos limites da lei que os protege e garantem sua integridade emocional, informando-os que são livres para se expressar como desejarem. É preciso que essas vítimas saibam que sua vontade, seus direitos devem prevalecer independentemente da situação.

## 1.6. ACOLHENDO DENÚNCIAS DE CRIMES IMAGINÁRIOS

Há uma demanda na delegacia que é atendida quase que diariamente e que grande parte das pessoas desconhecem, trata-se de um quadro que reflete outro aspecto de nossa realidade social difícil de atender, são as mulheres portadoras de transtornos psicológicos. Provavelmente estes casos não sejam computados nos levantamentos estatísticos, mas seu atendimento requer muito cuidado, paciência, respeito, uma vez que são relatos longos, confusos, mas que estão no plano do imaginário, demonstrando grande sofrimento psíquico. Nestes casos o atendimento do assistente social é de grande importância, pois esse profissional consegue realizar um trabalho de acionar outros serviços, orientar as famílias, fazer encaminhamentos apropriados.

Apenas para exemplificar este tipo de demanda, podemos citar algumas de suas queixas mais frequentes como:

“Meus telefones estão todos grampeados, já comprei novos celulares, mas já saem da loja com grampos...”; “Estou sendo estuprada por pensamento todas as noites...”; “Estou sendo seguida por todos os carros na rua...”; “Todos nesta cidade me vigiam durante 24 horas...”.

Atuar numa delegacia de defesa da mulher possibilita que o profissional do Serviço Social entre em contato com um público que necessita especialmente deste atendimento, uma vez que para a polícia civil cabe acolher as denúncias e investigar crimes e, reconhecidamente as demandas de uma delegacia estão muito além das denúncias de crimes que sejam reais.

## 1.7. A IMPORTÂNCIA DO ACOLHIMENTO NA DELEGACIA DA MULHER

O atendimento, a recepção às mulheres, crianças e adolescentes vítimas de violência doméstica e familiar numa delegacia requer um cuidado especial. Embora tratando-se de um serviço sem agendamento prévio é fundamental que ao chegarem o acolhimento seja imediato, uma vez que, para estas pessoas é um momento de grande tensão, angústia, vergonha, medo, indecisão, desconhecimento sobre os procedimentos, dores físicas ou emocionais. Essas pessoas chegam numa condição de maior fragilidade, o que exige um acolhimento a suas queixas, suas histórias, seus dramas familiares com muito respeito e atenção, para muitas delas trata-se da primeira vez que entram numa delegacia.

## 1.8. O CICLO DA VIOLÊNCIA

Estudos indicam que numa família onde a violência é praticada com frequência foi observado que ela ocorre de forma cíclica, percorrendo um caminho formado por três fases distintas que se repetem indefinidamente, sendo a primeira fase chamada de tensão, na qual apresenta comportamentos de provocações, ofensas verbais, humilhações e desrespeito. Na sequência estas atitudes evoluem para um nível maior de tensão chamado de explosão, sendo esta a mais perigosa, pois é quando o conflito e o enfrentamento tem seu nível máximo de tensão com a perda de controle de um ou dos dois envolvidos, sendo comum a agressão física mais intensa. Após este momento há o período de calma, o que chamamos de fase lua-de-mel, na qual o agressor geralmente se retrai, faz promessas de mudança, costuma dar presentes, tenta convencer sua parceira de que tais fatos não deverão se repetir, fazendo com que a vítima volte a alimentar a esperança de mudança no padrão da relação. Na grande maioria das vezes, a mulher se sente culpada, arrependida de ter feito queixa contra ele, acredita que aqueles comportamentos agressivos não voltarão a se repetir. Mas o que as vítimas não percebem é que a cada nova repetição do ciclo, a intensidade das agressões vai aumentando, num movimento em espiral que se agrava a cada passagem pela fase de explosão.

Nesses atendimentos e no contato diário com as mulheres vítimas de agressões temos observado que elas trazem um longo aprendizado de convívio com a violência, fato que vem ultrapassando gerações. São relatos que se perdem no tempo sobre a origem destes comportamentos, sem que percebam acabam por repetir padrões de relacionamentos indefinidamente, condenando seus filhos a levarem adiante estas histórias

de submissão, machismo, violação dos direitos mais fundamentais dentro de suas casas, perpetuando assim este ciclo perverso da violência dentro de casa.

Constatamos que a violência praticada dentro de casa, tem como principais características: ser invisível, silenciosa e democrática:

- Invisível, uma vez que, muitas vezes nem mesmo pessoas próximas da mulher sabem o que se passa com ela, há muita vergonha em expor os fatos. Os sentimentos de vergonha, medo e fracasso na relação impedem que ela busque ajuda.
- Silenciosa, pois no início do ciclo a primeira forma de violência é a psicológica e muitas vezes a própria vítima não se dá conta, vai aumentando de intensidade gradativamente, e ela mantém o silêncio de forma que nem mesmo pessoas mais próximas não tem conhecimento do que se passa com ela.
- E democrática, visto que atinge a todas as classes sociais, indistintamente, todas as categorias profissionais, raças, etnias, independe de nível econômico e cultural. Podemos citar alguns exemplos tais como: advogadas, médicas, psicólogas, empresárias, policiais, assistentes sociais, engenheiras, nutricionistas, empregadas domésticas, estudantes, enfermeiras, técnicas de um modo geral, artesãs, artistas plásticas, arquitetas, profissionais do poder judiciário e uma gama muito grande de mulheres que apresentam dificuldade em reconhecer que precisam de ajuda para sair de um relacionamento abusivo.

Apenas para ilustrar a importância da presença do profissional de Serviço Social permanente na composição da equipe, podemos citar que em outubro de 2018, na Academia da Polícia Civil do Estado de São Paulo ocorreu um encontro de todas as delegadas titulares das delegacias da mulher do estado e neste evento, uma das pautas de reivindicação por parte das delegadas foi a abertura de concurso público na Polícia Civil para a função de assistentes sociais e psicólogos que deverão compor efetivamente a equipes das delegacias de defesa da mulher no Estado.



A Lei Maria da Penha se tornou uma referência para outros países.



AUXILIADORA, Maria. **Brinquedoteca da D.D.M.**. 31 mai. 2019



AUXILIADORA, Maria. **Sala de espera da D.D.M.**. 31 mai. 2019