



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.

ATENDIMENTO À MULHER EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA PELA DELEGACIA ESPECIALIZADA DO MUNICÍPIO DE PARINTINS/AM

Raissa Ribeiro Lima¹
Milena Fernandes Barroso²

Resumo: Este artigo versa sobre o atendimento às mulheres em situação de violência pela Delegacia Especializada em Crimes contra a Mulher (DECCM) no município de Parintins/AM. Os dados foram obtidos por meio de pesquisa empírica em fevereiro de 2019, através da realização de entrevista semiestruturada com uma profissional da instituição, a Delegada Civil. No intento de aprofundar as análises, foi utilizada a observação sistemática e o diário de campo. Os resultados revelam que a instituição dispõe de infraestrutura e recursos humanos bastante precarizados, não dispondo de espaço próprio ou adequado, nem profissionais capacitados para o atendimento às mulheres vítimas de violência. Considerada como “porta de entrada” das denúncias de violência contra as mulheres, torna-se evidente a carência, na Delegacia Especializada de Parintins/AM, de um atendimento qualificado às mulheres, assegurando-lhes os seus direitos.

Palavras-chave: Violência contra Mulher. Delegacia Especializada. Atendimento. Parintins.

Abstract: This article analyzes the care provided to women in situations of violence by the Specialized Crime Crimes Against Women (DECCM) in the municipality of Parintins / AM. The data were obtained through empirical research in February 2019, through a semi-structured interview with a professional of the institution, the Civil Delegate. In the attempt to deepen the analyzes, systematic observation and the field diary were used. The results show that the institution has insufficient infrastructure and human resources, lacking its own or adequate space, and trained professionals to care for women victims of violence. Considered as a "gateway" to complaints of violence against women, the lack of qualified care for women in the Specialized Police Station of Parintins / AM is evident, assuring them of their rights.

Keywords: Violence against Woman. Specialized Police Station. Attendance. Parintins.

INTRODUÇÃO

Entende-se a violência contra a mulher como um fenômeno histórico, resultado das relações sociais desiguais de gênero, classe e étnico-raciais. Parte-se do pressuposto de que a violência contra as mulheres tem o sistema patriarcal como fundamento. Esse sistema é regido pela dinâmica do controle da vida das mulheres, manifestando-se em diversas formas de violência (SAFFIOTI, 2004).

No Brasil, a partir da década de 1970 e 1980, a violência contra as mulheres passou a ser discutida por movimentos de mulheres e feministas, com um caráter mais

¹ Estudante de Graduação, Universidade Federal do Amazonas, E-mail: raissaribeirolima15@gmail.com.

² Professor com formação em Serviço Social, Universidade Federal do Amazonas, E-mail: raissaribeirolima15@gmail.com.

político e organizado, cobrando do Estado mecanismos que amparassem as mulheres em situação de violência. Em resposta a estas manifestações, foi criada no ano de 1985, em São Paulo, a primeira Delegacia de Defesa à Mulher (DDM).

Neste meandro, o trabalho propõe analisar o atendimento às mulheres em situação de violência pela Delegacia Especializada em Crimes contra a Mulher (DECCM) no município de Parintins/AM. Os dados foram obtidos por meio de pesquisa empírica em fevereiro de 2019, através da realização de entrevista semiestruturada com uma profissional da instituição, a Delegada Civil. No intento de aprofundar as análises, foi utilizada a observação sistemática e o diário de campo.

Inicialmente busca-se caracterizar a DECCM apresentando a infraestrutura e recursos humanos que a instituição dispõe para realizar o atendimento às mulheres. Posteriormente discute-se o atendimento e acolhimento, o papel dos atores envolvidos e os encaminhamentos direcionado às mulheres em situação de violência para a rede de atendimento do município de Parintins.

1. CARACTERIZAÇÃO DA DELEGACIA ESPECIALIZADA NO MUNICÍPIO DE PARINTINS/AM

A criação da delegacia especializada foi “experiência pioneira no mundo, desde sua instalação estas delegacias têm ocupado posição central nos debates a respeito da violência contra a mulher” (IZUMINO, 2004, p.01). As delegacias foram conquistas dos movimentos feministas, resultados de lutas pela criminalização da violência.

As DEAMs são unidades especializadas de Polícia Civil para atendimento às mulheres em situação de violência. Suas atividades têm caráter preventivo e repressivo, devendo realizar ações de prevenção, apuração, investigação e enquadramento legal, as quais devem ser pautadas no respeito pelos direitos humanos e pelos princípios do Estado Democrático de Direito (SPM, 2011).

Fruto da mobilização do movimento de mulheres no município de Parintins (SOUZA, 2012), a Delegacia Especializada em Crimes Contra a Mulher – DECCM do município de Parintins foi fundada no dia 08 de dezembro de 2003 pelo ex – governador do Estado do Amazonas Carlos Eduardo de Souza Braga e seu vice, Omar Aziz, no governo do ex-prefeito de Parintins Enéas de Jesus Gonçalves Sobrinho. A DECCM possui abrangência estadual, além de ser uma unidade pública Federal de base territorial. Localiza-se na Rua Irmã Cristine s/n, Bairro Itaúna II no município de Parintins/AM. Tem por objetivo atender as demandas da população do município de Parintins, assim como comunidades ribeirinhas, vilas e agrovilas que fazem parte do município.

No que se refere à infraestrutura da DECCM do município de Parintins, esta não possui prédio próprio, funciona em um espaço compartilhado com a 3ª Delegacia Interativa de Polícia – 3º DIP. Assim, utiliza 02 (duas) salas onde em uma funciona o gabinete da Delegada que possui móveis de escritório, telefone fax, computador, impressora e banheiro privativo e na outra o cartório do escrivão com móveis de escritório, telefone fax, computadores e impressoras. Utilizam também um anexo que fica situado atrás do prédio da Delegacia, onde funciona o Núcleo de Serviço Social. Este foi inserido na instituição, a partir de um projeto de extensão coordenado por professoras do curso de Serviço Social da Universidade Federal do Amazonas – UFAM, campus Parintins. O projeto visava a promover um espaço adequado para a realização do atendimento às mulheres vítimas de violência. O Núcleo de Serviço Social dispunha no momento da pesquisa de 01 (uma) sala de acolhida, com 02 (duas) mesas, cadeiras e 1 (um) bebedouro, 02 (duas) salas para os assistentes sociais realizarem o atendimento aos usuários, com mesas de escritório, cadeiras para os usuários, computador, impressora e armário, 01 (uma) cozinha e 01 (um) banheiro.

A pesquisa aponta que as instalações físicas da DECCM não são coerentes com as especificações previstas na Norma Técnica de Padronização das DEAMs (2010), uma vez que esta prescreve que as instalações devem ser amplas, com fachadas iluminadas de forma a facilitar o acesso da população. Conforme a referida norma, as DEAMs devem dispor no mínimo de:

- *Área para recepção:* A recepção deve ser composta por duas salas: uma para a espera das vítimas e outra para espera dos agressores;
- *Área para registro:* O registro deve ser composto por cartório, sala de espera e sala de registro de ocorrência;
- *Área de assistência judiciária:* deve ser composta por duas salas, uma para advogados e outra para espera;
- *Área para a equipe técnica:* A equipe técnica deve ter a seu dispor três salas, sendo uma para a equipe de investigação, outra para comunicação e a última para reconhecimentos (com espelho gessel);
- *Área para a coordenação:* deve ser composta por três salas, sendo uma para a Delegada, outra de espera e outra de reunião.
- *Área de apoio:* O apoio deve ser composto por uma sala para almoxarifado, uma sala para os servidores, uma copa-cozinha, uma sala de equipamentos de proteção e armamento e uma sala de detenção provisória.
- *Áreas comuns:* A área comum das DEAMs deve ser composta por dois estacionamentos de veículos: um para o público em geral e outro para viaturas policiais, por

um banheiro feminino e outro masculino; uma sala específica para crianças; vestiário masculino e vestiário feminino, salas de audiência e sala de reuniões.

Pelo exposto, nota-se que as instalações físicas da DECCM não são coerentes com as especificações previstas na normatização, principalmente no que tange às áreas de recepção e assistência jurídica. A referida instituição não dispõe de uma sala para a espera das mulheres e outra para a espera dos agressores. Quanto à sala de assistência jurídica, está inativa, funcionando apenas como depósito da instituição. Mediante essa situação, faz-se necessária a adequação desses espaços, como forma de garantir a privacidade da mulher durante sua permanência no serviço, o que inclui, além da privacidade para o registro da ocorrência, a preservação de sua integridade e segurança, mantendo espaços separados para as mulheres e para os agressores, como também a criação de espaços de entretenimento para as crianças que acompanham as mães.

Quanto aos recursos humanos, a Delegacia Especializada de Parintins conta com o seguinte quadro funcional: 01 (uma) Delegada, 01 (um) escrivão e 02 (dois) investigadores, 01(um) assistente social cedido através de parceria com a prefeitura do município. Sobre isso, a delegada expõe: “a gente trabalha sempre em conjunto com os servidores da 3º DIP para poder realmente atender as demandas da Delegacia Especializada” (DELEGADA CIVIL, PESQUISA DE CAMPO, 2019).

A esse respeito, a Norma Técnica de Padronização das DEAMS preconiza que o quadro mínimo para implementação de uma DEAM deve se basear no número de habitantes dos municípios e nos horários de atendimento do serviço. Assim, o atendimento e o respectivo quadro de pessoal devem, preferencialmente, obedecer à tabela abaixo:

Tabela 05 – Recursos Humanos das Deams

Categoria Profissional	Contingente Populacional			
	Até 100mil hab.	Até 300 mil hab.	Até 500 mil hab.	Acima de 1milhão hab.
Delegado (a)	02	03	04	05
Agente Policial (escrivão/ã ou investigador/a)	21	42	63	84
Apoio Administrativo	02	04	06	08
Serviços Gerais	01	02	03	04

Fonte: Norma Técnica de padronização das DEAMs, 2010.

Identificamos que a Norma Técnica das DEAMs sugere que o efetivo ideal de recursos humanos deve ser projetado considerando o contingente populacional. A faixa populacional do município de Parintins corresponde a 102.033 habitantes (IBGE, CENSO DEMOGRÁFICO, 2010). Considerando a população do município, a DECCM de Parintins

deveria ter 02 (dois) delegados (as), 21 (vinte e um) agentes policiais, 02 (dois) profissionais administrativos e 01 (um) para serviços gerais. Entretanto, como foi descrito acima, verifica-se um quadro de funcionários abaixo do que é apontado pela normatização. Além disso, os profissionais de apoio administrativo e serviços gerais que são cedidos pela prefeitura do município fazem parte do corpo de funcionários da 3ºDIP e prestam serviços para as duas delegacias. Atinente a essas problemáticas levantadas, Bandeira (2005, p. 18) afirma que:

É bem conhecido o fato de que as DEAMs ainda não encontram um respaldo material e humano suficiente ao seu funcionamento e que, em algumas, estes recursos são insuficientes e precários. Ainda, as marcas de hierarquia na estrutura policial são muito acentuadas e a composição sócio-demográfica e geracional das (os) agentes policiais é diferenciada, assim como as pretensões de desenvolvimento na carreira policial e as representações e concepções que detêm sobre a vida social e sobre a condição de gênero.

Outro ponto a destacar diz respeito ao horário de funcionamento da DECCM, a qual funciona apenas em horário comercial de 08h às 12h e de 14h às 18h de segunda a sexta-feira. Na entrevista com a Delegada, esta ressaltou que “a Polícia Civil aqui funciona 24 horas, sendo que alguns serviços só são prestados no horário do expediente. No caso de situações de flagrante ou situações graves, o atendimento é 24 horas,” (DELEGADA CIVIL, PESQUISA DE CAMPO, 2019). A partir da fala da delegada, percebemos que as mulheres que procuram a delegacia fora do horário considerado “comercial” não recebem atendimento especializado, posto que o atendimento fica a cargo da 3º DIP. Em outra direção, a Norma Técnica de Padronização das DEAMs (2010, p. 52) recomenda que “o atendimento qualificado deve ser ofertado de forma ininterrupta, nas 24 horas diárias, inclusive aos sábados, domingos e feriados, em especial nas unidades que são únicas no município”, como é o caso do município de Parintins. É de salutar importância o atendimento qualificado durante as 24 horas diárias, tendo em vista que a violência contra as mulheres pode acontecer a qualquer hora do dia e em qualquer dia da semana, e, considerando que estas situações representam riscos para a vida das mulheres, é importante que possam contar com um atendimento especializado no momento que buscam a instituição (SOUZA, 2012).

2. ATENDIMENTO ÀS MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA NA DELEGACIA ESPECIALIZADA DE PARINTINS/AM

A Norma Técnica de Padronização das Deams (BRASIL, p.30, 2010) categoriza o atendimento às mulheres, em quatro fases: 1) Corresponde ao atendimento inicial e ao acolhimento das mulheres: elas devem ser atendidas em espaço separado do (a) agressor (a), de forma reservada, para manter a privacidade da mulher. 2) Diz respeito ao esclarecimento sobre os direitos da mulher e informações referentes aos serviços de

atendimento às mulheres em situação de violência existentes no município. 3) Refere-se ao registro da ocorrência realizado pela mulher. Nesta etapa, são coletadas todas as provas relacionadas ao crime, para instaurar o Inquérito Policial (IP); e no final deste processo o caso é encaminhado ao Judiciário. 4) Corresponde ao monitoramento das ocorrências, no qual a delegacia deve fornecer informações às mulheres sobre o andamento do seu processo (BRASIL, 2010).

No que diz respeito aos atendimentos realizados pela DECCM às mulheres em situação de violência, a delegada argumenta:

Isso aí ainda é algo que a gente quer alcançar. Aos poucos, a gente tá tentando melhorar cada vez mais o atendimento e principalmente tentar fazer esse atendimento de forma reservada. No último ano, a gente já tá fazendo o B.O dentro da sala dos cartórios. É uma opção que as vítimas têm, principalmente as vítimas de violência sexual e os demais casos infelizmente ainda continua sendo aí na frente na permanência, realmente pela falta de servidores mesmo. No plantão de vinte e quatro (24) horas a gente só conta mesmo com a presença de um investigador e de um auxiliar administrativo que é uma parceria que a prefeitura tem aqui com a Delegacia que é o que ajuda muito a ter esse atendimento, mas realmente o grande sonho, vamos dizer assim, não só meu, mas de todas as delegadas que passaram aqui é ter esse atendimento diferenciado, reservado, até mesmo para preservar a vítima que já chega em uma situação bastante insegura, sem saber o quê que vai acontecer, se a denúncia vai ter algum resultado, e aí a gente gostaria de ter um atendimento mais acolhedor mas infelizmente a gente trabalha com o que tem (DELEGADA CIVIL, PESQUISA DE CAMPO, 2019).

A fala da delegada é reveladora da precariedade da estrutura física e de recursos humanos de que a DECCM dispõe para atender as mulheres vítimas de violência. E isso reflete no atendimento às mulheres. Os Boletins de Ocorrência registrados de forma reservada nos cartórios são realizados principalmente nos casos de violência sexual. Quanto aos demais casos de violência, são atendidos na recepção da 3º DIP, de forma não especializada pelos plantonistas, responsáveis pelos registros de todas as ocorrências. Além disso, como já referido, nos finais de semana e feriados a DECCM não presta serviço, deixando as mulheres que procuram os serviços da delegacia, sem atendimento especializado. Cabe destacar ainda, por ocasião da observação possibilitada pelo estágio³, identificou-se a prática comum de requisitar os/as estagiários/as para realização dos registros de boletim de ocorrência, sendo que a responsabilidade para a função é de uma “equipe de policiais qualificados profissionalmente, preferencialmente do sexo feminino, com compreensão do fenômeno da violência de gênero” (BRASIL, 2010).

A partir da fala da Delegada, identificamos a falta de privacidade para as mulheres durante a denúncia de violência, o que fere os princípios de uma escuta sigilosa e não julgadora.

³ Estágio Supervisionado Obrigatório do Curso de Serviço Social realizado no período de Agosto a Novembro de 2018 e Abril a Junho de 2019, no Núcleo de Serviço Social da DECCM.

[...] isso é bem complicado porque como a demanda é grande a gente às vezes acaba atendendo dois casos na mesma sala, mas aí como acaba que são casos de mulheres, uma acaba no final conversando com a outra, ouvindo um pouquinho o problema da outra, mas há muita dificuldade mesmo nessa parte de estrutura da Delegacia (DELEGADA CIVIL, PESQUISA DE CAMPO, 2019).

Na narrativa da delegada, verificamos que o tratamento dispensado às mulheres não condiz com a normatização, pois este deve ocorrer de forma humanizada, em ambiente adequado, com sala reservada durante sua permanência no serviço, caracterizando-se no descaso em torno da violência contra as mulheres. Além disso, essa realidade aponta para um outro aspecto determinante que está ligado à realidade dos atendimentos às mulheres, a violência institucional.

Esta violência pode ser identificada de várias formas (BRASIL, 2003): peregrinação por diversos serviços até receber atendimento; falta de escuta, tempo, privacidade para os usuários(as); frieza, rispidez, falta de atenção, negligência; maus-tratos dos profissionais para com os usuários, motivados por discriminação, abrangendo as questões de raça, idade, opção sexual, gênero, deficiência física, doença mental; violação dos direitos reprodutivos (discriminação das mulheres em processo de abortamento, aceleração do parto para liberar leitos, preconceitos acerca dos papéis sexuais e em relação às mulheres soropositivas (HIV), quando estão grávidas (ou desejam engravidar); desqualificação do saber prático, da experiência de vida, diante do saber científico; tortura e violência física; banalização das necessidades e direitos das (os) usuárias (os); críticas ou agressões a quem expressa desespero, diante da ausência de serviços que atenda a sua necessidade, ao invés de se promover uma aproximação e escuta atenciosa visando a acalmar a pessoa e fornecer informações necessárias.

Em relação aos sujeitos envolvidos no atendimento às mulheres, a delegada destaca: “[...] a Delegada de Polícia, investigador e escrivão [...], mas a gente conta também com a colaboração dos administrativos, dos assistentes sociais da prefeitura e estagiários também” (DELEGADA CIVIL, PESQUISA DE CAMPO, 2019). Apesar dessas informações, a delegada não foi clara quanto à dinâmica da instituição no atendimento às mulheres em situação de violência.

É importante destacar que o atendimento inicial e o acolhimento devem ser feitos por uma equipe de policiais qualificados (as), preferencialmente do sexo feminino, com compreensão do fenômeno da violência de gênero. Em relação a isso

[...] há uma grande reclamação, a gente entende, que muitas vítimas dizem que aqui, foram mal atendidas ou foram mal interpretadas. [...] até o momento que eu estou aqui não teve nenhum tipo de capacitação, mas a gente procura sempre nas reuniões que a gente faz tentar dar uma orientação. Quando a gente recebe uma reclamação a gente chama os colegas para conversar, para dizer o quê

que aconteceu, que o atendimento não deve ser assim, aí a gente tenta gradativamente melhorar o atendimento (DELEGADA CIVIL, PESQUISA DE CAMPO, 2019).

A falta de profissionais qualificados para atender as demandas de violência contra a mulher contribui para a fragmentação do atendimento. Faz-se importante problematizar de que forma isso reflete no atendimento às mulheres. De acordo com Franco *et al* (2014), os profissionais que lidam com a problemática da violência precisam buscar estratégias que contemplem e respeitem o contexto social e as particularidades das mulheres. Os autores também salientam que no Brasil as mulheres não se sentem seguras em denunciar os agressores às autoridades competentes, mesmo havendo vários serviços de apoio existentes, devido à falta de efetividade dos órgãos, a exemplo a precariedade das delegacias especializadas em acompanhar e em apoiar a vítima, visto que muitas mulheres se sentem frágeis e inseguras (IDEM). Essa precariedade foi revelada na DECCM pela pesquisa. A formação profissional possibilitaria a instrumentalização dos “quadros policiais para uma compreensão e intervenção mais crítica e competente diante do fenômeno da violência contra as mulheres” (SILVA, 1992, p. 171).

É responsabilidade da equipe de policiais conhecer os procedimentos da Delegacia Especializada (BRASIL, 2011). Em relação aos serviços ofertados pela DECCM às mulheres, a delegada não dispunha de informações detalhadas no momento da entrevista.

[...] cabe a Polícia Civil juntar todas as provas, autoria e materialidade, faz isso tudo num inquérito policial e encaminha para a justiça, então assim, a gente trabalha mesmo só com a parte da investigação, como a gente tem esse apoio muito grande do núcleo de Serviço Social, quando a gente percebe que a vítima necessita de algum trabalho, de alguma orientação, ou de algum encaminhamento, os assistentes sociais encaminham para alguns órgãos CREAS, CRAS, Conselho Tutelar, Defensoria Pública para o caso daquela vítima (DELEGADA CIVIL, PESQUISA DE CAMPO, 2019).

Sua fala foi direcionada à função geral da Polícia Civil. Mas não especificou quais os serviços ofertados para as mulheres em situação de violência que buscam atendimento na instituição. Nesse sentido, há um desconhecimento dos serviços que uma Delegacia Especializada deve ofertar e, conseqüentemente, da própria Lei Maria da Penha, e que é um dos principais mecanismos que a DECCM trabalha. É apontado como um dos serviços apenas o atendimento realizado pelo Núcleo de Serviço Social que faz o trabalho de orientação e encaminhamento das vítimas.

O atendimento às mulheres pela autoridade policial está regulamentado no Capítulo III, art. 10, 11 e 12 da Lei Maria da Penha. Além das atividades de polícia judiciária – registro de ocorrência policial, instauração de inquérito policial, identificação e qualificação do acusado (a), providências para coleta de provas e registro de depoimentos dos envolvidos e suas testemunhas – a autoridade policial também é responsável segundo o art. 11 pela

garantia da integridade física da mulher, no tempo que for necessário para que esta não venha a ser novamente agredida, comunicando de imediato ao Ministério Público e ao Poder Judiciário; deve também encaminhar a mulher ao hospital, posto de saúde ou ao IML. Nestes casos, é dever da autoridade policial acompanhar as vítimas aos serviços, quando for evidente sua necessidade, e não apenas entregar-lhe encaminhamento.

No que tange aos materiais de informação e orientação para as mulheres, a delegada afirma que recebem alguns:

No ano passado nós recebemos um material trazido lá de Manaus no período do boi e esse material foi ofertado e também no ano passado a gente fez uma ação no dia das mulheres que a gente também distribuiu algumas informações para elas. Então, a gente tá sempre tentando passar para o público, algum tipo de informação, panfleto, alguma informação que oriente as mulheres, qual é a forma melhor de elas denunciarem e procurarem a delegacia (DELEGADA CIVIL, PESQUISA DE CAMPO, 2019).

Mesmo com a afirmação, quando solicitados os materiais, a DECCM não dispunha naquele momento de nenhum para apresentação. Contudo, é central que as delegacias possuam materiais de informações sobre a violência, e principalmente sobre os serviços disponíveis para as mulheres (BRASIL, 2010).

A pesquisa mostrou que a maioria das mulheres que buscam a DECCM é por demanda espontânea, o que significa que é um dos primeiros serviços que procuram em uma situação de violência. Segundo a delegada, isso acontece porque a delegacia “está sempre aberta ao público, não tem aquela questão da formalidade, pode vim de qualquer jeito, então ela tem mais facilidade de vim a delegacia, do que em outros órgãos (DELEGADA CIVIL, PESQUISA DE CAMPO, 2019). Mas há alguns casos que chegam através de encaminhamentos do Conselho Tutelar “que às vezes é uma denúncia com criança, mas eles vão fazer a escuta da criança e eles acabam percebendo que aquela mãe ou mulher é vítima de violência de violência doméstica, aí eles passam pra cá, assim como o CREAS e o CRAS (DELEGADA CIVIL, PESQUISA DE CAMPO, 2019). Destarte, destaca-se a importância da articulação e o trabalho em rede entre as instituições que recebem tais demandas de violência.

Durante a entrevista, a delegada chamou a atenção para o fato de as mulheres denunciarem a situação de violência e, posteriormente, retirarem a queixa para que seus companheiros não fiquem detidos.

[...] infelizmente ainda há um grande número de desistência, no ano passado foi um pouco mais de 700 boletins de ocorrências registrados e cerca de 130 inquéritos enviados a justiça, ou seja, desse número a gente percebe que ainda há um grande número de mulheres que desistem de fazer o procedimento de encaminhar o procedimento a justiça, mas pelo menos assim, o B.O já é uma vitória, pelo menos já está ali registrado e a maioria desses B.Os são de ações privadas, que é quando dependem da vítima. São aquelas situações de injúria, de ameaça que as mulheres

desistem de dar continuidade no procedimento (DELEGADA CIVIL, PESQUISA DE CAMPO, 2019).

Segundo Franco *et al* (2014), a violência contra a mulher se fundamenta nas relações de posse e de um poder patriarcal que dá ao homem o poder, conseguinte a subordinação e opressão das mulheres. São aspectos importantes que corroboram para o não registro ou a desistência em dar procedimento. O medo do agressor também é algo muito comum e segue como principal empecilho para as denúncias, pois 74% das mulheres apontam isso; em seguida a dependência financeira e a preocupação com a criação dos filhos, com 34% do total de vítimas entrevistadas (DATASENADO, 2013). Sob este aspecto, entendemos que a realidade apresentada por muitas mulheres deve ser analisada em sua singularidade, posto a complexidade de cada experiência.

Posto isto, perguntamos a nossa entrevistada sobre os encaminhamentos direcionados às mulheres vítimas de violência para os serviços da rede de atendimento do município de Parintins.

Geralmente encaminhamos para o CREAS, o CRAS, quando a gente observa que ela se enquadra naquela questão de algum benefício social né. A gente já encaminhou bastante para serviço de atendimento com o psicólogo no CREAS e também as questões da Defensoria Pública, e também para questões de identidade, que uma vítima de violência acabou perdendo todos os documentos delas, aí a gente acionou o instituto de identificação aqui para agilizar na emissão da carteira de identidade dela. Então quando a gente observa assim, algum serviço que dá pra gente fazer o encaminhamento, ajudar de forma mais rápida, o Serviço Social faz essa triagem e dá essa orientação às mulheres (DELEGADA CIVIL, PESQUISA DE CAMPO, 2019).

A delegada falou pouco sobre os encaminhamentos, geralmente feitos para o CRAS, CREAS, Defensoria Pública, entre outros. É importante destacar que, cotidianamente, as instituições policiais são buscadas por mulheres que vivem situações de violência, esperando uma ação mediadora da polícia e o que encontram como resposta à expectativa de proteção que têm em relação à ação policial são o descaso e a omissão, em relação às situações de violência (SILVA, 1992). Isso se reflete na falta de orientação ou encaminhamentos às mulheres para outros serviços especializados da rede de atendimento.

Destaca-se que o atendimento às mulheres vítimas de violência não se restringe ao âmbito das DEAMs, esta geralmente constitui-se como porta de entrada para as mulheres aos demais serviços de atendimento. Mas esse é outro entrave apontado por nossa pesquisa. Em Parintins, inexistente uma rede de atendimento macro que contemple os eixos da assistência que disponha de serviços como Casas-Abrigo, Centros de Referência, Centros de Reabilitação e Educação do Agressor, Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher e Defensorias da Mulher. A maioria dos serviços especializados, a despeito das delegacias especializadas, estão localizadas em Manaus, a capital do Estado

(SOARES, 2012). Para Tavares *et al* (2017), a efetivação da rede de atendimento no município é de salutar importância, considerado como uma das estratégias mais relevantes para a prevenção e enfrentamento da violência contra as mulheres.

A ausência de serviços especializados revela o não comprometimento do Estado com a Política Nacional de Enfrentamento à Violência Contra as Mulheres. Esse problema não se concentra somente em Parintins, mas no Brasil. No Estado do Amazonas, a fragilidade da rede resulta também de uma política pública voltada às mulheres ínfima e precária.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após as análises empreendidas, é possível fazer algumas ponderações. No que se refere à infraestrutura da DECCM, é bastante precarizada, não dispondo de espaço próprio e/ou adequado para o atendimento às mulheres vítimas de violência que buscam seus serviços. Por ser considerada um serviço especializado, deveria dispor de um espaço próprio para atender as mulheres.

Quanto aos recursos humanos, a DECCM também não dispõe de profissionais suficientes para o atendimento às mulheres, considerando o contingente populacional do município de Parintins. Ademais, destaca-se a falta de qualificação profissional, o que traz implicações na qualidade do atendimento direcionado às vítimas, seja no desconhecimento dos serviços, na falta de orientação às mulheres e, em casos mais graves, como nos casos de violência institucional que suscitam posturas discriminatórias em relação à mulher, gerando constrangimentos, descrédito e a revitimização das mulheres.

Outro entrave para a efetivação dos direitos das mulheres é a inexistência de uma rede de atendimento macro que seja composta por serviços especializados para as mulheres. Esse problema do município de Parintins também é reflexo da ausência de políticas públicas para as mulheres no Estado do Amazonas onde as políticas públicas são ínfimas e precárias. A ausência de serviços especializados revela o não comprometimento do Estado com as políticas públicas para as mulheres. A falta dessa estrutura traz prejuízos ao atendimento às mulheres, à medida que não ampara as vítimas, de forma a permitir sua libertação do ciclo da violência e com garantias de um atendimento integral, podendo inibir as mulheres de prosseguir com a denúncia.

REFERÊNCIAS

- BANDEIRA, Lourdes. **Papel das Delegacias Especiais de Atendimento às Mulheres – DEAMs – no enfrentamento à violência contra as mulheres.** Belo Horizonte – MG, 2005.
- BRASIL. **Política Nacional de Enfretamento à violência contra as mulheres.** Secretaria Nacional de Enfretamento à Violência contra as Mulheres, Secretaria de Políticas para as Mulheres – Presidência da República. Brasília, 2011.
- BRASIL. Secretaria de Políticas para as Mulheres/ Presidência da República/ Secretaria Nacional de Segurança Pública/Ministério da Justiça. **Norma Técnica de Padronização das Delegacias Especializadas de Atendimento às Mulheres.** Brasília, 2010.
- DATASENADO. **Violência doméstica e familiar contra a mulher**, 2013.
- FRANCO, Telma L. Borges; NOGUEIRA, Denismar Alves; GRADIM, Clícia V. Côrtes. Violência contra a mulher: levantamento dos registros policiais em um município de Minas Gerais/Brasil. **Cienc. Cuid. Saúde**, 2014. Abr/jun; 13(2):302-308.
- IZUMINO. Violência contra a mulher no Brasil: acesso à justiça e a construção da cidadania de gênero. In: **A questão social no novo milênio**. Coimbra, 2004.
- SAFFIOTI, Heleieth I. B. **Gênero, patriarcado, violência**. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, 2004.
- SILVA, Marlise Vinagre. **Violência contra a mulher: quem mete a colher?** São Paulo: Cortez, 1992.
- SOARES, Denise Bentes. **Mulheres em movimento: participação das mulheres nas políticas públicas no município de Parintins/AM.** Parintins: UFAM, 2015.
- TAVARES *et al.* Atendimento humanizado às mulheres em situação de violência: a percepção das mulheres atendidas na Deam/Parintins, Amazonas. In: **Gênero na Amazônia**. Belém, 2017.