



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CULTURA – MEC  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ – UFPI  
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO – PRPPG  
Coordenadoria Geral de Pesquisa – CGP**

*Campus Universitário Ministro Petrônio Portela, Bloco 06 – Bairro Ininga  
Cep: 64049-550 – Teresina-PI – Brasil – Fone (86) 215-5564 – Fone/Fax (86) 215-5560  
E-mail: pesquisa@ufpi.br; pesquisa@ufpi.edu.br*

**VIOLÊNCIA DE GÊNERO EM TERESINA: ANALISANDO O ATENDIMENTO  
PROFISSIONAL NAS DELEGACIAS ESPECIALIZADAS DE ATENDIMENTO A  
MULHER.**

*Pâmela Laurentina Sampaio Reis (ICV-UFPI), Mary Alves Mendes (Orientadora,  
Departamento de Ciências Sociais, UFPI)*

A violência contra a mulher é uma problemática antiga e se apresenta de forma multifacetada, uma violação aos direitos humanos, um crime. Trata-se, em geral, de uma violência referendada em práticas e discursos patriarcais de força e dominação de um sexo sobre o outro. Apesar de ser um problema antigo, os dispositivos de combate e enfrentamento a essas práticas são considerados recentes, como as Delegacias Especializadas de Atendimento a Mulher- DEAMS, que se constituem como espaços de extrema importância no que se refere ao enfrentamento e combate. É o primeiro contato das vítimas com o Estado para a resolução do problema. Contudo, quando não se tem um atendimento adequado as mencionadas Delegacias terminam reproduzindo essa violência. Sabendo-se da importância conferida às DEAMS esse trabalho teve como objetivo, compreender os discursos dos profissionais acerca do trabalho que executam nas DEAMs com a finalidade de analisar como se processa o atendimento, especificamente, no que se refere à formação, preparação e práticas desses profissionais tomando como parâmetro de análise os procedimentos de acolhimento, satisfação no trabalho e acompanhamentos continuados, como também as condições estruturais dessas instituições, levando-se em consideração o espaço físico de atendimento em relação ao acesso e privacidade do público que atendem, a quantidade de profissionais e viaturas disponíveis, ajuda de custo emergencial no momento do atendimento, horários de funcionamento e tempo de espera. A metodologia empregada foi qualitativa e a técnica empregada foi à observação, uma vez que se pretendia analisar os discursos e posturas dos profissionais nas DEAMs durante o atendimento. Esse trabalho foi desenvolvido nas DEAM Zona Norte(Z/N) e Zona Centro(Z/C), de Teresina, no período de 13/05/2010 a 02/07/2010, no turno da manhã, de 8:00h às 12:00h, onde o atendimento é mais intenso. Obteve-se previamente a autorização das delegacias para o desenvolvimento das práticas de campo e tomou-se o devido cuidado para que as informações levantadas preservassem a identidade dos sujeitos observados. Os resultados da pesquisa mostraram que as condições estruturais de atendimento são deficitárias, apresentando uma carência de sede própria, principalmente na DEAM Z/C que não oferece condições de portabilidade para pessoas deficientes. Além de outras

dificuldades como acesso ao local (DEAM Z/N), uma vez que os dispositivos de localização são inexistentes ou estão em péssimo estado de conservação, terminando por não informar muito. Observou-se, também, falta de organização no momento do atendimento, como também em relação à documentação processual diária, ocasionando assim uma burocratização no atendimento. Outro fator de dificuldades gira em torno do horário, comumente inicia com atrasos, resultando em longas esperas por partes das vítimas e agressores. Os espaços de atendimento não oferecem privacidade às vítimas e nem agressores, e estão sempre com um enorme fluxo de pessoas transitando entre as divisões de atendimento causando distração, impaciência e constrangimento aos funcionários e vítimas. Existe carência de viaturas para atender denúncias e flagrantes, falta de assistência médica, transporte e alimentação emergencial para as vítimas que esperam por atendimento. Em relação aos profissionais se observou falta de qualificação, principalmente no tocante a informações e conhecimentos sobre as questões de gênero, evidenciadas, em algumas situações, nos discursos e brincadeiras de cunho machista. Notaram-se também atitudes que indicavam insatisfação profissional em relação ao trabalho, como também com os baixos salários. Diante dessas constatações sugere-se que as DEAMS organizem o atendimento em termos de horários e ordem de chegada, dos funcionários, das vítimas e agressores, evitando esperas exaustivas, reclamações e tensões, visando tornar o ambiente mais acolhedor e ameno, fazendo com que as vítimas se sintam mais confiantes para relatar o acontecido ou denunciar. Faz-se necessário, ainda, reorganizar as tarefas dos funcionários, para que não haja uma sobrecarga por parte de alguns e ociosidade por parte de outros. É importante que a DEAM formule uma tática de acompanhamento continuado das vítimas e agressores já atendidos, o que implica em controle de futuras recorrências, mas também em aumento da quantidade de funcionários. Cabe também frisar a necessidade de que haja constantemente capacitação dos funcionários acerca das relações de gênero, para que possam conhecer os fundamentos teóricos e empíricos da constituição e permanência das matrizes geradoras das desigualdades entre homens e mulheres, das relações de poder imbricadas nas estruturas, práticas e discursos cotidianos rompendo, assim com os preconceitos em torno do gênero. Alerta-se também para a necessidade de cuidados freqüentes com a saúde dos profissionais que convivem diariamente com uma atmosfera de tensão e de conflitos, por isso precisam ser cuidados para que possam cuidar.

## **REFERÊNCIAS**

- ALVES-MAZZOTTI, Alda Judith. **O planejamento de pesquisas qualitativas em educação**. Cad. Pesq., São Paulo (77): 53-61, maio 1991.
- ARAÚJO, Maria de Fátima, MARTINS, Edna Julia Scombatti, SANTOS, Ana Lucia. Violência de Gênero e violência contra a mulher. In: ARAÚJO, Maria de Fátima, MATTIOLI, Olga Ceciliato. **Gênero e Violência**. São Paulo: Arte e Ciência, 2004.
- BEAUD, Stéphane, WEBER, Florence. **Guia para a pesquisa de campo: produzir e analisar dados etnográficos**. Petrópolis, RJ: Editora Vozes, 2007.
- BLAY, Eva Alterman, **Violência contra a mulher e políticas públicas**. Estudos Avançados. Vol.17 no. 49 São Paulo Set./Dez.2003
- BOURDIEU, Pierre. **A Dominação Masculina**. – 6ª Ed- Bertrand Brasil, 2002.

BRASIL **Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006.** Presidência Da República, Casa Civil, Subchefia para Assuntos Jurídicos, Brasília, DF, agosto de 2006.

CNDM. **Pesquisa Nacional Sobre as Condições de Funcionamento das Delegacias no Atendimento às Mulheres.** Brasília, CNDM/ Ministério da Justiça, 2001, Análise de SILVA, Kelly C. & MACHADO, Lia Z. Disponível em [www.cfemea.org/temasedados](http://www.cfemea.org/temasedados).

DESLAURIERS, Jean – Pierre, KÉRISIT, Michelé. O delineamento de pesquisa qualitativa In: POUPART, Jean; DESLAURIERS, Jean-Pierre; GROULX, Lionel-H; LAPERRIÈRE, Anne; MAYER, Robert; PIRES, Álvaro (org). **A pesquisa qualitativa: Enfoques epistemológicos e metodológicos.** Petrópolis, RJ: Vozes, 2008.

DINIZ, Gláucia Ribeiro Starling; PONDAAG, Miriam Cássia Mendonça. **A face oculta da violência contra a mulher: o silêncio como estratégia de sobrevivência.** In: ALMEIDA, Angela Maria de Oliveira, SANTOS, Maria de Fátima de Souza, DINIZ, Gláucia Ribeiro Starling, TRINDADE, Zeidi Araujo (org). **Violência, exclusão e desenvolvimento humano. Estudos em representações sociais.** Brasília: Editora UNB, 2006.

GOLDENBERG, Mirian. **A arte de Pesquisar: como fazer pesquisa qualitativa em Ciências Sociais.** 10ª Ed- Rio de Janeiro: Record, 2007.

GROSSI, Patrícia Krieger, WERBA, Graziela C(org.). **Violências e gênero: coisas que a gente não gostaria de saber.** Porto Alegre. Editora EDIPUCRS, 2001.

JACCOUD, Mylene, MAYER, Robert. A observação direta e a pesquisa qualitativa In: In: POUPART, Jean; DESLAURIERS, Jean-Pierre; GROULX, Lionel-H; LAPERRIÈRE, Anne; MAYER, Robert; PIRES, Álvaro (org). **A pesquisa qualitativa: Enfoques epistemológicos e metodológicos.** Petrópolis, RJ: Vozes, 2008.

LAPORTA, Thais. **Lei Maria da Penha: o que muda com a nova lei contra a Violência Doméstica?** Revista Visão Jurídica. Editora escala nº 06: 14-18. 2007.

MACHADO Lia Zanotta. **Atender vítimas, criminalizar violência. Dilemas das delegacias da mulher.** Brasília, 2002.

MAY, Tim. Observação participante: perspectivas e prática In: **Pesquisa social: questões, métodos e processos.** 3ed, Porto Alegre: Artmed, 2004.

MATOS, Maria Izilda S. de. Outras histórias: As mulheres e estudos dos gêneros – Percursos e possibilidades In: SAMARA, Eni de Mesquita, SOIHET, Rachel, MATOS, Maria Izilda S. de; SOLER, Maria Angelica (orgs.). **Gênero em debate: trajetória e perspectivas na historiografia contemporânea.** São Paulo: EDUC, 1997.

MENDES, Mary Alves. **Violência de gênero: uma análise dos discursos masculinos e femininos sobre as práticas,** In: XIV Congresso Brasileiro de Sociologia, 2009, Rio de Janeiro.

MENDES, Mary Alves. **Violência de gênero: a dimensão institucional e profissional no atendimento,** In: 27ª Reunião Associação Brasileira de Antropologia, 2010, Pará.

NEVES, Delma Pessanha. **Os dados quantitativos e os imponderáveis da vida social.** Revista Raízes, ano XVII, nº 17: 64-77, junho 1998.

PASINATO, Wânia, SANTOS, MacDawell. **Mapeamento das delegacias da mulher no Brasil.** Núcleo de estudos de gênero, PAGU, Unicamp, 2008.

SCHUSTER, Marco Antonio. Rompendo o silêncio de uma guerra dentro de casa In: **Lei Maria da Penha: uma conquista da sociedade no combate à violência contra a mulher**. Revista Brasil Responsável, Editora Escala I, nº 14: 30-35, 2007.

SAFFIOTI, Heleieth I. B. Para além da violência urbana In: **Gênero, patriarcado, violência**. São Paulo: Editora Perseu Abramo, 2004.

SCOTT, Joan. **Gênero: Uma categoria útil para análise histórica**. Recife: SOS/CORPO, 1989.

SILVA, Kelly. **As DEAMs, as corporações policiais e a violência contra as mulheres: representações, dilemas e desafios**. Conselho Nacional dos Direitos da Mulher. Brasília, 2001.

SOARES, Barbara Musumeci Soares. **Mulheres Invisíveis: violência conjugal e novas políticas de segurança**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1999.

STREY, Marlene Neves. Violência de gênero: uma questão complexa e interminável. In: STREY, Marlene Neves; AZAMBUJA, Mariana P. Ruwer de; JAEGER, Fernanda Pires (orgs.). **Violência, Gênero e Políticas Públicas**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2004.

STREY, Marlene Neves; WERBA, Graziela C.; NORA, Thais Cardoso. “Outra vez essa mulher?” Processo de atendimento a mulheres em situação de violência nas delegacias da mulher do RS. In: STREY, Marlene Neves; AZAMBUJA, Mariana P. Ruwer de; JAEGER, Fernanda Pires (orgs.). **Violência, Gênero e Políticas Públicas**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2004.

STREY, Marlene Neves. Violência e gênero: um casamento que tem tudo para dar certo. In: **Violências e gênero: coisas que a gente não gostaria de saber**. Porto Alegre: EDIPUCS, 2001.

SECRETARIA ESPECIAL DE POLÍTICAS PARA AS MULHERES. **Enfrentamento à violência contra a mulher**. Balanço de ações de 2006-2007, Brasília, 2007.

SECRETARIA NACIONAL DE SEGURANÇA PÚBLICA. **Norma Técnica de Padronização: Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher- DEAMs**. Brasília, 2006.

VELÁZQUEZ, Susana. Segunda parte: Sobre El equipo de trabajo escuchar, comprender, ayudar In: **Violência de gênero: escuchar, comprender, ayudar**. Capítulo. 1ª edição – Buenos Aires: Paidós, 2006.

**Palavras-chave:** Gênero. Violência. Atendimento.