



**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 ÀS
“VÍTIMAS” NAS DELEGACIAS ESPECIALIZADAS DE ATENDIMENTO A
MULHER.**

*Poliana de Sousa Silva (bolsista PIBIC-UFPI), Mary Alves Mendes (Orientadora do
Departamento de Ciências Sociais da UFPI)*

A violência contra a mulher é um problema social grave, uma violação aos direitos humanos. Trata-se de uma violência de gênero que, ainda, se faz presente na sociedade contemporânea, apesar das lutas feministas e de organismos internacionais. Embora, relativamente, recentes mecanismos institucionais vêm sendo criados visando o enfrentamento e combate dessa problemática, a exemplo das Delegacias Especializadas de Atendimento a Mulher – DEAMS, espaços fundamentais no atendimento às mulheres que se encontram em situação de violência, visto ser esse o primeiro contato das “vítimas com o Estado para a resolução do problema. No entanto, quando não são adequados, esses atendimentos podem estar colaborando para a continuidade e permanência da referida violência. Dada a importância dessas instituições no combate à violência de gênero, esta pesquisa realizada junto às Delegacias Especializadas de Atendimento a Mulher, em Teresina, tem o objetivo de analisar o atendimento prestado às vítimas. Para análise do atendimento foram considerados alguns fatores que se entendem importantes para um atendimento adequado e que estão associados às *condições estruturais das DEAMS* (espaço físico de atendimento em relação ao acesso e privacidade dos sujeitos atendidos, disponibilidade de profissionais e de viaturas, ajuda de custo emergencial, horário de funcionamento e tempo de espera) e à *qualificação profissional* (procedimentos de acolhimento: escuta, atenção, paciência, interesse, respeito às vítimas, satisfação no trabalho, e acompanhamentos continuados). A metodologia empregada na coleta das informações foi do tipo qualitativa, via observações feitas do atendimento nas DEAMS, Zona Norte e Centro, em Teresina, durante o período de 10/05 a 29/06 de 2010, no horário de 8:00 às 12:00h, com a devida autorização prévia das delegadas das referidas DEAMs e aprovação do Comitê de Ética, da Universidade Federal do Piauí. Foram observados 32 (trinta e dois) atendimentos em vários setores dessas instituições, sendo dezesseis em cada delegacia. Os resultados da pesquisa revelaram que as condições estruturais de atendimento das instituições são precárias, com prédio de difícil acessibilidade, inadequado aos portadores de necessidades especiais, falta de sistematização na organização do atendimento, dificuldade de comunicação entre profissionais e vítimas, falta de

segurança e privacidade às vítimas no espaço físico das DEAMs, longas esperas no atendimento, carência de viaturas, falta de suporte emergencial médico, de transporte e alimentar às vítimas. Atendimento profissional frágil, com posturas inadequadas no que se refere às relações de gênero evidenciando, em algumas situações, tratamentos mecânicos, grosseiros e discursos preconceituosos em relação às vítimas, indícios de insatisfação profissional no trabalho com reclamações em relação às atividades desempenhadas, sobrecarga de funções e baixos salários, atendimentos não continuados aos casos atendidos, quantidade pequena de profissionais comparada à demanda, carência de profissionais especializados em cuidados infantis para dar assistência aos filhos das mulheres que estão atendidas. A partir das informações obtidas chega-se à conclusão geral de que o atendimento nas DEAMS observadas não é adequado, tanto em relação às condições estruturais dos seus espaços físicos, como em relação à qualificação profissional, apesar dos esforços empreendidos por alguns funcionários em suas atividades. Diante do quadro exposto, sugerem-se algumas medidas para melhorar o atendimento nessas instituições: a utilização de senhas, objetivando otimizar o tempo de atendimento e espera; mudanças e/ou adequações no local de funcionamento das DEAMS, com a finalidade de tornar o ambiente mais acessível, acolhedor, assim como favorecer a privacidade das “vítimas”; acompanhamentos profissionais continuados dos casos atendidos, evitando a recorrência de práticas violentas e mortes das vítimas; capacitação profissional continuada na área de gênero, a fim de desconstruir estereótipos e preconceitos; cuidados especiais e freqüentes com a saúde dos profissionais, dado as tensões diárias do trabalho.

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.
- 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: EDIPUCRS, 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.