



## VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR: UMA PERSPECTIVA POLICIAL

### DOMESTIC AND FAMILY VIOLENCE: A POLICE PERSPECTIVE

*Aline Martinelli<sup>1</sup>*

**RESUMO:** o trabalho proposto traz à tona um tema atual e emblemático: a violência doméstica e familiar e a atuação policial. O presente estudo tem como principal objetivo analisar as atitudes dos policiais civis e avaliar o atendimento prestado pelos mesmos, levando em conta as expectativas sociais de comportamento das vítimas. Para tanto realizamos uma análise dos principais problemas enfrentados pelas atendidas quando do atendimento policial, a partir de uma abordagem histórica e também atual. Os resultados revelaram que as vítimas, muitas vezes, sentem-se revitimizadas e discriminadas de forma direta ou indireta pelos policiais, uma vez que estão presentes crenças subjetivas e sociais. Permitiu-se apurar os principais problemas enfrentados pelas vítimas quando do atendimento policial, dentre estes a fragmentação dos serviços, a ausência de especialização, a discriminação, além de aspectos subjetivos sentidos pelas mesmas.

**Palavras-chave:** Violência doméstica; Atuação Policial; Atendimento Especializado.

**ABSTRACT:** the proposed work brings up a current and emblematic theme: domestic and family violence and police action. The main objective of the present study is to analyze the attitudes of civil police officers and to evaluate their care, taking into account the social expectations of victims' behavior. To this end, we conducted an analysis of the main problems faced by those assisted during police service, from a historical and also current approach. The

---

<sup>1</sup> Delegada de Polícia há mais de dez anos, Mestre em Criminologia pela Universidade Fernando Pessoa de Portugal, Pós Graduada em Direito do Estado pela Universidade de Polícia do Rio Grande do Sul e Investigação Criminal pela Unisul de Santa Catarina. Docente e Palestrante.

*Artigo submetido em 14/06/2019 e aprovado em 06/09/2019*

results revealed that victims often feel revitalized and discriminated directly or indirectly by the police, since subjective and social beliefs are present. It allowed the investigation of the main problems faced by the victims during police assistance, among them the fragmentation of services, the lack of specialization, discrimination, as well as subjective aspects felt by them.

**Keywords:** Domestic violence; Police Action; Specialized Service.

## INTRODUÇÃO

A violência contra a mulher é um fenômeno universal, complexo e que ultrapassa todos os tempos, atingindo milhares de mulheres independente de sua classe social, idade, religião, raça e cor, podendo ser analisada a partir do conceito de violência de gênero. Pode ser vislumbrada como uma das formas de violação dos Direitos Humanos, merecendo um tratamento diferenciado e substancial das autoridades policiais.

O artigo proposto, assim, traz à tona um tema atual e emblemático: a violência doméstica e familiar e a atuação policial frente às diversas possibilidades que são apresentadas quando do atendimento das partes envolvidas no conflito.

O sistema policial Brasileiro permite que sejam imprimidos os primeiros esforços do atendimento de forma direta pelas Polícias Militar e Civil. Esta última atua na fase pré-processual, pleiteando medidas protetivas às vítimas, efetuando o enquadramento legal, realizando a instrução probatória, cujo instrumento irá determinar e conduzir toda a fase judicial. É importante ressaltar que, apesar de mudanças benéficas na legislação e da existência de fortes campanhas publicitárias para impulsionar as denúncias das vítimas, os policiais não possuem formação específica para atuar no atendimento, realizando apenas alguns cursos optativos dentro da carreira policial ou uma carga horária reduzida dentro dos cursos de formação.

No Brasil dispomos da Lei de número 11.343, publicada na data de 07 de agosto de 2006, cujo apelido é “Lei Maria da Penha”, a qual protege a mulher em diversos aspectos levando em conta sua condição física, psicológica, pessoal e financeira. A realidade nos mostra que esta lei vem sendo usada de forma desmedida por alguns funcionários da justiça,

impregnada de valores sociais e crenças pessoais, muitas vezes gerando a revitimização da mulher ou a condenação precoce do suposto agressor.

Assim, o presente artigo tem por finalidade destacar a atuação policial analisando o comportamento policial no universo da criminalidade e investigar o fenômeno criminal a partir da análise analítica do paradigma de gênero, relacionando com aspectos históricos do fenômeno da violência doméstica e familiar e suas implicações atuais. Partiremos da concepção de que os policiais possuem uma obrigação profissional, mas sobretudo, ética quando trabalham com vítimas de violência doméstica e que o caráter legal deve ser complementado com o caráter humanizador do Direito.

## 1. ASPECTOS HISTÓRICOS

Desde os primórdios vivenciamos um sistema patriarcal, no qual o homem detinha o poder econômico, político e sexual sobre a mulher. À mulher eram relegados alguns papéis a serem cumpridos, a mãe, a esposa, a cuidadosa, a reprodutora, a dócil, a honesta, e assim sua condição sempre esteve ligada a ideia de posse e submissão ao homem.

A violência contra as mulheres resulta de uma ideologia que define a condição feminina como inferior a masculina, sendo que as diferenças físicas e sociais entre o feminino e o masculino são transformadas em desigualdades hierárquicas através de discursos ideológicos sobre a mulher, os quais muitas vezes incidem especificamente sobre o corpo da mulher (SANTOS; IZUMINO, 2005).

Essas desigualdades existentes entre homens e mulheres são propagadas desde a infância, baseadas em conceitos socialmente construídos, especialmente na divisão de papéis, nos quais às mulheres são atribuídas atividades privadas e atos de obediência e submissão, e ao homem é creditado um “direito” sobre a mulher (DE JESUS; SOBRAL, 2017).

A problemática sempre foi camuflada pela sociedade e interpretada, inicialmente, como uma situação familiar na qual a família era a protagonista da resolução, resultando em relações de dominância, violência e violação de direitos humanos (LIMA *et al.*, 2016). Quando as mulheres despertaram para a vivência dessas situações de desigualdades, começaram a procurar outros papéis na sociedade, como o direito a desenvolverem atividades profissionais, bem como começaram a se envolver com questões políticas.

A partir do século XX, o processo de emancipação da mulher iniciou-se com a sua independência econômica, sindicalização, controle de natalidade, divórcio, liberação sexual, parceria tecnológica. A redução do tamanho das famílias importou ao capitalismo porque a mulher passou a ser essencial como mão - de - obra dentro do mercado, e a redução da família disponibilizou-a para o trabalho na indústria, no comércio, no setor de serviços, sendo a mulher transformada em assalariada e transferida a condição de consumidora (BARROS *et al.*, 2010).

Nesse período, o movimento em prol das mulheres tinha como um dos principais objetivos dar visibilidade à violência contra a mulher e tentar combatê-la apenas da criminalização de condutas. Não havia qualquer preocupação com a pessoa-vítima ou quaisquer aspectos sociais.

A violência contra a mulher então ganha então novos contornos. A partir do final dos anos 80, o termo violência doméstica foi modificado para a categoria de *gênero*, termo utilizado por alguns autores, e, apontando a violência praticada pelo homem contra a mulher, de uma mulher contra o homem, entre homens ou entre mulheres, abrangendo vítimas de todas as idades e sexos, entendida de modo mais ampliado, apesar de ser normalmente perpetrada em maior probabilidade pelo homem contra a mulher (DE JESUS; SOBRAL, 2017).

Contudo, é muito mais que uma troca de nome, porque a violência contra a mulher provém de uma desigualdade de gênero e não de sexo, que mantém a mulher em uma posição subordinada historicamente e enraizada na nossa sociedade.

Contudo, adverte Durán, Campos-Romero e Martinez-Pecino (2014), a violência de gênero, enquanto problema social, exige não apenas um reconhecimento social, mas também uma compreensão profunda e objetiva do problema, isso porque quando se tratam de problemas psicosociais, a objetividade não é facilmente alcançada.

As pesquisas, então, começam a analisar a dinâmica das denúncias nos sistemas policial e judicial, e a vitimização ganha destaque nas pesquisas em virtude da frequente retirada das queixas por parte das vítimas, além das providências, geralmente, não criminais, solicitadas ao Estado. A partir desse novo cenário, o conceito de gênero, popularizado por *Joan Scott* como elemento constitutivo das relações sociais baseado nas diferenças percebidas entre os sexos, passou a ser utilizado para se compreender as complexidades das denúncias. A utilização da categoria “gênero” introduz nos estudos sobre violência contra as mulheres um novo termo para discutir tal fenômeno social: “violência de gênero” (CELMER, 2007).

Com a promulgação da Constituição Federal no ano de 1988, algumas mudanças ocorreram no papel social das brasileiras, entretanto, não foi suficiente para mudar a cultura e a forma como a mulher era vista e tratada na sociedade, principalmente, pelos seus companheiros, os quais continuavam a praticar atos de violência contra as suas companheiras (LIMA *et al.*, 2016). A igualdade então mencionada pela Carta Constitucional Brasileira restava em seus maiores termos apenas formal.

Assim, em 2006, foi promulgada a Lei n. 11.343, um avanço na proteção às mulheres vítimas de violência doméstica e familiar. Foi a responsabilização internacional do Brasil frente a Comissão Interamericana de Direitos Humanos que fez com que os governantes brasileiros promulgassem tal lei, em consonância ao art. 226, §8 da Constituição da República, com a Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Violência contra a Mulher, com a Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher, dentre outros tratados internacionais ratificados pelo Brasil. Ela traduziu os anseios de se estabelecer uma ação normativa que formalmente reconhecesse a gravidade dos atos sofridos pelas mulheres em seu ambiente privado, que desconstroem sua personalidade e que numa escalada de abusos podem chegar ao seu assassinato (TAVARES; SILVA, 2017).

Nesse cenário, a Lei Maria da Penha surgiu não apenas com a pretensão de reprimir a violência doméstica e familiar contra a mulher, mas, sobretudo, com a finalidade de atuar como um verdadeiro instrumento de prevenção e assistência às mulheres nessas condições. É uma lei que luta contra entraves criminais, mas sobretudo, contra questões culturais, enraizadas na nossa sociedade ao longo de décadas.

## **2. O PROCEDIMENTO DE APLICAÇÃO DA LEI N. 11340/06**

Com a Lei foram criados serviços especializados de atendimento as mulheres: as DEAMs (Delegacias Especializadas de Atendimento às Mulheres) e outros prestados pela rede de enfrentamento da violência contra a mulher, ressaltando-se o caráter humanizador e acolhedor no atendimento às vítimas de violência por parte das autoridades policiais, tendo em vista que as Delegacias se constituem como porta de entrada para efetivação da denúncia e, muitas vezes, para a quebra do ciclo de violência em que a mulher está inserida (DE JESUS; SOBRAL, 2017).

Os órgãos envolvidos - especialmente o Poder Judiciário - devem compreender esta problemática na eficiência de sua feição já judicializada, e em que medida, enquanto instituição do sistema de justiça, mantém-se atenta e dialoga com o que consiste a verdadeira natureza da Lei Maria da Penha, com aquela que não se limita ao recrudescimento do tratamento criminal das situações lá previstas, mas traduz-se numa proposta de uma macroestrutura de intervenção (TAVARES; SILVA, 2017).

O âmbito doméstico da mulher vítima refere-se ao espaço de convívio permanente de pessoas, com ou sem vínculo familiar, inclusive as esporadicamente agregadas; o familiar, engloba a comunidade formada por indivíduos que são ou se consideram aparentados, unidos por laços naturais, por afinidade ou por vontade expressa (ex: contra esposa, filha, mãe, avó, irmã, sogra, cunhada) e o âmbito afetivo é aquele no qual o agressor conviva ou tenha convivido com a ofendida, independentemente de coabitação (ex: contra namorada, ex-namorada, amante) (NETO, 2016).

Como pertinentemente observa Bianchini (2014, p. 44):

não foram contemplados, portanto, outros contextos em que a violência de gênero pode se manifestar, como por exemplo, no trabalho, na escola, ou no âmbito institucional, praticada nas instituições prestadora de serviço públicos, como hospitais, postos de saúde, delegacias, prisões.

Neste procedimento, é imprescindível que os agentes policiais que trabalham com a temática da violência doméstica entendam no que consiste a violência de gênero, tendo como foco as desigualdades enfrentadas e herdadas e levando em conta que a violência deve ser analisada não apenas sob o enfoque legal, mas também social. Compreender como cada vítima vê o seu problema e as interações que ela carrega ao longo de sua vida são essenciais para um atendimento de excelência.

Ao contrário de outras relações sociais, as relações entre parceiros íntimos incluem uma ampla gama de contatos, incluindo comer, dormir, co-parentalidade, brincar, trabalhar, tomada de decisões grandes e pequenas, e atividade sexual. A natureza, fluida, liberal e íntima dessas interações podem causar violações sutis e o abuso é difícil de ser detectado e ainda mais difícil de entender ou definir. Além disso, a violência em um relacionamento íntimo pode estar mudando constantemente, com abusadores alternando entre violência e amor (LIANG *et al.*, 2005).

Contudo, a mera racionalização ou a simples emotividade não resolvem a situação, pois não se trata de reconhecermos o sofrimento dos outros, mas sim ajudar a superá-los, intervindo para recuperar a vida que tinham antes do fato que o causou tanta dor (IBÁÑEZ, 2018).

No mesmo sentido, Sani, Coelho e Manita (2018) acrescentam que a ação das polícias podem ser influenciada por crenças sobre a legitimidade de interferir no relacionamento dos casais, assim como pela noção de perigosidade, devido à imprevisibilidade, ao caos e a elevada tensão emocional, bem como que às crenças das polícias também podem estar associadas à antecipação da desistência da acusação pelas vítimas.

Dentro das Delegacias de Polícia, as mulheres são atendidas, a ocorrência é registrada, elas são orientadas quanto à necessidade de representarem nos crimes de ação pública condicionada à representação e quanto à possibilidade de concessão de medidas protetivas de urgência e dos recursos da rede. A Lei, portanto, não se resume à punição do agressor, objetivando também a conscientização da vítima em relação aos seus direitos e garantias proporcionadas pelo Estado, para que esta denuncie as violências sofridas.

A lei impossibilitou a renúncia da vítima à ação penal para alguns crimes durante a fase pré-processual, ou seja, na fase policial, sendo que as vítimas somente poderão renunciar a ação penal na fase judicial perante um magistrado. Ademais, impediu-se a aplicação de penas alternativas à prisão ao agressor, como forma de inibir a prática delituosa. Segundo Luz (2015), esse aspecto é de avanços incalculáveis, pois ao deixar de tratar a situação como privada, tornou-a um problema público, um problema de justiça social.

A lei elencou nos seus artigos 22, 23 e 24 a possibilidade de concessão às vítimas das chamadas medidas protetivas de urgência, sempre com o objetivo de atender aos interesses da vítima, viabilizando a sua necessária assistência preliminar ou restringindo alguns direitos do agressor. Ocorre que, até a recente edição da Lei n. 13.827/2019<sup>2</sup>, somente poderiam ser decretadas pela autoridade judicial, prejudicando a sua eficácia e deixando as vítimas, embora em curto prazo, expostas à possíveis novas agressões.

Dentro deste procedimento, é imprescindível que os agentes policiais tenham um atendimento diferenciado e preferencial para entender a complexa dinâmica de violência na

---

<sup>2</sup> Lei n. 13.827/19 alterou a Lei n. 11.340/06 (Lei Maria da Penha), para autorizar, nas hipóteses que especifica, a aplicação de medida protetiva de urgência, pela autoridade judicial ou policial, à mulher em situação de violência doméstica e familiar, ou a seus dependentes, e para determinar o registro da medida protetiva de urgência em banco de dados mantido pelo Conselho Nacional de Justiça.

qual aquela mulher está inserida. Uma análise superficial e precária refletirá na condução de todo procedimento policial e judicial.

É um processo influenciado por emoções diversas. As vítimas de violência doméstica podem ser tomadas por sentimentos de culpa e vergonha que podem resultar em um não agir, além disso, esses processos internos de escolha dos meios são influenciados por fatores interpessoais e socioculturais como o indivíduo e a relação histórica entre os envolvidos (LIANG *et al.*, 2005), bem como por fatores situacionais (COSTA, 2005), aspectos econômicos, políticos e culturais no contexto em que suas experiências de vida estão incorporadas.

É importante que as fontes informais (família, amigos, organizações, etc.) e formais (Polícias, Poder Judiciário, Ministério Público, etc.) de apoio trabalhem com mulheres vítimas abordando o problema como elas o definem e não como eles o definem. Além disso, os ajudantes devem ver a experiência da violência doméstica não como algo unitário mas como um fenômeno complexo que é subjetivamente experimentado por cada mulher, e portanto, afetado por histórias e valores distintos (LIANG *et al.*, 2005).

Não podemos perceber a violência doméstica e familiar como um problema individual da vítima, sua banalização como algo menor atrelada à invisibilidade dos serviços de saúde e assistência social. Sua valoração como tema de menor importância nos serviços especializados perpetua a magnitude do problema e dificulta a garantia dos Direitos Humanos das mulheres conquistados a partir de uma luta que leva décadas (TERRA *et al.*, 2015).

A ideia de que violência por parceiro íntimo é assunto privado e exclusivo da mulher ou do casal é um dos obstáculos a se combater, pois reitera a violência e deixa os agressores impunes. O conhecido ditado popular de que “em briga de marido e mulher não se mete a colher” está ultrapassado.

### **3. ATENDIMENTO POLICIAL: ESPECIFICIDADES**

No Brasil dispomos de aproximadamente 461 Delegacias da Mulher (DataSenado, 2019), sendo um número bastante restrito, bem como o atendimento em muitas Delegacias não é de 24h, nem abrem aos finais de semana devido à carência de policiais. Assim, sem uma Delegacia Especializada por perto, a mulher é encaminhada a uma Delegacia tradicional, onde nem sempre há preparo dos policiais para lidar em casos de violência desta espécie.



A assistência prestada apresenta sérias deficiências, o tempo de espera para atendimento e serviços sociais é lento, além de cada serviço ser realizado em locais distintos, o que requer deslocamento de um serviço para outro (KOLLER *et al.*, 2017). Os autores acrescentam que a falta de recepção e informação sobre os procedimentos e a fragmentação da rede de serviços são uma das principais razões para a insatisfação das vítimas.

O Brasil não possui um sistema unificado de denúncia para casos de violência e demais violações de direitos, usando de diferentes sistemas e assim dificultando a obtenção de dados epidemiológicos mais consistentes, sendo que o controle epidemiológico da violência tem sido feito pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), porém não oferece uma visão geral da extensão da violência para toda a população. Esta conta com um telefone nacional (180) para efetuar denúncias relacionadas à violência contra a mulher.

O governo brasileiro reconhece a importância da intervenção interdisciplinar no processo de enfrentamento da violência, fazendo-se mister que outras instituições estejam engajadas em conjunto, como uma teia, todavia, ainda não existe articulação em rede (PEREIRA-GOMES *et al.*, 2015). Desta forma, torna-se essencial que os profissionais, independentemente da área de atuação, conheçam os recursos existentes para orientação e disponibilidade de apoio, dependendo do local e da constituição dos serviços policial, judiciário, psicossocial e de saúde e podendo ser acionados outros serviços locais como ONGs, lideranças religiosas e comunitárias.

Atrelados aos problemas de ordem estrutural encontramos outros problemas.

Segundo Durão, (2013), os agentes manifestam muitas dificuldades em lidar com a relação vitimação/agressão, dependendo dos casos, manifestando um isomorfismo cultural, ou seja, a recorrência a certos estereótipos, sobretudo de gênero, e reforçam tendências conservadoras e corporativas. Ainda, acrescenta a autora que esses policiais estão mais atentos ao controle da ordem, estimulados pelo perigo, pelas buscas, pelas revistas e perseguições a delinquentes do que ajudar as vítimas de violência doméstica, muitas vezes com problemas emocionais.

A reclamação mais comum e recorrente entre as mulheres é sobre a forma como são tratadas nas Delegacias, pois muitos policiais são ancorados por uma perspectiva machista e de culpabilização das mulheres. As mulheres vítimas relataram como uma das críticas mais frequentes que os agentes de segurança pressionam as mesmas para que retornem aos seus cônjuges e companheiros (KOLLER *et al.*, 2017).

Não é comum entre os profissionais que os mesmos se perguntem “por que as mulheres permanecem por tanto tempo em relações permeadas por violência?”, quando deveriam se perguntar “que dificuldades encontram as mulheres ao buscarem a interrupção da violência?” (TERRA *et al.*, 2015).

Muitos policiais adotavam e continuam adotando uma postura de inversão de lógicas, ocasião em que a mulher que sofre violência transforma-se em culpada e responsável pela ação violenta, seja por ter “provocado” o agressor, seja porque consideram que a situação é de normalidade (DE JESUS; SOBRAL, 2017). Às vezes se percebe um erro de atribuição, em que muitos agressores atribuem seu comportamento violento a causas incitadas pelas próprias vítimas, enquanto as vítimas atribuem a fatores situacionais, por exemplo, na presença de álcool, havendo uma tendência de auto culpa, reforçada por tendências sociais que culpam a mulher por incitar ou por não deixar o abusador (HARRIS; COOK, 1994).

As ideias estereotipadas acerca das mulheres, associadas a questões de gênero, consideradas tradicionalmente femininas parecem interferir com a atuação dos agentes policiais, que tendem a interferir, preferencialmente, quando a vítima manifesta um desejo de denunciar o crime, estando ligadas à noção de “privacidade familiar e de utilidade da intervenção em situações deste tipo “ (SANI; COELHO; MANITA., 2018, p. 74).

Além disso, Liang, Goodman e Tummala-Narra (2005), acrescentam que influenciam significativamente a probabilidade das mulheres já abusadas de buscarem um apoio formal, o fato da polícia falhar na tentativa de prender o espancador, estando mais preocupada em identificar a vítima como agressora, o fato da vítima não ser ouvida ou sua situação ser banalizada pelos policiais. Enfatizam que não há sensibilidade cultural pelos serviços tradicionalmente oferecidos às vítimas.

Essa sensação de impunidade referida pelas mulheres parece traduzir a dificuldade das instituições públicas em reconhecer e combater a opressão social e econômica que impera, principalmente nas camadas mais populares, quando o poder público não atua na regulação dos conflitos, definindo direitos e deveres, mas atua especialmente na concessão e manutenção de privilégios, em uma sociedade que é estabelecida dentro de desigualdades sociais, dentre essas a de gênero (TERRA; D’OLIVEIRA; SCHRAIDER, 2015).

Com a denúncia advém outro problema: as mulheres têm que comprovar a violência perpetrada pelos agressores. Então, quando conseguem vencer as dificuldades de se fazer uma denúncia, a mulher vítima de violência precisa passar por outro processo complexo: o de

conseguir comprovar o crime. Ocorre que, alguns tipos de agressão não deixam vestígios como no caso da violência psicológica ou algumas marcas são "facilmente contestáveis" por advogados de defesa (MENDONÇA, 2015).

Desta forma, após a difícil decisão da vítima de procurar ajuda formal, a exposição de sua vida e seu sentimento de vergonha, sofre, muitas vezes, um desestímulo policial e a sua culpabilização pelo evento, e ainda assim, precisa provar suas agressões.

A impunidade é fator que também tem sido avaliado na busca da ajuda, pois o agressor nem sempre é punido. Liang, Goodman e Tummala-Narra (2005) afirmam que uma mulher pode optar por não procurar ajuda após um ataque porque ela não tem certeza se o agressor será preso e, portanto, teme retaliações.

Com efeito, a decretação da liberdade provisória de um agressor doméstico, sob a chancela da Lei Maria da Penha, expõe o agressor e a vítima à dinâmica cíclica desta espécie de violência e revela as fragilidades que tornam cada vez mais vulnerável a mulher ao fenômeno da violência de gênero (TAVARES; SILVA, 2017). Essa ideia de que estão sozinhas e sem a proteção do Estado as coloca numa condição de culpadas, de vergonha e de medo frente a violação sofrida (TERRA; D'OLIVEIRA; SCHRAIBER, 2015).

Quanto aos casais GLBTI (Gays, lésbicas, bissexuais, travestis, intersexuais) a questão não é diferente, alguns mitos que rodeiam a problemática reforçam um péssimo atendimento policial. Existe a crença de que, nesses casos, o abuso é mútuo ou apenas uma forma de sadomasoquismo (BROWN, 2008). Aliado a isso, acrescenta Brown (2008), diante da internacionalização dos papéis de gênero, os policiais tendem a imaginar que a violência ocorre apenas entre um homem e uma mulher, havendo com isso uma socialização do papel de gênero.

A discriminação contra homens e mulheres homossexuais resultam não só de sua orientação sexual, mas também de violações dos papéis de gêneros, sendo que homens gays e mulheres lésbicas podem ser vistos negativamente devido a presunções de que eles tem características de gêneros cruzados (os machos são femininos e as lésbicas são masculinas) (BLASHILL; POWLISHTA, 2009).

Conforme sinalado por Sani, Coelho e Manita (2018), as atitudes e respostas da Polícia na garantia da segurança das vítimas desempenham importante fator para a satisfação das vítimas. A cooperação da polícia, a informação e o aconselhamento, o suporte e o encaminhamento são justamente os fatores que promovem a capacitação da vítima para lidar com as situações de violência.

Por outro lado - e não menos importante - responder a incidentes de violência provocada por parceiros íntimos, pode se tornar extremamente perigoso também aos policiais. Se a Polícia confia em estereótipos baseados em gênero, pode ser levada a superestimar o perigo iminente ou futuro em disputas domésticas, deixando os policiais vulneráveis a mais abusos (RUSSEL, 2017).

Sani, Coelho e Manita (2018) referem que as expectativas da Polícias quanto ao comportamento da vítima influenciam muito no desenrolar das situações. Isso porque estas expectativas estão muitas vezes relacionadas com a tipologia do crime, sendo os crimes de violência doméstica aqueles em que as vítimas tendem a ser vistas como autoexpressivas com maior tendência para a autculpabilização, comparativamente às vítimas de outros crimes.

Assim, não são apenas as vítimas que sentem que nada irá acontecer, os policiais também tendem a tratar os casos na forma de rotinização, através de práticas burocráticas, se sentindo impotentes e incapazes de produzir efeito de uma autoridade socialmente consentida e esperada (Durão, 2013). Assim, o atendimento é burocrático e profissionalmente construído.

Durão (2013), em estudo relacionado à preparação policial no atendimento às vítimas, aborda a questão referente ao sentimento de fracasso dos mesmos, na medida em que consideram que nesse tipo de conflito nada é desnecessário, pois exigem mais mediação efetiva do que tratamento penal. Por isso, as próprias polícias consideram um dos crimes mais complicados de resolução, tanto no sentido operacional quanto no sentido emocional.

Contudo, não podemos deixar de levar em conta que, muitas mulheres que registram queixas nas Delegacias não têm a intenção de criminalizar seu agressor, mas esperam que a partir da intervenção da autoridade policial lhes sejam oferecidos proteção, direitos e o fim da violência. Os policiais, dentro dessa perspectiva, se mostram insatisfeitos, gerando uma sensação de perda de tempo ou perda de trabalho, decorrente desta atitude das mulheres de não culpabilizar seus agressores, conferindo ao trabalho policial apenas uma função de conciliador ou mediador (DE JESUS; SOBRAL, 2017). Dessa maneira - acrescentam os autores - a insatisfação dos policiais torna-se fator preponderante de má qualidade no atendimento.

Temos que as delegacias são lugares que, além de prenderem criminosos, são também lugares onde se pode expressar emoções. Devemos como operadores do Direito trabalhar para que o aspecto humano do atendimento deva ser priorizado, especialmente nos casos de violência por parceiro íntimo.

E, desta forma, far-se-á necessária uma capacitação diferenciada e continuada na área da violência de gênero, mediante a formação de profissionais capazes de fornecer um atendimento mais humano e preocupados em apoiar as vítimas, muito mais isentos de quaisquer predisposições de gênero. Quando ausentes condições apropriadas é necessário que seja estabelecido um atendimento integrado com outras áreas, contando com técnicos, como psicólogos, na própria Delegacia Especializada.

## CONCLUSÃO

Este estudo procurou investigar a forma como a polícia responde a incidentes de violência doméstica e familiar sob uma perspectiva de gênero. Desta forma apontamos algumas condutas dos policiais civis e das vítimas e suas interações com o atendimento policial.

Certo é que vem ocorrendo mudanças comportamentais ao longo dos anos, estas benéficas para superarmos questões comportamentais prejudiciais às práticas policiais, mas alguns comportamentos prejudiciais ainda permanecem, pois impregnados em nossa sociedade.

Faz-se necessário despertar o sentimento crítico dos policiais, e sua conscientização do seu papel na diminuição dos índices de reincidência e de revitimização, mas sobretudo, deve haver para todos os aplicadores da lei um eterno aprendizado de técnicas que enfoquem aspectos não apenas jurídicos, mas também subjetivos do relacionamento, como não ser crítico, ser empático, demonstrar confiança e nunca culpar a vítima. Esse problema não deve ser ignorado e negado pelas instituições. Políticas explícitas para abordar as questões de violência de gênero, não apenas entre vítimas mulheres e agressores homens, mas também GLBTI devem ser tomadas, através de linguagem escrita e falada que não seja heterossexista. Deve-se sobretudo proporcionar segurança às vítimas e procurar recursos, criando o empoderamento daquelas, ajudando-as a tomar a melhor decisão por si mesmas, promover um sistema de apoio e não de isolamento.

Assim sendo, há espaço para melhorias de iniciativas, educação e treinamento que possam fornecer apoio e maior sensibilidade às vítimas de violência doméstica e familiar (RUSSEL, 2017), fornecendo também informações sobre minorias sexuais, de forma que os policiais alcancem segurança e justiça.

Não fosse apenas isso, é necessária também uma intervenção junto à sociedade no sentido de educar e sensibilizar para as implicações da história de vida das mulheres agredidas

e também das crianças, enquanto potenciais vítimas desse tipo de violência, a fim de despertarmos uma conscientização para um problema jurídico, mas também social.

Por outro lado, os incidentes de violência doméstica e familiar põem em risco as vítimas e também os próprios policiais, uma vez que é um dos tipos de delito que mais aproxima policiais – vítimas – agressores. Neste sentido, os nossos participantes também refletiram durante a elaboração de suas respostas e repensaram sobre muitos de seus julgamentos, visualizando o fenômeno como um assunto complexo e que merece contínuo estudo.

O estudo realizado pretende ser um contributo para o conhecimento de uma realidade que apesar de atenuada persiste nas sociedades humanas. Essa realidade pode ser vislumbrada nos altos índices de crimes que envolvem a violência doméstica em todos os tipos de relacionamentos. O conhecimento acerca da questão e as suas consequências na vida daqueles que dele são vítimas, agressores, e é claro, agentes policiais, pode diminuir tais índices e proteger todos que se encontrem em situação de vulnerabilidade.

## REFERÊNCIAS

BARROS, A. M.; MACIEL, A. M. S. B.; FREIRE, I. R.; JORDÃO, M.P.D. **Criminalidade e análise de gênero: a mulher e o crime. um estudo na penitenciária de Garanhuns – PE**. Recife: UNIEDUCAR, 2010. Disponível em: < <https://www3.ufpe.br/ppgdh/images/documentos/anamb3.pdf> > Acesso em: 20 de out. de 2018.

BASTOS, M. L. **Violência doméstica e familiar contra a mulher. Lei "Maria da Pena"**. Alguns comentários. Jus Brasil, 2006. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/9006/violencia-domestica-e-familiar-contra-a-mulher>> Acesso em: 13 de maio de 2019.

BIANCHINI, A. **Lei Maria da Pena**. 2 ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2014.

BLASHBIL, A. J. & POWLISHA, K. K. **Gay stereotypes: the use of sexual orientation as a cue for gender-related attributes**. Sex Roles, Washington, DC., 61 (11), 783-793, 2009.

BRASIL. **LEI N. 13.827 DE 13 DE MAIO DE 2019**. Altera a Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Pena), para autorizar, nas hipóteses que especifica, a aplicação de medida protetiva de urgência, pela autoridade judicial ou policial, à mulher em situação de violência doméstica e familiar, ou a seus dependentes, e para determinar o registro da medida protetiva de urgência em banco de dados mantido pelo Conselho Nacional de Justiça. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2019/lei/L13827.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/lei/L13827.htm). Acesso em 13 de jun. de 2019.

BRASIL, Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. 55ª ed. São Paulo: Saraiva, 2018.

BRASIL, Lei Federal nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (2006, 7 de agosto). Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher; dispõe sobre a criação dos Juizados de Violência Doméstica e

Familiar contra a Mulher; altera o Código de Processo Penal, o Código Penal e a Lei de Execução Penal; e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, seção 1.

BROWN, C. **Gender-Role Implications on Same-Sex Intimate Partner Abuse**. *Journal of Family Violence*, 23, 45-462, 2008.

CELMER, E. G. **Violência conjugal contra a mulher: refletindo sobre gênero, consenso e conflito na justiça criminal**. *Revista Artemis, Brasil*, 6, 26-37, 2007.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Número de mulheres presas multiplica por oito em dezesseis anos**. São Paulo: Isaias Monteiro. Disponível em <<http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/85563-numero-de-mulheres-presas-multiplica-por-oito-em-16-anos>>. Acesso em: 10 de maio de 2018.

COSTA, D. M. S. G. **Percepção Social de Mulher Vítima de Violência Conjugal**. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas. Lisboa: Universidade Técnica, 2005.

DE JESUS, L. R.; SOBRAL, R. C. C. **Culpabilização da mulher: a perspectiva de policiais de uma delegacia especializada no atendimento à mulher**. *Revista Artemis, São Paulo*, 23(1), 196-210, 2017.

DURÁN, M.; CAMPOS-ROMERO, I.; MARTÍNEZ-PECINO, R. **Obstáculos en la comprensión de la violencia de género: Influencia del sexismo y la formación en género** [Obstacles towards gender violence comprehension: Influence of sexism and academic training in gender issues. *Acción Psicológica*, 11(2), X-XX, 2014. Disponível em: <<https://idus.us.es/xmlui/handle/11441/68093>>. Acesso em 10 de fev. de 2019.

DURÃO, S. **Silenciamentos subtis. Atendimento policial, cidadania e justiça em casos de de vítimas de violência doméstica**. *Análise Social, Lisboa*, 48(209), 878-899, 2013.

HARRIS, R. J.; COOK, C. A. **Attributions about spouse abuse: It matters who the batterers and victims are**. *Sex Roles*, 30, 553, 1994. Disponível em: <<http://psycnet.apa.org/record/1994-45486-001>>. Acesso em: 02 de fev. de 2019.

IBÁÑEZ, J. G. **Justicia y política de la compasion en relacion con las víctimas**. *Revista de Victimología*. 7: 77-106, 2018. Disponível em:< <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/498122>. Acesso em 20 de fev. de 2019.

KOLLER S.H. *et al.* **Understanding and Combating Domestic Violence in Brazil**. In: Buzawa E., Buzawa C. (eds) *Global Responses to Domestic Violence*, 2017. Springer. Acesso em: <[https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-56721-1\\_14](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-56721-1_14)>. Acesso em 10 de out. de 2018.

LIANG, B.; GOODMAN, L.; TUMMALA-NARRA, P. **A Theoretical Framework for Understanding Help-Seeking Processes Among Survivors of Intimate Partner Violence**. *Am J Community Psychol*, EUA, 36: 71, 2005. Disponível em: <<https://doi.org/10.1007/s10464-005-6233-6>>. Acesso em 05 de abril de 2019.

LIMA, L. A. A. *et al.* **Marcos e dispositivos legais no combate à violência contra a mulher no Brasil / Marcos y dispositivos legales para combatir la violencia contra la mujer en Brasil / Milestones and legal devices to combat violence against women in Brazil**. *Revista De Enfermagem Referência, Brasil*, (11), 139, 2016.

LUZ, J. P. N. **Mulher e história: A luta contra a violência doméstica.** Revista Jusbrasil, 2015. Disponível em: <<https://jessicapalomaneckelluz.jusbrasil.com.br/artigos/217241864/mulher-e-historia-a-luta-contr-a-violencia-domestica>>. Acesso em 23 de março de 2019.

MENDONÇA, R. **Violência Doméstica: 5 obstáculos que mulheres enfrentam para denunciar.** News Brasil, 2015. Disponível em: <[https://www.bbc.com/portuguese/noticias/2015/12/151209\\_obstaculos\\_violencia\\_mulher\\_rm](https://www.bbc.com/portuguese/noticias/2015/12/151209_obstaculos_violencia_mulher_rm)>. Acesso em 03 de abril de 2019.

NETO, F. S. **Lei Maria da Penha e o Delegado de Polícia.** Canal de Ciência Criminais, 2016. Disponível em: <[https://canalcienciascriminais.jusbrasil.com.br/artigos/349584384/lei-maria-da-penha-e-o-delegado-de-policia?ref=topic\\_feed](https://canalcienciascriminais.jusbrasil.com.br/artigos/349584384/lei-maria-da-penha-e-o-delegado-de-policia?ref=topic_feed)>. Acesso em 20 de out. de 2019.

PEREIRA-GOMES, N.; ERDMANN, A.L.; REBOUÇAS-GOMES, N., SILVA-MONTEIRO, D., SANTOS, R.M.; MENEZES-COUTO, T. **Apoio social à mulher em situação de violência conjugal Social support to women in situation of domestic violence Apoyo social a mujeres en situación de violencia doméstica.** Revista salud pública, Volumen 17, Número 6, p. 823-835, 2015. Disponível em: <<https://revistas.unal.edu.co/index.php/revsaludpublica/article/view/36022/62622>>. Acesso em 23 de maio de 2019.

RUSSEL, B. **Police perceptions in intimate partner violence cases: the influence of gender and sexual orientation.** Journal of Crime and Justice, 2017. Disponível em: <<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/0735648X.2017.1282378?journalCode=rjcrj20>>. Acesso em 24 de abril de 2019.

SANI, A. I., COELHO, A.; MANITA, C. **Intervenção em situações de violência doméstica e crenças de polícias.** Psychology, Community & Health. V7(1). 72-86, 2018. Disponível em: <[https://www.researchgate.net/publication/327942932\\_Intervencao\\_em\\_Situacoes\\_de\\_Violencia\\_Domestica\\_Atitudes\\_e\\_Crenças\\_de\\_Policias](https://www.researchgate.net/publication/327942932_Intervencao_em_Situacoes_de_Violencia_Domestica_Atitudes_e_Crenças_de_Policias)>. Acesso em 10 de dez. de 2019.

SANTOS, C. M.; IZUMINO, W. P. **Violência contra as Mulheres e Violência de Gênero: Notas sobre Estudos Feministas no Brasil.** V16, n. 1, 2005. Disponível em: <http://www.nevusp.org/downloads/down083.pdf>. Acesso em 10 de out. de 2018.

TAVARES, R. L. G.; SILVA, A. S. **Percepção Disfuncional do Agressor na Lei Maria da Penha: Tolerância e Invisibilidade num Sistema de Continuidades.** Quaestio Juris, Rio de Janeiro, 10(3), 2031-2059, 2017.

TERRA, M. F.; D'OLIVEIRA, A. L.; SCHRAIBER, L. B. **Medo e Vergonha como Barreiras para superar a Violência Doméstica de Gênero.** Athenea Digital (Revista De Pensamiento E Investigación Social), Barcelona, 15(3), 109-125, 2015.