


De conflitos e negociações: uma etnografia na Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher


Conflicts and negotiations: an ethnography in the Specialized Police Station for Women

Rosa Frugoli^{a,b}

 <https://orcid.org/0000-0001-8197-1797>


E-mail: rosa.silva@metodista.br

Richard Miskolci^c

 <https://orcid.org/0000-0002-6405-5591>


E-mail: richard.miskolci@unifesp.br

Marcos Cláudio Signorelli^d

 <https://orcid.org/0000-0003-0677-0121>

E-mail: signorelli.marcos@gmail.com

Pedro Paulo Gomes Pereira^e

 <https://orcid.org/0000-0002-0298-2138>

E-mail: pedro.paulo@unifesp.br

^aUniversidade Metodista de São Paulo. Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Saúde. São Bernardo do Campo, SP, Brasil.

^bUniversidade de Taubaté. Departamento de Psicologia. Taubaté, SP, Brasil.

^cUniversidade Federal de São Paulo. Programa de Pós-Graduação em Saúde Coletiva. São Paulo, SP, Brasil.

^dUniversidade Federal do Paraná. Câmara de Saúde Coletiva. Matinhos, PR, Brasil.

Correspondência

Rosa Frugoli

Universidade de Taubaté, Departamento de Psicologia. Av. Tiradentes, 500, Bom Conselho.

Taubaté, SP, Brasil. CEP 12030-180.

Resumo

As Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (Deam) compõem a rede intersetorial de serviços de atendimento à violência contra as mulheres. A proposta deste estudo foi buscar aproximação à realidade de uma Deam, com mulheres em situação de violência e policiais que trabalhavam na unidade. O método é qualitativo, consistindo em pesquisa etnográfica numa delegacia do interior do estado de São Paulo. Nas relações entre usuárias e policiais, o contato que mantinham entre si revelou que as mulheres se opunham à violência, ainda que, por vezes, suas relações fossem antagônicas e conflitivas. Nas diferentes linguagens entre as imprescindibilidades das vítimas e policiais, enquanto as agentes enquadravam os relatos nas normas do direito e da justiça, as usuárias queriam atendimento integral de segurança pública e saúde. De um lado, a violência era relacional, envolvia as linguagens do parentesco e se imiscuía no cotidiano; de outro, era um registro, um direito ou uma ação a ser tomada. A experiência etnográfica mostrou os limites de uma Deam, desenhou suas dificuldades em atender as demandas e revelou as angústias de cada voz, mas também surgiu como locus de resolução de conflitos e negociações, não se limitando às interpretações criminais. Dessa forma, a Deam se mostrou como um lugar para as mulheres falarem de si e de suas expectativas.

Palavras-chave: Violência contra Mulheres; Delegacia para Mulheres; Rede de Atendimento Intersetorial.

Abstract

The Women Police Stations (Deam) comprise the intersectoral network of services for violence victims. This study aimed to approximate to the reality of a Deam, with women suffering violence and police officers who worked at the unit. Its method is qualitative, consisting of an ethnographic research in a police station in the countryside of São Paulo. The contact between users and police officers showed the women opposed violence, even if, at times, their relationships were antagonistic or troubled. In the different languages between the indispensabilities of victims and officers, while the officers conformed the reports to the law and justice provisions, the users sought integral care regarding public security and health. On the one hand, violence was relational, involved the languages of the kinship and mixed with the daily life; on the other hand, it was a record, a right, an action to be taken. The ethnographic experience showed the limits of a Deam, delineated its difficulties in meeting demands and revealed the anguishes of each voice, but it emerged as a *locus* for resolution of conflicts and negotiations as well, not being limited to interpreting crimes. Thus, Deam proved to be a place where women talked about themselves and their expectations.

Keywords: Violence against Women; Women Police Station; Network of Intersectoral Service.

Introdução

As Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (Deam) compõem a rede intersectorial de serviços de atendimento à violência contra mulheres. Essas delegacias, surgidas na metade dos anos 1980, são unidades policiais especializadas e representam uma das primeiras iniciativas à questão (Andrade, 2012; Elias; Machado, 2017; Pasinato; Santos, 2008; Rifiotis, 2007; Schneider; Signorelli; Pereira, 2017; Soares, 1999). Durante dois anos, realizou-se etnografia em uma unidade policial, localizada na região do Vale do Paraíba (SP), com observação participante, entrevistas em profundidade e acompanhamento das atividades cotidianas daquele serviço de atendimento especializado.¹ Buscou-se acompanhar as experiências das mulheres que utilizaram os serviços da Deam, desde o momento em que prestaram as informações sobre a ocorrência da notícia-crime até o fechamento do inquérito.²

No decorrer da etnografia, com a experiência adquirida com os registros das ocorrências, das oitivas e do percurso do inquérito, com as expressões de subjetividade, as opiniões, os códigos, as expressões corporais e os afetos das mulheres vítimas de violência e profissionais daquele espaço, percebeu-se que as relações na Deam se estabeleciam por meio de conflitos e negociações (Simmel, 1983). O objetivo deste artigo é, partindo dessa experiência etnográfica, descrever e analisar esses conflitos e a construção de negociações, apresentando as expectativas e os movimentos das mulheres vítimas de violência que buscam as Deam, diante das condições de atendimento e das interpretações das policiais que lidam com as demandas.

No que se segue, de início apresenta-se uma reflexão sobre a etnografia na Deam. Posteriormente, desenha a estrutura e o funcionamento da delegacia, expondo a rotina da unidade policial e como ocorreram os atendimentos. A Deam surge, então, como espaço de conflitos e negociações; ressalta-se que esses conflitos

1 Essa etnografia foi conduzida de acordo com preceitos bioéticos de pesquisa com seres humanos e aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de São Paulo (Unifesp) sob o Parecer nº 337.020.

2 Inquérito é um documento no qual consta a investigação dos fatos relatados no boletim de ocorrência (BO). Durante a fase de inquérito, ocorrem investigações sobre a autoria do fato criminal. Somente o Ministério Público oferece a denúncia ao juiz.

acabaram por constituir o cerne da pesquisa e buscamos delinear os conflitos de linguagem. Para propiciar um panorama das situações recorrentes na delegacia, acabamos nos detendo nas experiências das principais interlocutoras: Zezé,³ de 54 anos, que trabalhava com serviço de limpeza terceirizada na unidade; Lívia, uma jovem de 24 anos que, durante seu casamento, quase foi assassinada pelo marido; e Joana, policial de 55 anos que trabalha na unidade policial desde sua inauguração. Com elas manteve-se relações mais densas por todo período de trabalho de campo. Acreditamos que os dilemas das mulheres que estavam na unidade na região do Vale do Paraíba podem nos ensinar algo sobre o quadro mais geral das Deam no Brasil, permitindo, quem sabe, reconhecer o que nelas pode ser aprimorado.

O desenvolvimento da pesquisa: etnografia e afetos

Na pesquisa etnográfica, procurou-se registrar sistematicamente as narrativas das interlocutoras, tanto das mulheres que buscaram a delegacia como das policiais, por meio de extensas entrevistas gravadas e depoimentos coletados durante ou logo em seguida aos atendimentos. A permanência em campo ocorreu de 2013 a 2014, representada por três dias na semana que se traduziam em picos de maior (segundas e sextas-feiras) e menor (quartas-feiras) movimento - mas em todos os dias havia lavratura de ocorrências, entrega de documentações e oitivas, entre outras atividades.

Na inserção da unidade policial, buscou-se compreender como as mulheres conviviam com as situações de violência e quais eram suas estratégias para superarem essas experiências. As investigações de Das (1999, 2007, 2011) sobre as experiências de violência contra mulheres, ocorridas durante a Partilha, na Índia, auxiliaram a compreender esse fenômeno não como um evento isolado, mas incorporado ao dia a dia, tanto na vida das próprias

mulheres que sofreram agressões como daqueles que estão histórica e socialmente envolvidos na situação.

Das (2007) percebeu a violência contra mulheres como atividade do cotidiano e de novas narrativas que as levavam a falar da violência dentro e fora do contexto de luto e lamentação. Nos problemas enfrentados, o corpo feminino estava demarcado por violências que se expressavam nos contornos das narrativas e influenciavam atitudes e comportamentos. Ao efetuar uma paciente aproximação etnográfica, Das (2007) privilegiou a experiência das próprias pessoas: compreendeu que, por meio da linguagem do sofrimento, da lamentação, do silêncio e do testemunho, as mulheres expressavam como apreendiam a violência sofrida. Havia também memórias que silenciavam os acontecimentos, mas que se manifestavam nas relações sociais, como nas transformações das relações de parentesco. A autora rompeu com a visão de que a violência envolve oposições rígidas e binárias - como vítima e agressor, agência e opressão - ou certo tipo de resistência heroica para focá-la em relação ao modo como se estabelece no cotidiano. O trabalho de Das ensinou a olhar com cuidado o caráter relacional da violência e observar como as narrativas das mulheres expressavam temas como parentesco, emoções e busca de construção de novas formas de vida.

Com base nas publicações de Das (1999, 2007, 2011) e de importantes pesquisadoras brasileiras, como Debert e Gregori (2002), Schraiber et al. (2012) e Villela et al. (2011), buscou-se aproximação com o cotidiano da Deam. Iniciaram-se os trabalhos registrando diálogos, falas, boletins de ocorrência (BO) e oitivas⁴ realizadas nos cartórios das escrivãs. Nos meses iniciais de entrada na delegacia, a primeira autora, que conduziu a pesquisa etnográfica de campo, ainda se sentia e era percebida como pessoa estranha àquele ambiente. Com consentimento das policiais e efetivos esforços, conseguiu aos poucos conviver com as interações entre as funcionárias e as mulheres que buscavam

3 Os nomes utilizados, de policiais e mulheres em situação de violência, são fictícios.

4 BO é o registro escrito de um problema ou conflito. É o "anúncio do crime", indicado pela considerada vítima a uma policial que redige esse documento. Nele estão contidas as identificações pessoais das pessoas envolvidas no caso, como a vítima, os autores e as testemunhas. Oitiva é a audição, pela delegacia, das situações de violação de direitos das pessoas que participam do inquérito.

a Deam. Também teve êxito em formar vínculos para acessar espaços tidos como privados, como a cozinha, que era um lugar de conversas informais sobre os atendimentos realizados pelas policiais.

Nesse período, começou a perceber que as mulheres lhe faziam perguntas, contavam seus relatos, expressavam indignações sobre a violência, os atendimentos e a burocracia. Elas pediam que a pesquisadora fosse até suas residências para constatar o que afirmavam sobre os acontecimentos vividos. E, efetivamente, por dois anos acompanhou essas mulheres em suas casas, seguindo suas histórias e seus dilemas. As policiais, por sua vez, mostravam-me como os inquiridos estavam sem fundamentação, visto que as declarações que ocorriam eram contraditórias e/ou desprovidas de “fatos”. As mulheres da delegacia, policiais e usuárias, colocavam-se incrédulas, pelos mais variados motivos, com as possíveis soluções dos problemas de violência. Esses conflitos de expectativas e interpretações foram se tornando centrais no decorrer do trabalho de campo.

Quando a pesquisadora saía da Deam, após um período acompanhando as atividades, estava esgotada e exausta. As histórias cotidianas daquelas mulheres, todas as que estavam na unidade policial, revelavam que numerosos fatores interferiam nas estratégias e soluções. Quando as narrativas pareciam voltar-se para as próprias mulheres, responsabilizando-as por ter sofrido a violência ou ter permitido que ela ocorresse - ou, no caso das policiais, quando as narrativas sustentavam que trabalhar ali era algo devido a alguma punição de trabalho, advinda de hierarquia superior -, eu sofria com as mulheres e as policiais. Estava nesse campo de sofrimento, compartilhando-o, também afetada pela violência (Favret-Saada, 1990). Nesse contexto, o próprio procedimento de investigar se revelou um campo de afetos (Favret-Saada, 1990), no qual a pesquisadora se viu afetada por suas interlocutoras no trabalho de campo - afetada por discursividades, histórias, experiências e espaços.

Com o desenvolvimento da pesquisa etnográfica, foi percebendo as relações conflitivas entre as mulheres usuárias do serviço e as policiais e profissionais da Deam. O contato intenso permitia que elas reconhecessem umas às outras como

mulheres que se opunham à violência, mas, em diversas vezes, como já adiantado, a relação era dissonante e mesmo antagônica. Como indicou Simmel (1983), no próprio conflito há possibilidades de se resolver dualismos divergentes, conseguir alguma negociação sobre as tensões geradas. Os conflitos e suas tensões eram o cotidiano da Deam (Debert; Gregori, 2002; Debert; Oliveira, 2004; Nelson, 1996; Rifiotis, 2001; Santos, 1999, 2010). Na próxima seção, será apresentada a delegacia, esse espaço de conflitos e negociações.

A “delegacia dos fundos”: espaço de conflitos e negociações

A Deam da região do Vale do Paraíba foi inaugurada na década de 1990 e, atualmente, localiza-se nos fundos de um prédio em que há outras delegacias. Por sua posição espacial, que, para muitas das interlocutoras indicava desprestígio, era comum ouvir o termo “delegacia dos fundos”. Na Deam, o atendimento ao público ocorre das 9h às 19h nos dias da semana. Fora desse período, as mulheres podem ser atendidas no plantão policial ou em qualquer outra unidade. Nesses casos, os BO eram encaminhados para a delegacia especializada.

A Deam é dividida em pequenos ambientes: sala de espera; sala de registro de BO, que geralmente conta com duas policiais; cartório central, com uma funcionária e, por vezes, mais duas auxiliando; sala da delegada; cartório das escrivãs, com duas policiais; cozinha; depósito e guarda de materiais apreendidos; dois banheiros, um para as funcionárias e outro para as usuárias; e corredores que dão acesso a outras delegacias. Ao chegarem à Deam, as mulheres têm que superar quatro degraus de acesso, que ficam na calçada. A porta de entrada é do tipo balcão; ao ultrapassá-la, chegam à sala de espera. Ao aguardarem o atendimento, as mulheres ficam diante da sala de registro de BO. Quando as policiais faltavam, por licença ou outra situação, algum investigador ou escrivão assumia o posto, o que era motivo de reprovação das usuárias. A presença masculina era sempre desconfortante naquele espaço. A sala de BO se confundia com a sala de espera, pois não havia qualquer tipo de separação entre elas. Os diálogos desenvolvidos nos dois espaços se entrecruzavam e por diversas vezes se misturavam.

Segundo sua própria normativa, a Deam deveria ter caráter preventivo e repressivo, necessitando realizar ações pautadas no respeito aos direitos humanos e os princípios da democracia (Izumino, 1998, 2002). As ações precisam ocorrer por meio de acolhimento, terem escuta ativa e serem realizadas, preferencialmente, por equipe profissionalmente qualificada e atenta ao fenômeno da violência de gênero. Na *Norma Técnica de Padronização de Delegacias Especializadas de Atendimento às Mulheres* (Brasil, 2010) o acolhimento deveria ocorrer de tal forma que, no relato da notícia-crime, houvesse um espaço de atendimento humanizado e sigiloso, com sala reservada e separação entre a considerada vítima e o autor, sem qualquer forma de preconceito ou discriminação. Consta também que as policiais deveriam ser qualificadas na compreensão da violência de gênero e que fossem, preferencialmente, mulheres, que soubessem informar e orientar adequadamente. Quanto aos procedimentos penais e processuais, ao ouvir as mulheres e lavrar os BO, deveria haver coleta das provas dos fatos, solicitação de Medida Protetiva,⁵ encaminhamentos e envio, no prazo legal, dos autos do inquérito ao Judiciário. Embora haja um documento oficial descrevendo como precisaria ser realizado o atendimento às mulheres, isso nem sempre ocorreu na Deam investigada.

Realizado o BO, a delegada o assinava, era entregue uma cópia à considerada vítima e o documento recebia uma numeração específica. Depois, era encaminhado ao cartório central, recebia nova numeração e voltava à delegada para a decisão de qual seria o prosseguimento: se seria arquivado, se aguardaria representação, se tornaria inquérito ou outra ação. O documento, então, retornava ao cartório central. Se fosse inquérito, era direcionado ao cartório das escrivãs para que as policiais intimassem as pessoas envolvidas no fato, de modo a proceder às oitivas.

O trabalho realizado pelas funcionárias no cartório central era conhecido como “tocar o inquérito”. As escrivãs informaram que a designada

vítima ou testemunha seria intimada a prestar declarações, e a pessoa considerada autor(a) prestaria interrogatório. Com a relatoria do inquérito, o documento era encaminhado ao fórum e a promotoria fazia ou não a denúncia ao juiz. O percurso do BO ao inquérito e encaminhamento ao judiciário, a fim de torná-lo um ato processual, demandava muito trabalho e esforço, tanto dos integrantes da unidade policial como das pessoas envolvidas nos registros de violência.

Desde a inauguração da Deam no município, o modo como os atendimentos ocorrem vêm se modificando. Joana, de 55 anos, uma das principais interlocutoras, policial investigadora da Polícia Civil, foi uma das primeiras mulheres a trabalhar na Deam, e informou que, no início, a unidade realizava poucos BO, no máximo três ao dia. Na época, antes de se registrar o boletim, as profissionais deveriam preencher os dados da vítima e do autor; depois, fazia-se a intimação. Inclusive, eram as mulheres que entregavam o respectivo documento ao agressor (marido, geralmente). Caso o autor comparecesse, era orientado sobre sua conduta; caso não, era registrado o BO. Joana salientava que, com o tempo, as mulheres obtiveram mais informações sobre seus direitos, o que influenciou no aumento da demanda pelo serviço. Nos atendimentos atuais, em dia de maior movimento na unidade, chega-se a realizar entre 20 e 28 ocorrências. No primeiro contato, ocorria a triagem, realizada na sala de registro de BO. Depois, a avaliação da emergência de ação policial. No crivo do atendimento, na tipificação legal, na gravidade do fato e nas reincidências de registros, era que se estabelecia a direção dada ao ocorrido.

As mulheres sempre iniciavam contando o contexto da violência, narravam o conteúdo, dissertavam sobre os motivos e as implicações, discorriam sobre a história dos relacionamentos e enunciavam expectativas futuras. Entretanto, as informações fundamentais para as policiais se referiam aos fatos objetivos e não a “opiniões e posicionamentos” das mulheres sobre as circunstâncias da violência. Para

⁵ Medida protetiva é um documento expedido pelo juiz por solicitação da delegacia e mediante provas fatuais. Ele deve incluir que o considerado autor de violência contra a mulher não possa se aproximar da vítima, impor que haja suspensão da posse de arma, indicar afastamento da residência do casal, proibir comportamentos que ponham em risco a mulher, seus familiares ou testemunhas, fixar limite de distâncias e contato, restringir visitas aos dependentes e forçar pagamento de prestação de alimentos.

as policiais, o breve relato era imprescindível para se identificar a demanda, pois a atenção dirigia-se para as competências da unidade policial no que se referia à questão da criminalização. As policiais da Deam avaliavam em poucos segundos se o relato dos fatos poderia corresponder a alguma tipificação provisória de delito.

Desde a chegada à delegacia, e diante das policiais, as mulheres demonstravam suas aflições por meio de tremor corporal, palidez, roer de unhas, balançar contínuo das pernas, fala trêmula - que ora aumentava, ora diminuía -, esquecimento da rua ou bairro onde moravam ou de outro dado de identificação pessoal e não ouvir ou não ter compreensão do que as policiais falavam, mesmo que se repetisse várias vezes a informação (Amaral, 2001). Em uma ocorrência de injúria na Deam, uma senhora de 60 anos, casada, com filhos adultos e que não exercia atividade remunerada, realizou a ocorrência, pois não aguentava mais ser chamada constantemente pelo marido de *burra, gorda e tapada* (Maria); ela já havia sofrido agressão física e tinha outros BO contra o marido. A mulher insistia na necessidade de conseguir uma internação para o marido pelo uso abusivo de drogas, mas a policial desconsiderava aquela solicitação e informava que ofensa também era crime e havia inquérito instaurado na ocasião anterior. Aquele episódio sugeria que, mesmo sofrendo violência, a mulher não definia aquele fato como crime. Para ela, a situação advinha de problemas de saúde - o uso abusivo de drogas, que interferia no comportamento violento do marido.

Aqui notamos uma escuta de linguagens diferentes entre as imprescindibilidades da mulher e da policial, mesmo que ambas almejassem a cessação da violência. Enquanto a policial buscava enquadrar o relato dentro das normas do direito e da justiça, a mulher queria um atendimento integral, tanto de segurança pública como de saúde (D'Oliveira; Schraiber, 2013; D'Oliveira et al., 2009; Pasinato, 2010; Schraiber et al., 2012). As urgências daquela que buscava o atendimento não focavam apenas o fato da violência petrificada na lei: incluíam, também, medidas que auxiliassem o marido em suas necessidades. Para uma, a violência era relacional, envolvia as linguagens do parentesco, se imiscuía no cotidiano; para outra, era um registro, um direito ou uma ação a ser tomada.

Por todo o período de trabalho de campo, identificou-se esse encontro de linguagens e expectativas divergentes - como em outra ocasião, quando entrou uma mulher para oitiva no cartório e entregou seus documentos à escrivã. A moça tinha 30 anos, estava separada judicialmente do pai de seus dois filhos e trabalhava como auxiliar de dentista. A policial lhe perguntou: *você tem contato com ele?* (Rose) - e a mulher falou: *deixa para lá, porque eu não estou mais com ele, estou longe dele* (Andreia). A policial então disse: *você não poderá retirar a queixa, somente lá no fórum* (Rose). A moça, com expressão de indignação, explicou que não iria mais à delegacia, porque nada se resolveria, e queria *parar de ir para lá e pra cá* (Andreia). O documento impresso foi assinado e a moça foi embora. A policial balançou a cabeça e comentou:

Viu, é isso que deixa a gente de saco cheio. Só não vai retirar a queixa porque agora não pode mais, estou tocando este processo há um ano. Vai retirar a queixa, fala sério... Vou até tomar meu café porque não aguento isto. (Rose)

Aqui, podemos pensar nesses conflitos como expressões da diferença entre *pessoa e indivíduo*. Para DaMatta (1990, p. 236), o indivíduo é delimitado "todas as vezes que estamos diante da autoridade impessoal que representa a lei universalizante, a ser aplicada por todos"; já a pessoa é o sujeito com nome e posição determinada/hierarquizada. Há, assim, uma relação entre um quadro universalizante e impessoal, ligado ao espaço público e vinculado ao indivíduo, e um universo familiar, privado, relacional, particular, ligado à pessoa. Segundo Duarte (2003), DaMatta (1990) enfatizou o potencial político das concepções conflitantes de "indivíduo" e "pessoa" no Brasil. Na sociedade brasileira, haveria primazia da relacionalidade, mantendo subordinada e limitada a experiência da individualização. É nesse contexto que se defrontam as linguagens das policiais e das mulheres que sofreram violência.

Os eventos descritos se mostraram comuns na Deam, desde os registros iniciais até os inquéritos. Para a policial Joana, o fato de estarem ao fundo do prédio do plantão policial, as condições de realização do trabalho e o posicionamento das mulheres diante

da violência mostravam o que era a unidade: *a Delegacia da Mulher é a dos fundos... A realidade da DEAM... é nos fundos do Plantão*. Joana indicou que o fato de a unidade estar nos fundos já mostrava que não era algo tido como agradável e satisfatório. Ela enfatizou, também, o quanto trabalhar para as questões direcionadas aos direitos das mulheres era desgastante e desvalorizado, pois, além dos recursos básicos para os atendimentos serem insatisfatórios e até inadequados, a delegacia não tinha local certo - estava "ajeitada" nos fundos de outras delegacias. A policial afirmou, ainda, que as estas não atendiam as mulheres: os funcionários as rejeitavam e encaminhavam à delegacia especializada porque *não tinham a mínima paciência com mulheres que brigavam com maridos* (Joana).

Vale lembrar que, desde a década de 1990, Saffioti (2004) alerta para o fato de que, no funcionamento da delegacia das mulheres, se faz necessário um modelo de ação diferenciada. Segundo a autora, o espaço não deveria ser um lugar somente destinado às ocorrências das diversas violências, mas poderia ser e se apresentar como um serviço de atendimento que mulheres pudessem utilizar como espaço reflexivo. Pensando nessa perspectiva, as policiais deveriam ter conhecimento sobre as implicações das relações de gênero, o que lhes permitiria desconstruir concepções pessoais e ideias estereotipadas de entendimento da situação feminina.

Para a maioria das mulheres, não foi e nem é fácil sair das situações de violência. Elas não buscam uma delegacia nos primeiros episódios de violência (Rifiotis, 2007); procurar uma Deam ocorre por meio de muito esforço e, às vezes, episódios de arrependimento, pois algumas mulheres desejavam reatar seus relacionamentos ou tinham medo dos enfrentamentos. Não realizar um BO após as várias situações de violência deve-se a fatores como medo, vergonha, descrença e até desinformação (Brandão, 2006; Pasinato, 2010; Pasinato; Santos, 2008). Na etnografia que estava construindo, os registros na sala de espera e registro de BO revelaram que as mulheres que tomavam a decisão de notificar a violência também não o faziam no primeiro episódio, principalmente quando as violências tinham sido praticadas por parceiros atuais ou alguém do convívio doméstico. Nesses eventos, a maioria

delas não queria a punição da lei e a criminalização. Contudo, quando a violência era ocasionada por alguém estranho ou ex-parceiros, as mulheres, na realização do BO, evidenciavam vontade expressa de punição dos responsáveis. Realizar o BO para um estranho era uma coisa; outra coisa bem diferente (e mais complexa) era a imersão no campo da proximidade, das pessoas da família.

Com relação à recepção das mulheres em situação de violência, as policiais também não tinham tempo e recursos para se qualificarem: não recebiam treinamento para tornar a Deam especializada e não estavam capacitadas para relacionar violência e gênero. Embora as normas específicas das unidades definissem como fundamental o atendimento com escuta ativa e acolhimento, a estrutura daquele ponto não tinha sala suficiente nem para ouvir relatos individuais dos casos. Com o atendimento prestado pela Deam na atualidade, Joana informou que, na unidade, orientavam a vítima de acordo com a tipificação legal e registravam o BO do fato narrado. Se realmente fosse um crime, as providências eram tomadas. Em alguns casos, a polícia poderia agir automaticamente dentro do escopo da Lei Maria da Penha e solicitar medida protetiva ao juiz. Quanto a casos em que as policiais percebiam o envolvimento de problemas psicológicos ou sociais, na entrada da Deam, na sala de espera, havia cartazes indicando alguns serviços municipais na área; as policiais os mostravam e pediam para que as mulheres anotassem endereço e telefone. Contudo, não havia nenhum encaminhamento formal e nenhum controle da ida das mulheres aos serviços, nem dos resultados das indicações. As policiais, geralmente, falavam dos serviços emergenciais de pronto atendimento e Centros de Atenção Psicossocial (Caps), da Assistência Social Municipal e da Defensoria Pública. Tornou-se evidente que o serviço intersetorial não se comunicava e nem se efetivava como rede de enfrentamento à violência contra as mulheres no ambiente em análise.

Pelo que foi registrado e observado no espaço na Deam, as funcionárias entendiam seu serviço como burocrático, e não como de atendimento intersetorial contido na rede de enfrentamento (D'Oliveira; Schraiber, 2013; Sagot, 2007; Schraiber et al., 2012). Como ouviu-se certa vez, as policiais foram treinadas

dentro de uma academia de polícia que focava em treinamentos com instruções voltadas à tipificação de delitos, à investigação criminal, a habilidades em defesa pessoal, ao uso de armas e a *caçar bandidos e não ficar fazendo serviço de psicologia com mulheres que têm problemas de casamento e não sabem o que querem da vida* (Joana).

No trabalho na Deam, as policiais apontaram insatisfações com seu próprio trabalho e dificuldades estruturais e funcionais da delegacia, incômodo com a impotência de resolução dos conflitos e constrangimento com questões afetivas das mulheres que sofriam violência. Tais fatores interferiam na busca pela punição e desembocavam na ideia de que o trabalho desempenhado tinha sentido morto e perdido (Rifiotis, 2007). Nem todas as mulheres que trabalhavam na Deam tinham conhecimento ou comprometimento com as causas feministas, e muito menos uma compreensão mais ampla das questões de gênero.

Em certos casos, as mulheres convivem com a violência por muito tempo, às vezes por até 20 ou 30 anos. O difícil passo de se realizar a ocorrência não significa que os problemas delas não existiram anteriormente ou que cessaram por terem realizado o BO. Depois da realização do registro de ocorrência, diversos fatores continuam influenciando o percurso da responsabilização dos atos de violência. As policiais com as quais se conviveu sustentaram que ainda continua desproporcional o número de registros de BO e a efetividade de punição aos responsáveis pela violência. Há vários fatores que envolvem a situação e interferem nas decisões das mulheres. A necessidade da proteção de um abrigo é um deles, pois nem todos os municípios disponibilizam o serviço; o apoio fica a cargo da família, dos vizinhos, de instituições assistenciais e de serviços de saúde pública. Na cidade da Deam investigada, não havia qualquer tipo de abrigo.

Houve também comentários de que as mulheres não notificavam a violência ou desistiam do inquérito ou processo porque mantinham relação de dependência econômica ou tinham problemas psicológicos - ver Ribeiro (2013). Para as policiais da Deam, a questão econômica é relevante e influencia a decisão de manutenção das relações e, conseqüentemente, da continuação da violência recebida. No entanto, os

registros da pesquisa indicam que a maioria das mulheres com quem houve contato exercia algum trabalho remunerado. Na pesquisa etnográfica percebeu-se que, para as policiais da Deam, a esfera econômica era a razão de manutenção de vínculos violentos. Entretanto, ao se aproximar do contexto da vida das mulheres que sofrem violência, somente o viés econômico não foi suficiente para justificar sua permanência em relacionamentos violentos. Zezé, por exemplo, revelou que se sustentava sozinha havia décadas, e Lívia pertencia a uma classe social privilegiada. Novamente, aqui, um conflito de interpretações e linguagens.

Em seus trabalhos cotidianos, as policiais denominavam as mulheres como “vítimas” e “vítimas de verdade”. Na Deam, havia uma triagem a cada caso de violência. As policiais, em busca de fatos, quando não os encontravam, chamavam as mulheres de “vítimas”. Somente com o andamento do processo essas mulheres poderiam se tornar “vítimas de verdade”. Serão abordadas essa e outras categorias que surgiram no decorrer do texto na próxima seção.

Conflito de linguagens nas Deam

Durante os atendimentos na Deam, havia esforços das policiais para que as mulheres compreendessem as informações prestadas e relatassem *de modo objetivo os fatos* (Joana). As mulheres, igualmente, se empenhavam para que as policiais assimilassem suas demandas, mas as linguagens eram diferentes. Duas das interlocutoras expuseram suas experiências e mostraram que a violência contra as mulheres envolve diversos fatores, como decisões, julgamentos, emoções, memórias, lembranças e relações íntimas, familiares, sociais e culturais, entre outros; esses fatores se inter-relacionam e influenciam condutas. Essa linguagem das mulheres que sofreram violência não está no exclusivamente objetivo e factual, como requeriam as policiais. As histórias de Lívia e Zezé sugerem esse conflito de linguagens e expectativas na lida com a violência contra as mulheres - uma violência generificada (Lauretis, 1994).

Lívia, uma mulher jovem, estudante universitária, foi considerada pelas policiais como um *quadro comum e grave* (Joana), em que o parceiro agride

violentamente. A moça realizou formalmente a notícia-crime após diversos episódios de violência. Em uma dessas ocasiões, quase perdeu a vida. Relatou que, quando estava em casa e sozinha, o marido se transformava em um homem violento.

Nunca entendi o que acontecia, ele se transformava. Imagina... Eu grávida e com filho pequeno. Ficava rezando para meu filhinho não chorar para evitar irritá-lo. E ele começava a reclamar, gritava e começava as humilhações, ele me ofendia, ofendia a empregada, ofendia meus pais, ninguém prestava para ele. Quando minha mãe estava em casa ele ficava na dele. Num dia de briga, meu filho começou a chorar e eu não conseguia fazê-lo parar porque estava muito nervosa. A situação piorou e ele começou a empurrar. Nem sei como aconteceu exatamente, mas somente sentia que ele espancava e eu tentava escapar. Tinha gritos, tentava chamar os vizinhos. Ele me jogou contra a parede e batia na cabeça. Ele tentou me estrangular lá na sala. Meu filho iria ver a morte da mãe, que só não ocorreu porque os seguranças do condomínio ouviram os gritos durante a ronda e invadiram a casa pensando que era um assalto. Chamaram a polícia e os seguranças também foram testemunhas da violência... Fui para hospital, meus pais vieram, minhas irmãs e meu tio advogado. Recebi a Medida Protetiva. (Lívia)

Mesmo não gostando de frequentar a Deam para prestar declarações, o fato de ter tido apoio da família e pertencer a uma classe social que lhe permitisse acesso a diversos bens, como educação, moradia, assistência jurídica e saúde, possibilitou a Lívia ter forças para prosseguir no andamento do inquérito e, no dizer dela, *romper com a relação abusiva*. Relatar nas oitivas os acontecimentos de violência pelos quais passou era revivê-los, e isso lhe causava sofrimento. Dizia que quando as policiais perguntavam o que tinha acontecido no dia, sua voz embargava e suas lembranças ficavam confusas: *ao invés de falar o que pensava, eu só chorava, só conseguia balançar a cabeça. Às vezes saía um sim ou não da minha boca, era muito ruim e todo mundo me via chorar* (Lívia). Ela tentava relatar e contar sobre os fatos para as policiais, mas as experiências

se expressavam por palavras monossilábicas. Tais ações conflitavam com o comportamento esperado pelas agentes, que insistiam que ela relatasse o ocorrido objetivamente. Lívia precisou contar com o tio advogado na resolução de seu caso, pois se sentia perdida na Deam.

Quando outra interlocutora, Zezé, efetivou o registro de BO, ela também já tinha passado por numerosas experiências de violência de relacionamentos íntimos. As policiais sabiam disso. Por trabalhar na Deam, Zezé sabia dos direitos das mulheres. Inclusive, contou que uma amiga foi a sua casa porque não estava bem de saúde. Essa amiga falou para Zezé que estava tendo brigas no casamento porque o marido era violento, e talvez aquilo fosse o motivo da sua hipertensão. Na conversa entre as duas, os assuntos iam e vinham, até que descobriram que o tal marido da amiga era o ex de Zezé. Naquele dia, uma ficou sabendo da história da outra. No final da visita, a amiga garantiu a Zezé que iria se separar, pois tinha crianças pequenas em casa e poderia ser perigoso. Após três meses, Zezé ficou sabendo no bairro que sua amiga havia sido morta pelo marido: o homem colocou fogo na mulher. Ao contar o episódio, Zezé se benzeu, chorou e disse que poderia ter sido ela mesma no lugar da amiga. Continuou seu relato, contando que, após ter largado *aquela praga*, envolveu-se com um rapaz. Por ter ido conhecer a família dele, acreditou que *fosse de confiança, pela conversa boa e boa aparência*. Mas, quando percebeu, o rapaz já estava morando em sua casa.

Conheci ele. Nos seis meses, já estava pondo as manguinhas de fora. Eu emprestei o dinheiro para ele, para ajudar! Um dia ele chegou em casa, já chegou socando. Socando. Eu só falava para ele parar. Eu pedia socorro. Daí eu peguei o alicatezinho de unha. Mas, nada. Ele me jogou na parede... E abriu minha cabeça. Eu saí na rua. Eu estava ensanguentada. Daí fechou de gente na rua. Quebraram ele. Eu fiz BO. Tiraram ele de lá de casa. Ele nunca mais perturbou. Ele não me respeitou, não estava nem aí, não tem medo de polícia e de nada. Só sei que é assim! (Zezé)

Zezé segue sua narrativa contando que ocorreram outras brigas com esse mesmo rapaz: *em uma vez,*

ele pegou um garfo e ficava gritando que ia me matar. Nesse dia, ele chegou a trancá-la no quarto e ameaçá-la. Comentou que nem sabia ao certo como tudo aquilo acabava acontecendo. Sabia que o mundo era perigoso para as mulheres, porque se a violência ocorresse de homem para homem, *a coisa seria diferente* (Zezé). Revelou que percebia nitidamente as assimetrias das relações de gênero no cotidiano da vida das mulheres. Mas ter informações de que a violência sofrida era crime, passar por dores e sofrimentos e ter objetos da residência destruídos ainda não se tornavam o suficiente para registrar a notícia-crime. Evidentemente, Zezé não queria viver as situações de violência e tinha noção do grave problema. Entretanto, ela não argumentava sobre a razão de não sair dessas situações e isso indignava as pessoas, principalmente as policiais. Zezé trabalhava na delegacia e a expectativa das policiais era que ela deveria *exercer seu direito de viver sem violência* (Joana). As policiais percebiam em Zezé as características que imputavam em muitas outras mulheres; elas se encontravam com uma mulher e falavam: *essa aí gosta de apanhar*; sobre Zezé, diziam: *se ela, que está aqui e sabe como funciona a Lei, vive apanhando dos caras que namora e vive junto, imagina as outras* (Rose).

As histórias de Lívia e Zezé assinalam que as Deam são lugares de direitos, mas, também de queixas, tensões e conflitos. As mulheres que buscam a delegacia sabem que o espaço se destina às demandas sobre a violência. Mas como as situações não envolvem apenas o fato criminal, surgem conflitos entre as necessidades das usuárias, sua linguagem envolta em relacionamentos, os dramas familiares e a prestação dos serviços que recebem da unidade, que prima por uma comunicação objetiva e, por vezes, objetivadora, em busca de fatos e comprovações, quase sempre na esfera administrativa. Nesses encontros, geralmente dramáticos, surgem as concepções conflitantes de “indivíduo” e “pessoa” (DaMatta, 1990; Duarte, 2003), operando com linguagens bem marcadas, como: (1) vítimas e vítimas de verdade, (2) memória afetiva e mostrar-se objetiva, (3) punição ou tratamento ao autor da violência e (4) quadro comum e quadro grave. De forma bem resumida, descreve-se adiante um pouco desses conflitos de linguagens.

Vítima e vítima de verdade

Na construção das policiais, “vítima” era a pessoa (mulher, criança/adolescente ou idoso) que sofreu algum tipo de dano causado por crime. Vale a pena ressaltar que deveria ficar caracterizado o dano para que as policiais o relacionassem a um crime e conseguissem tipificá-lo por meio do Código Penal. Portanto, a considerada vítima é a pessoa que sofreu um dano e o fato caracterizado ocorreu por meio de um crime. Geralmente, os crimes mais comuns que acompanhei durante o trabalho de campo foram ameaça, injúria, difamação e calúnia. Esses poderiam ou não estar acompanhados de violência física - mas na violência física sempre ocorriam ameaça, injúria, difamação e calúnia. Todas essas situações abalavam as mulheres, deixando-as preocupadas, aflitas, desesperadas e sem rumo. Elas ficavam confusas e queriam uma solução imediata para o que tinha ocorrido, pois estavam indignadas com os autores; naquele momento estavam dispostas a ir até as últimas consequências para puni-los. Porém, as policiais que faziam os BO e as policiais cartoriais, que faziam as oitivas, sabiam que o tempo e as relações pessoais das mulheres com os autores da violência interferiam nas atitudes dessas pessoas durante o inquérito. Ao se tratar de casos em que não havia agressões físicas com marcas intensas, que chegassem à proximidade da morte, ou nos quais existiam ameaças sem armas e em que também não se chegava à proximidade da morte, as policiais observavam que as mulheres tinham mais propensões a não continuar com a determinação de punir os autores. Nas mesmas circunstâncias, a própria demora da Deam em fechar o inquérito e encaminhar a notícia-crime ao Ministério Público para a realização do processo também interferia na vontade da vítima de punir criminalmente os autores. Em tais casos, as mulheres geralmente abandonavam o inquérito ou realizavam vários outros BO. Para as policiais, “vítima de verdade” eram *as mulheres decididas* (Joana), aquelas envolvidas, que estavam ou estiveram muito próximas de situação de morte. Isso deveria estar muito evidente, por marcas ou provas, pois eram esses fatos que permitiam provar que elas não poderiam desistir e nem as policiais fraquejar, já que poderia ocorrer a morte iminente.

Memória afetiva e mostrar-se objetiva

Quando chegavam à Deam, ao serem questionadas sobre os fatos da situação de violência sofrida, as mulheres tentavam contar, em pormenores, cada detalhe do que tinham vivido. Começavam a falar sobre o início das violências, os contextos que levaram àquela situação e as causas daquele infortúnio. Como já ressaltado, os relatos vinham acompanhados de reações emotivas e expressões corporais. Havia manifestações de choro, suspiros, respiração ofegante, balançar das pernas ou dos pés, raiva, indignação. Às vezes, algumas estavam desanimadas, tristes, com um olhar que parecia distante daquele momento. As mulheres não conseguiam apenas falar do ocorrido, sem a presença da memória emotiva das experiências de violência que sofreram, independentemente do perfil pessoal que tinham quanto a instrução escolar, profissão, idade e outras características. No entanto, as policiais queriam saber dos fatos objetivos. Para elas, que afirmavam ter a função de redigir um documento, BO ou inquérito, o significativo eram os registros formais do fato, com as devidas tipificações criminais ou os esclarecimentos exclusivos do que havia ocorrido. As mulheres deveriam se mostrar objetivas em suas presenças na Deam porque, como as policiais salientavam reiteradamente, *serviço de assistência psicológica ou social não era ali* (Simone).

Punição ou tratamento ao autor da violência

Na violência contra as mulheres, geralmente os responsáveis têm ou tiveram algum tipo de vínculo com a vítima, inclusive afetivo e de intimidade. As alternativas jurídicas para essa situação geram conflitos e indefinições, pois ainda não se compreende esse tipo de violência como ato criminal. Crimes como ameaça, violência moral (tida como a conduta que envolve calúnia, difamação e injúria) ou violência patrimonial ainda não são compreendidos como atos violentos por não terem violência física ou presença de armas. Na Deam investigada, tal perspectiva implicava que, perante a condução do inquérito, invariavelmente, houvesse indignação e negação da violência praticada pelos homens que prestavam interrogatório. Também as mulheres e

algumas testemunhas tinham a mesma conduta. Para justificarem essas atitudes, afirmavam que os autores não tinham antecedentes criminais, eram trabalhadores e estavam cansados ou sob efeito de drogas, ou que houve mal-entendido. Muitas vezes, o objetivo das policiais era identificar o crime e sua punição. As mulheres que sofreram violência, no entanto, variavam entre a punição, nos casos mais graves, e um tratamento ou uma ajuda para os homens autores do ato. Novamente, enquanto as policiais agiam num horizonte de sentido mais burocrático e jurídico, as mulheres que sofriam violência buscavam uma gramática que desse conta da variedade de violências e fosse produtiva, de forma a não esgarçar, ainda mais, as relações mais próximas, tarefa nem sempre possível.

Quadro comum e quadro grave

Para as policiais, e pelos dados do livro de registro de ocorrências da Deam, a maioria dos casos que chegava à unidade se referia às questões de crimes de injúria, difamação e calúnia, vinculados à ameaça. Esses casos eram considerados “quadro comum” pelas policiais, que diziam que no computador deveria haver uma tecla de *puta, piranha, biscate* (Joana), pois essas três palavras eram digitadas várias vezes ao dia. As duas policiais que recebiam as mulheres na Deam enfatizaram: *parece que os homens combinam como vão xingar as mulheres e essas palavras só mudam a ordem* (Simone). Acrescentaram, também, que o maior movimento na delegacia era às sextas e segundas-feiras, porque questões íntimas e familiares estavam presentes. Esse quadro comum, de registro criminal de violência, deixava as policiais indignadas e cansadas do trabalho, pois sabiam que as mulheres, na maioria das vezes, queriam resolver os problemas, mas não criminalizar os autores. Quando chegava algum caso na Deam de mulheres que se mostravam em situações de violência próxima à morte, pois tinham provas objetivas e marcas corporais visíveis, estes eram considerados casos efetivamente criminais e as policiais faziam o máximo de esforço para buscar medidas de proteção às vítimas. Naquele momento, acionavam outros policiais, tanto civis como militares, para realizar buscas, apreensão

de armas e autuação do autor. Contatavam os serviços do Instituto Médico Legal e de pronto atendimento em saúde; tentavam contato judicial, o mais breve possível, para que fosse alcançada a medida protetiva. Esses casos eram considerados “quadros graves” de violência contra as mulheres, e o atendimento deveria ser emergencial.

As policiais e as mulheres que sofriam violência operavam a partir de um repertório moral e retratavam hierarquizações que estipulavam ideais de gênero (Lins, 2017). Compreender esse quadro pode permitir, então, entender os conflitos e as possíveis negociações entre linguagens e perspectivas.

Considerações finais

Neste artigo, descreveu-se, de forma geral, uma Deam, tentando compreender como se efetiva esse dispositivo de política pública. A pesquisa mostrou relações conflitivas de linguagens diferentes entre as imprescindibilidades da mulher e da policial. Como vimos, esta buscava enquadrar o relato dentro das normas do direito e da justiça, em uma perspectiva administrativa, jurídica. Já a mulher, que sofria a violência, procurava o atendimento em uma perspectiva relacional. Para a policial, era um registro, um direito ou uma ação a ser tomada; para as mulheres vítimas de violência, linguagens do parentesco, narrativas que se imiscuíam no cotidiano, nos dramas familiares.

Não se trata, aqui, de colocar uma separação total entre mulheres que sofrem violência e policiais, mas de ressaltar que as expectativas e linguagens são diferentes. No mais, as policiais também estão envoltas em problemas que dificultam sua atuação e, muitas vezes, impedem uma aproximação às mulheres que sofreram violência. As insatisfações das agentes incluíam circunstâncias estruturais e funcionais da delegacia, incômodo diante da impotência dos casos de violência conjugal e das questões que interferiam na busca pela punição aos responsáveis, atendimentos e acolhimentos irregulares e funções policiais que se restringem ao registro, apuração e investigação. Mas elas sempre alegaram que, ainda assim, *a DEAM alcançou medidas de proteção à vida* (Simone).

As delegacias se tornaram uma ferramenta sobre o problema da violência e um meio privilegiado

para as mulheres solucionarem seus conflitos. A experiência etnográfica mostrou os limites de uma Deam, desenhou suas dificuldades em atender às demandas das mulheres e revelou as angústias de cada voz, de cada reclamo (Villela, 2011). Mas a Deam também surgiu como locus de resolução de conflitos e negociações, não se limitando às interpretações criminais dos fatos. A delegacia especializada se mostrou um espaço privilegiado de interpretações sobre as formas de violência e as maneiras de solucionar os conflitos. Dessa maneira, talvez seja um lugar para as mulheres falarem de si, de suas expectativas, e reivindicarem um lugar que efetivamente possa acolhê-las.

Os registros de campo indicaram obstáculos e limites nesse equipamento da rede de atendimento para a realização dos procedimentos fundamentais a um atendimento digno. O não aprofundamento do contexto das situações de violência, a escassez de acolhimento e escuta ativa, a inexistência de privacidade nas declarações, o número reduzido e a falta de treinamento de funcionárias e o excesso de burocracia, entre outros, foram fatores que restringiram ou impediram os direitos alcançados pelas mulheres. Ainda assim, há de se considerar que estas conseguiram medidas de proteção à vida quando realizaram a formalização da ocorrência de violência, e que a unidade especializada é um serviço que pode garantir direitos.

Apesar de as delegacias terem limitações, há de se considerar que se tornaram uma ferramenta autêntica sobre o problema da violência no âmbito doméstico e um meio privilegiado para as mulheres solucionarem seus conflitos. Mesmo em confronto de visões e discordando da veracidade das versões ou das intenções das vítimas, as policiais incorporaram as experiências relatadas pelas mulheres e, de alguma forma, absorveram suas demandas nos documentos. Assim sendo, as vivências das mulheres ocorridas na delegacia especializada, além de revelarem limitações, também puderam mostrar outras situações pouco perceptíveis nos registros documentais. Nas entrelinhas dos atendimentos, nas narrativas das mulheres e das policiais, nas reclamações, nos olhares, nos gestos e nas atitudes, as necessidades de cada uma daquelas pessoas se mostraram diferentes umas das outras. Estar na delegacia, para qualquer mulher,

era estar com problemas, e cada pessoa manifestava uma urgência e uma compreensão diferente quanto à solução de sua própria causa.

Nesse contexto conflitivo de negociações, a Deam não se revelou exclusivamente como espaço de tipificação criminal. Apresentou-se como um ambiente contraditório, de convivência marcada por conflitos, um recurso coletivo de atendimento. Com todos os limites e dissonâncias de linguagens e expectativas entre mulheres que sofrem violência e policiais, a delegacia especializada constituiu-se em espaço privilegiado na rede de enfrentamentos. A experiência etnográfica permite concluir que as Deam contribuem para tornar a violência visível e ampliam o acesso das mulheres à justiça, mostrando-se fundamentais na luta do enfrentamento à violência contra estas. Garantir atendimento intersetorial e digno, conforme proposto nas normas, ampliaria as possibilidades de as mulheres saírem da situação de violência. Os desafios estão na construção de pontes entre linguagens e expectativas.

Referências

- AMARAL, C. G. et al. *Dores invisíveis: violência em Delegacias da Mulher no Nordeste*. Fortaleza: Redor, 2001.
- ANDRADE, F. Moralidade que choca: fronteiras discursivas no cotidiano de uma Delegacia de Defesa da Mulher. *Áskesis*, São Carlos, v. 1, n. 1, p. 47-62, 2012.
- BRANDÃO, E. R. Renunciantes de direitos? A problemática do enfrentamento público da violência contra a mulher: o caso da Delegacia da Mulher. *Physis*, Rio de Janeiro, v. 16, n. 2, p. 207-231, 2006.
- BRASIL. Ministério da Justiça. Secretaria de Políticas para as Mulheres. *Norma técnica de padronização das delegacias especializadas de atendimento às mulheres: 25 anos de conquistas*: Deams. Brasília, DF, 2010.
- DAMATTA, R. *Carnavais, malandros e heróis*. Rio de Janeiro: Rocco, 1990.
- DAS, V. Fronteiras, violência e o trabalho do tempo: alguns temas wittgensteinianos. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, São Paulo, v. 14, n. 40, p. 31-42, 1999.
- DAS, V. *Life and words: violence and the descent into the ordinary*. Berkeley: University of California Press, 2007.
- DAS, V. O ato de testemunhar: violência, gênero e subjetividade. *Cadernos Pagu*, Campinas, n. 37, p. 9-41, 2011.
- DEBERT, G. G.; GREGORI, M. F. As Delegacias Especiais de Polícia e o projeto Gênero e Cidadania. In: CORRÊA, M. (Ed.). *Gênero e cidadania*. Campinas: Pagu, 2002. p. 9-19.
- DEBERT, G. G.; OLIVEIRA, M. B. *Os modelos conciliatórios de solução de conflitos e a violência doméstica*. São Paulo: Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Ciências Sociais, 2004. Mimeo.
- D'OLIVEIRA, A. F. P. L.; SCHRAIBER, L. B. Mulheres em situação de violência: entre rotas críticas e redes intersetoriais de atenção. *Revista de Medicina*, São Paulo, v. 92, n. 2, p. 134-140, 2013.
- D'OLIVEIRA, A. F. P. L. et al. Atenção integral à saúde de mulheres em situação de violência de gênero: uma alternativa para a atenção primária em saúde. *Ciência & Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 14, n. 4, p. 1037-1050, 2009.
- DUARTE, L. F. D. Indivíduo e pessoa na experiência da saúde e da doença. *Ciência & Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 8, n. 1, p. 173-183, 2003.
- ELIAS, M. L. R.; MACHADO, I. V. Fighting gender inequality: Brazilian feminist movements and judicialization as a political approach to oppose violence against women. *Public Integrity*, Abingdon, v. 10, n. 2, p. 115-130, 2017.
- FAVRET-SAADA, J. Être affecté. *Gradhiva*, Paris, n. 8, p. 3-9, 1990.
- IZUMINO, W. P. *Justiça e violência contra a mulher: o papel do sistema judiciário na solução dos conflitos de gênero*. São Paulo: Annablume, 1998.
- IZUMINO, W. P. Delegacias de Defesa da Mulher e Juizados Especiais Criminais: contribuições para a consolidação de uma cidadania de gênero.

Revista Brasileira de Ciências Criminais, São Paulo, v. 10, n. 40, p. 282-295, 2002.

LAURETIS, T. A tecnologia do gênero. In: HOLLANDA, H. B. (Org.). *Tendências e impasses: o feminismo como crítica da cultura*. Rio de Janeiro: Rocco, 1994. p. 206-237.

LINS, B. A. “Não existe policial de DDM, existe policial”: escolhas, empatia e militância em estudos sobre violência contra as mulheres de Delegacias de Defesa da Mulher. *Revista Brasileira de Segurança Pública*, São Paulo, v. 11, n. 2, p. 88-104, 2017.

NELSON, S. Constructing and negotiating gender in Women’s Police Stations in Brazil. *Latin American Perspectives*, Thousand Oaks, v. 23, n. 1, p. 131-148, 1996.

PASINATO, W. *Identificando entraves na articulação dos serviços de atendimento às mulheres vítimas de violência doméstica e familiar em cinco capitais: Projeto Observe/Unifem: relatório final*. Salvador: Unifem, 2010. Disponível em: <<https://bit.ly/2VGcTUT>>. Acesso em: 23 mar. 2018.

PASINATO, W.; SANTOS, C. M. *Mapeamento das Delegacias da Mulher no Brasil*. Campinas: Pagu, 2008.

RIBEIRO, B. G. S. *A violência conjugal nas classes médias do município de São Paulo*. Riga: Novas Edições Acadêmicas, 2013. (Série Análise Sociológica).

RIFIOTIS, T. *As Delegacias Especiais de Proteção à Mulher no Brasil e a judicialização dos conflitos conjugais*. São Paulo: Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Ciências Sociais, 2001. Mimeo.

RIFIOTIS, T. Direitos humanos: sujeito de direitos e direitos dos sujeitos. In: SILVEIRA, R. M. et al. (Org.). *Educação em direitos humanos: fundamentos teórico-metodológicos*. João Pessoa: Editora Universitária, 2007. p. 231-244.

SAFFIOTI, H. I. B. *Gênero, patriarcado, violência*. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2004.

SAGOT, M. A rota crítica da violência intrafamiliar em países latino-americanos. In:

MENEGHEL, S. N. (Org.). *Rotas críticas: mulheres enfrentando a violência*. São Leopoldo: Editora Unisinos, 2007. p. 23-50.

SANTOS, C. Cidadania de gênero contraditória: queixas, crimes e direitos na Delegacia da Mulher de São Paulo. In: AMARAL JÚNIOR, A.; PERRONE-MOISÉS, C. (Ed.). *O cinquentenário da Declaração Universal dos Direitos do Homem*. São Paulo: Edusp, 1999. p. 315-352.

SANTOS, C. Da Delegacia da Mulher à Lei Maria da Penha: absorção/tradução de demandas feministas pelo Estado. *Revista Crítica de Ciências Sociais*, Coimbra, n. 89, p. 153-170, 2010.

SCHNEIDER, D.; SIGNORELLI, M. C.; PEREIRA, P. P. G. Mulheres da segurança pública do litoral do Paraná, Brasil: intersecções entre gênero, trabalho, violência(s) e saúde. *Ciências & Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 22, n. 9, p. 3003-3011, 2017.

SCHRAIBER, L. B. et al. Assistência a mulheres em situação de violência: da trama de serviços à rede intersectorial. *Athenea Digital*, Barcelona, v. 2, n. 3, p. 237-254, 2012.

SIMMEL, G. A natureza sociológica do conflito. In: MORAES FILHO, E. (Org.). *Georg Simmel: sociologia*. São Paulo: Ática, 1983. p. 122-134.

SOARES, B. M. Delegacia de atendimento à mulher: questão de gênero, número e grau. In: SOARES, L. E. et al. *Violência e política no Rio de Janeiro*. Rio de Janeiro: Relume-Dumará, 1999. p. 107-123.

VILLELA, W. V. et al. Ambiguidades e contradições no atendimento de mulheres que sofrem violência. *Saúde e Sociedade*, São Paulo, v. 20, n. 1, p. 113-123, 2011.

Contribuição dos autores

Frugoli realizou a etnografia. Miskolci e Signorelli acompanharam a realização do estudo. Pereira orientou o projeto. Todos os autores contribuíram para a concepção e revisão do artigo.

Recebido: 04/09/2018

Aprovado: 31/01/2019