



**Condições para aplicação da Lei 11.340/2006 (Lei Maria da Penha) nas Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (DEAMS) e nos Juizados de Violência Doméstica e Familiar nas capitais e no Distrito Federal**

**Relatório Final**

*Novembro de 2010*

**Observe - Observatório da Lei Maria da Penha**

[www.observe.ufba.br](http://www.observe.ufba.br)

**Agosto de 2010**

**Coordenação Nacional**

Núcleo de Estudos Interdisciplinares sobre a Mulher da Universidade Federal da Bahia – Salvador/BA

**Coordenações Regionais**

Centro-Oeste: AGENDE - Ações em Gênero, Cidadania e Desenvolvimento. Brasília/ DF

Sudeste: CEPIA - Cidadania, Estudo, Pesquisa, Informação, Ação. Rio de Janeiro/RJ

Norte: GEPEM - Grupo de Estudos e Pesquisas Eneida de Moraes sobre Mulheres e Relações de Gênero da Universidade Federal do Pará. Belém/PA

Nordeste: Núcleo de Estudos Interdisciplinares sobre a Mulher da Universidade Federal da Bahia – Salvador/BA

Sul: Coletivo Feminino Plural -- Porto Alegre/RS

**Entidades Parceiras**

NEPeM/UNB (Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre a Mulher da Universidade de Brasília) – Brasília/DF

NIEM/UFRGS (Núcleo Interdisciplinar de Estudos sobre a Mulher e Relações de Gênero da Universidade Federal do Rio Grande do Sul) – Porto Alegre/RS

NEPP-DH (Núcleo de Estudos de Políticas Públicas em Direitos Humanos da Universidade Federal do Rio de Janeiro) – Rio de Janeiro/RJ

THEMIS – Assessoria Jurídica e Estudos de Gênero – Porto Alegre/RS

CLADEM/Brasil – Comitê Latino Americano e do Caribe para a Defesa dos Direitos das Mulheres

Rede Feminista de Saúde – Rede Nacional Feminista de Saúde, Direitos Sexuais e Direitos Reprodutivos – Porto Alegre/RS

REDOR – Rede Feminista Norte e Nordeste de Estudos e Pesquisas sobre Mulheres e Relações de Gênero

**Coordenação Nacional**

Cecília Sardenberg

Márcia Queiroz de C. Gomes

**Assessoria Técnica de Projeto**

Jussara Prá

Wânia Pasinato

**Esta pesquisa é parte do Projeto CONSTRUÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DO OBSERVATÓRIO DA  
LEI 11.340/2006 – LEI MARIA DA PENHA (2007-2010)**

### **Análise dos Dados e Texto**

Wânia Pasinato

### **Equipe do Observe**

Fabiana Rocha

Mônica Rocha

Sheila Rodriguez

### **Assistentes de Pesquisa**

Arneide Bandeira Cemin- Porto Velho (RO)

Camila Dias Cavalcante – Goiânia (GO)

Caroline Santos Maranhão - São Luís (MA)

Camila Menezes Silva Motta - Belo Horizonte (MG)

Cândida Ribeiro Santos - Salvador (BA)

Débora Meneses Motta – Belo Horizonte (MG)

Edna Mirtes dos S. Granja – Recife (PE)

Edvânia Lima de Cerqueira – Maceió (AL)

Fernanda M. de Queiroz - Natal (RN)

Fernanda Patrícia Fuentes Munoz – Brasília (DF)

Gabriela Ferreira Guimarães – Cuiabá (MT)

Gleidismara dos S. Franzoni - Florianópolis (SC)

Iana dos S. Vasconcelos - Boa Vista (RR)

Iraci de Carvalho Barroso – Macapá (AP)

Jesana Batista Pereira - Aracaju (SE)

Josinete Lima - Belém (PA)

Léa Epping - Porto Alegre (RS)

Maíra C. Zapater - São Paulo (SP)

Márcia Maria de Oliveira - Manaus (AM)

Maria Dolores de Brito Mota - Fortaleza (CE)

Maria Goretti David Lopes – Curitiba (PR)

Michele Ribeiro de Oliveira - João Pessoa (PB)

Priscilla Blini - Rio de Janeiro (RJ)

Rita de Cássia Sobral – Teresina (PI)

Rutiane Teixeira Cândido – Palmas (TO)

Tatiana Santos Perrone – São Paulo (SP)

Vagna A.S. Araujo - Vitória (ES)

Valéria Mont' Serrat Martins - Campo Grande (MS)

### **Apoio**

Secretaria de Políticas  
para as Mulheres



**“Propaganda é uma coisa na vida real é outra....  
a Maria da Penha está aí....o cabra bate e nada..”  
(João Pessoa, usuária da DEAM)**

## SUMÁRIO

Apresentação	08
1. Pesquisa sobre as Condições para Aplicação da Lei Maria da Penha nas DEAMS e nos Juizados/Varas de Violência Doméstica e Familiar nas Capitais do país.	09
2. Resultados da Pesquisa nas Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher e Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher	15
2.1 As Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher – DEAMS	15
As DEAMS e a Lei 11.340/2006	17
Datas de criação e instalação das DEAMS	18
Cobertura Territorial	22
Horário de Funcionamento	23
O Público-alvo	27
Atribuições Legais	29
Coordenação das DEAMS	32
2.1.1 Infraestrutura, recursos físicos e materiais	36
Localização e acesso	37
Instalações físicas e espaços destinados ao atendimento	40
Recursos materiais	51
2.1.2 Recursos Humanos	56
Capacitação	59
As Delegadas	62
Estagiários	66
2.1.3 Sistematização de Dados e Estatísticas	68
Sistemas de Informação	69
Números de Procedimentos	73
2.1.4 As DEAMS e os Serviços Especializados para atendimento de mulheres em situação de violência	75
2.2 Os Juizados de Violência Doméstica e Familiar Contra Mulheres	81
Datas de criação distribuição regional	84
Cobertura Territorial	87
Horário de Funcionamento	88
Atribuições Legais	88
Equipe Multidisciplinar	90
Promotoria Especializada de Violência Doméstica e Familiar	92
Defensoria Especializada de Violência Doméstica e Familiar	93
Coordenação dos Juizados	94
2.2.1 Infraestrutura, recursos físicos e materiais	95
Localização e Acesso	96
Instalações físicas e espaços destinados ao atendimento	99
Recursos materiais	104
2.2.2 Recursos Humanos	105
Juízas e Juizes	108
2.2.3 Sistematização de Dados e Estatísticas	111
2.2.4 Redes de Serviços e Articulações com os Juizados	113
3. Considerações Finais	116
4. Recomendações	122
5. Referências	124
6. Apêndices	128

## Índice de Gráficos, Quadros e Tabelas

Gráfico 1 – Distribuição das DEAMS segundo o ano de criação. Total de DEAMS nas Capitais e DF (%)	19
Gráfico 2 – Distribuição das DEAMS segundo o ano de criação e região. Total de DEAMS nas Capitais e DF (nº absoluto)	19
Gráfico 3 – Distribuição das DEAMS segundo a cobertura territorial e região. Total de DEAMS nas Capitais e DF (nº absoluto)	23
Gráfico 4 – Distribuição das DEAMS segundo o horário de funcionamento. Total de DEAMS nas Capitais e DF (%)	25
Gráfico 5 – Distribuição das DEAMS segundo o horário de funcionamento e a região. Total de DEAMS nas Capitais e DF (nº absoluto)	25
Gráfico 6 – Distribuição das DEAMS segundo a existência de plantão e o tipo. Total de DEAMS nas Capitais e DF (%)	25
Gráfico 7 – Distribuição das DEAMS segundo a existência de plantão, o tipo de plantão e a região. Total de DEAMS nas Capitais e DF (Nº absoluto)	25
Gráfico 8 – Distribuição das DEAMS segundo o sexo e a idade do público atendido e a região. Total de DEAMS nas Capitais e DF (Nº Absoluto)	27
Gráfico 9 – Distribuição das DEAMS segundo a facilidade de acesso e a região. Total de DEAMS nas Capitais e DF (Nº absoluto)	38
Gráfico 10 – Distribuição das DEAMS segundo a facilidade de acesso para os serviços de atendimento à mulher (apenas SIM). Todas as DEAMS nas Capitais e DF (nº absoluto)	40
Gráfico 11- Distribuição das DEAMS segundo as instalações físicas (sede isolada ou não) e a região. Total de DEAMS nas Capitais e DF (nº absoluto)	40
Gráfico 12- Distribuição das DEAMS segundo as condições de sua infra estrutura e a região. Total de DEAMS nas Capitais e DF (nº absoluto)	43
Gráfico 13 – Distribuição das DEAMS segundo a existência de dependências para a atividade policial e a região. Todas as DEAMS nas Capitais e DF (nº absoluto)	45
Gráfico 14 – Distribuição das DEAMS segundo a existência de áreas de espera e circulação e a região. Total de DEAMS nas Capitais e DF (nº absoluto)	47
Gráfico 15 – Distribuição das DEAMS segundo a existência de dependências para uso da (o)s funcionária (o)s e a região. Total de DEAMS nas Capitais e DF (nº absoluto)	50
Gráfico 16 – Distribuição das DEAMS segundo a existência de dependências para atendimento multidisciplinar. Total de DEAMS nas Capitais e DF (nº absoluto)	50
Gráfico 17 – Média de computadores nas DEAMS, total e em uso, distribuída por região. Total de DEAMS nas Capitais e DF	53
Gráfico 18 – Média de impressoras nas DEAMS, total e em uso, distribuída por região. Total de DEAMS nas Capitais e DF	53
Gráfico 19 – Existência de computadores conectados em rede. Total de DEAMS nas Capitais e DF (%)	54
Gráfico 20 – DEAMS que possuem computadores conectados em rede, distribuídas por região. Total de DEAMS nas Capitais e DF (nº absoluto)	54
Gráfico 21 – Média de viaturas nas DEAMS, total e em uso, distribuídas por região. Total de DEAMS nas capitais e DF	55
Gráfico 22 – Distribuição das DEAMS segundo o número de funcionários efetivos por região. Todas as DEAMS nas capitais e DF (faixa – nº absoluto)	57
Gráfico 23 – Distribuição dos funcionários efetivos segundo as faixas. Total de DEAMS nas capitais e DF (%)	57
Gráfico 24 – Distribuição dos policiais segundo o sexo. Total de DEAMS nas capitais e DF (%)	58
Gráfico 25 – Distribuição das Delegadas Titulares segundo o tempo de trabalho nas DEAMS (faixas de anos). Todas as DEAMS nas capitais e DF	64
Gráfico 26 – Distribuição das DEAMS segundo o tempo de trabalho das Delegadas Titulares nestas especializadas por região. Total de DEAMS nas capitais e DF (faixas de anos)	64
Gráfico 27 – Distribuição das Delegadas Adjuntas e Plantonistas segundo o tempo de trabalho nas DEAMS (faixas de anos). Total de DEAMS nas capitais e DF	64
Gráfico 28 – Distribuição das DEAMS segundo o tempo de trabalho das Delegadas Adjuntas e Plantonistas nestas especializadas por região. Total de DEAMS nas capitais e DF (faixas de anos)	64
Gráfico 29 – Distribuição das Delegadas Titulares segundo a participação em eventos para	65

disseminação da Lei Maria da Penha e direitos das mulheres. Total de DEAMS nas capitais e DF (n° absoluto)	
Gráfico 30 – Total de Delegadas Titulares, Adjuntas e Plantonistas que realizaram cursos de capacitação antes ou depois de 2006. Total de DEAMS nas capitais e DF (n° absoluto)	65
Gráfico 31 – Distribuição dos Estagiários segundo a região. Total de DEAMS nas capitais e DF (%)	66
Gráfico 32 – Distribuição dos Estagiários segundo a área de formação e a região. Total de DEAMS nas capitais e no DF (n° absoluto)	66
Gráfico 33 – Distribuição da (o) s estagiária (o) s segundo a forma de ingresso nos programas de estágio nas DEAMS. Total de DEAMS nas capitais e DF (%)	67
Gráfico 34 – Distribuição da (o) s estagiária (o) s segundo a participação em estágio remunerado. Total de DEAMS nas capitais e DF (%)	67
Gráfico 35 – Distribuição das DEAMS segundo a existência de estatísticas desagregadas por idade das vítimas e segundo a região. Total de DEAMS nas capitais e DF (n° absoluto)	71
Gráfico 36 – Distribuição das DEAMS segundo a existência de estatísticas desagregadas por raça/cor das vítimas e segundo a região. Total de DEAMS nas capitais e DF (n° absoluto)	71
Gráfico 37 – Distribuição das DEAMS segundo os totais de registros de Boletins de Ocorrência e Inquéritos Policiais, sistematizados e disponíveis, por ano e segundo a região. Total de DEAMS nas capitais e DF. 2007 a 2009.	74
Gráfico 38 – Distribuição das DEAMS segundo a existência ou não de cadastros de serviços de atendimento para mulheres em situação de violência. Total de DEAMS nas capitais e DF (%)	79
Gráfico 39 – Distribuição das DEAMS segundo a existência ou não de cadastros de serviços de atendimento para mulheres em situação de violência segundo a região. Total de DEAMS nas capitais e DF (n° absoluto)	79
Gráfico 40 – Distribuição dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar segundo o ano de criação. Total de Juizados nas capitais e DF (n° absoluto)	84
Gráfico 41 – Distribuição dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher segundo a cobertura territorial. Juizados das Capitais e DF	87
Gráfico 42 – Distribuição dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar segundo a existência de Equipe Multidisciplinar. Juizados das Capitais e DF (%)	91
Gráfico 43 – Distribuição dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar segundo a existência de Equipe Multidisciplinar e a região. Juizados das Capitais e DF (n° absoluto)	91
Gráfico 44 – Distribuição dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher segundo a facilidade de acesso e a região. Juizados das Capitais e DF (n° absoluto)	97
Gráfico 45 – Distribuição dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher segundo a facilidade de acesso para os serviços de atendimento à mulher (apenas sim). Juizados das Capitais e DF (n° absoluto)	98
Gráfico 46 – Distribuição dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher segundo o tipo de sede. Juizados das Capitais e DF (%)	100
Gráfico 47 – Distribuição dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher segundo o tipo de sede e região. Juizados das Capitais e DF (n° absoluto)	100
Gráfico 48 – Distribuição dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher segundo a existência de dependências para carceragem, para a Defensoria e o Ministério Público e a região. Juizados das Capitais e DF (° absoluto)	102
Gráfico 49 – Distribuição dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher segundo a existência de dependências/salas de apoio para os funcionários e a região. Juizados das Capitais e DF (n° absoluto)	102
Gráfico 50 – Distribuição dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher segundo a existência de áreas de espera e circulação e a região. Juizados das Capitais e DF (n° absoluto)	103
Gráfico 51 – Distribuição dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher segundo a existência de dependências/salas para a Equipe Multidisciplinar e a região. Juizados das Capitais e DF (n° absoluto)	103
Gráfico 52 – Média de Computadores nos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, total e em uso. Média de computadores conectados em rede. Juizados das capitais e DF	105
Gráfico 53 – Média de Impressoras nos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, total e em uso. Juizados das capitais e DF	105
Gráfico 54 - Distribuição da(o)s juiza(e)s titulares, substitutos e auxiliares segundo o sexo. Juizados das Capitais e DF (%)	109

Gráfico 55 – Distribuição da (o) s juíza (e) s segundo o tempo de trabalho nos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher. Juizados das Capitais e DF	109
Gráfico 56 – Distribuição de juíza (e) s titulares, substituta (o) s e auxiliares segundo realização de cursos de especialização antes e/ou depois de 2006 e a região. Juizados das Capitais e DF (nº absoluto)	110
Gráfico 57 – Distribuição dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher segundo a participação de juíza (e) s titulares, substituta (o) s e auxiliares em eventos para divulgação da Lei Maria da Penha e direitos das mulheres. Juizados das Capitais e DF (nº absoluto)	110

\*\*\*\*\*

Quadro 1 – Distribuição das DEAMS segundo os crimes e contravenções penais que investigam e a região. Total de DEAMS nas Capitais e DF	30
Quadro 2 – Síntese das características dos órgãos de coordenação existentes.	35
Quadro 3 – Nº de delegada (o) s de polícia por DEAM segundo a faixa populacional	63
Quadro 4 – Total de Juizados que participaram da pesquisa distribuídos por região e capitais.	83
Quadro 5 – Juizados e Varas de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher por região e UF. Unidade Federativa que não possuem Juizados. Total por UF e Distrito Federal	85
Quadro 6 - Nº de servidores, juízes e profissionais para equipes multidisciplinares por Juizado de Violência Doméstica e Familiar contra a mulher distribuídos segundo o volume de processos em tramitação	106

\*\*\*\*\*

Tabela 1 – Número de Delegada (o) s de Polícia segundo a categoria, distribuída (o) s por capitais e região. População total das capitais e total de DEAMS nas capitais e DF	62
Tabela 2 – Existência de Serviços de Atendimento nas capitais. Avaliação da articulação das DEAMS com os serviços. Total de DEAMS nas capitais e DF.	77
Tabela 3 – Distribuição dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a mulher segundo o tamanho das equipes considerando o número de funcionários efetivos (faixa) e demais funcionários e a região. Juizados das Capitais e DF	107
Tabela 4 – Existência de Serviços de Atendimento nos Municípios. Grau de Articulação dos Juizados com os Serviços total de Juizados. Capitais e DF.	114

## Apresentação

Este relatório apresenta os resultados da pesquisa sobre as Condições para aplicação da Lei Maria da Penha nas DEAMS e nos Juizados de Violência Doméstica e Familiar nas capitais do país. A pesquisa foi realizada pelo OBSERVE – *Observatório de Monitoramento da Lei Maria da Penha* e integra as atividades do Projeto de Construção e Implementação do Observatório de Monitoramento da Lei 11.340/2006 - Lei Maria da Penha – LMP, financiado pela Secretaria de Políticas para Mulheres, com o objetivo de contribuir para o fortalecimento e consolidação da Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres e para a efetiva implementação da Lei 11.340/2006.

O *Observe – Observatório de Monitoramento da Lei Maria da Penha* iniciou suas atividades em setembro de 2007 e vem desenvolvendo um conjunto de ações que visam acompanhar a implementação e aplicação da Lei Maria da Penha e identificar avanços e dificuldades para a sua efetiva e plena aplicabilidade, produzindo e divulgando informações que subsidiem políticas públicas e ações políticas de enfrentamento à violência contra as mulheres.

Formado por um consórcio que congrega 12 organizações, entre núcleos de pesquisa e organizações não-governamentais<sup>1</sup>, com representações nas cinco regiões brasileiras, o *Observe* é uma iniciativa pioneira no país e se destaca ao propor uma metodologia de monitoramento da aplicação da Lei Maria da Penha, com indicadores sólidos que servirão de referência para outras iniciativas de monitoramento da Lei. Acreditamos que o conhecimento, sistematização e divulgação das informações acerca da violência doméstica e familiar contra a mulher é um relevante ponto de partida para o combate das desigualdades de gênero.

Este documento consiste em relatório final do projeto Construção e Implementação do Observatório da Lei 11.340/2006 – Lei Maria da Penha, desenvolvido no período de 2007 a 2010 e, condensa indicadores que, esperamos, possam servir de referência para a formulação de novos parâmetros de ação, a elaboração de planos de capacitação e a construção de instrumentos de monitoramento e avaliação das políticas de enfrentamento da violência contra a mulher. Cabe destacar, entretanto, que a realização deste projeto deve-se ao aporte financeiro da SPMulheres, mas também ao apoio logístico das instituições consorciadas e das coordenações regionais do OBSERVE, que não mediram esforços para aglutinar pesquisadoras comprometidas com o enfrentamento da violência contra a mulher em todas as capitais do país, cujo empenho foi fundamental para que pudessemos coletar os dados apresentados neste relatório. Assim, deixemos que os dados nos revelem a realidade acerca do processo de implementação da Lei Maria da Penha no Brasil.

Cecília Maria Bacellar Sardenberg  
Márcia Queiroz de Carvalho Gomes  
Coordenação Nacional do OBSERVE

---

<sup>1</sup> NEIM/UFBA - Núcleo de Estudos Interdisciplinares sobre a Mulher - Região Nordeste; GEPeM/UFPA - Grupo de Estudos e Pesquisas Eneida de Moraes sobre Mulher e Relações e Gênero - no Norte; AGENDE - Ações em Gênero Cidadania e Desenvolvimento -, e NEPeM/UnB - Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre a Mulher -, no Centro-Oeste; CEPIA - Cidadania, Estudo, Pesquisa, Informação e Ação -, e NEPP-DH/UF RJ - Núcleo de Estudos de Políticas Públicas em Direitos Humanos -, no Sudeste; e, por fim, o Coletivo Feminino Plural, Themis – Assessoria Jurídica e Estudos de Gênero e NIEM/UFGRS - Núcleo Interdisciplinar de Estudos sobre a Mulher e Gênero -, na região Sul. Além dessas instituições, o Consórcio estabeleceu parceria com a Rede Feminista de Saúde - Rede Nacional Feminista de Saúde, Direitos Sexuais e Direitos Reprodutivos -, a Redor - Rede Regional Norte e Nordeste de Estudos sobre a Mulher e Relações de Gênero - e o CLADEM - Comitê Latino-americano e do Caribe para a Defesa dos Direitos da Mulher – CLADEM/Brasil.

## **1. Pesquisa sobre as Condições para Aplicação da Lei Maria da Penha nas DEAM's e nos Juizados/Varas de Violência Doméstica e Familiar nas Capitais do país.**

O monitoramento da aplicação de uma legislação constitui experiência inédita no país e responde de forma adequada à complexidade das ações que são previstas pela Lei 11.340/2006 para o enfrentamento da violência doméstica e familiar contra as mulheres. Além de inédita, esta proposta traz também grandes desafios, resultantes, em grande parte, da inexistência de indicadores ou séries históricas de dados que permitam conhecer o desempenho das instituições no combate à violência e os resultados de medidas de enfrentamento da violência doméstica e familiar contra as mulheres no país.

Entende-se por monitoramento o desenvolvimento de um conjunto de atividades visando o acompanhamento, a observação continuada e regular, a coleta e sistematização de informações através do emprego de instrumental de pesquisa adequado aos objetivos definidos, e o controle e checagem das atividades e de sua execução. Entende-se também que o monitoramento de uma política pública deve ser uma atividade-parte de sua execução, de forma que as informações produzidas e sistematizadas devem ser utilizadas para o aprimoramento das metas e alterações de execução, quando necessárias. Neste sentido, Wanderley e Blanes (2001, p. 174) recomendam que:

Os processos de monitoramento e avaliação exigem a sistematização das informações sendo cada vez mais, imprescindível a existência de banco de dados, de sistemas de informações locais e regionais que alimentem esses processos.

A formulação de um sistema desta natureza implica em eleger e propor indicadores quantitativos a respeito do desempenho do programa/política ou lei, ou seja, definir parâmetros que permitam avaliar a correlação entre os objetivos/metras estabelecidas e sua concretização, levando em conta tanto o aspecto processual – o desenvolvimento rumo aos objetivos e metas – como os resultados alcançados até então (BLANES, 2005).

O processo de monitoramento da aplicação da Lei Maria da Penha implicou no desenvolvimento de uma metodologia de pesquisa que compreendeu a definição de indicadores, a formulação de instrumentos de coleta de dados e a definição de estratégias de pesquisa. O método adotado combina dados qualitativos e quantitativos, visando assim apresentar um diagnóstico das condições existentes para a aplicação da Lei Maria da Penha e dos avanços e obstáculos existentes nas diferentes regiões do país.

A pesquisa sobre as Condições de Aplicação da Lei Maria da Penha nas DEAMS e nos Juizados/Varas de Violência Doméstica e Familiar nas capitais é a primeira pesquisa com abrangência nacional e tem por objetivo principal validar a metodologia de monitoramento da aplicação da Lei Maria da Penha - LMP, visando:

1 – elaborar um diagnóstico sobre as condições de funcionamento das Delegacias Especiais de Atendimento às Mulheres/DEAM's e dos Juizados/Varas de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher de todas as capitais do país;

2 – conhecer as relações estabelecidas entre DEAMS e Juizados/Varas e outros serviços da rede de atendimento às mulheres em situação de violência em cada capital;

3 – identificar os obstáculos para o desenvolvimento de atividades cotidianas para a aplicação da Lei Maria da Penha nas DEAM's e nos Juizados/Varas, tanto aqueles que se referem ao funcionamento dos serviços quanto os que dificultam o contato com os outros serviços, assim como identificar as soluções apresentadas pelos operadores do direito e pelos profissionais que atuam nos serviços para sua superação;

4 – realizar uma análise comparativa das condições de implementação e aplicação da Lei Maria da Penha nas diferentes capitais e regiões do país;

5 – identificar as estratégias consideradas “boas práticas” para a efetivação e aplicação da Lei Maria da Penha em cada localidade;

6 – fornecer elementos para que sejam feitas intervenções através das políticas públicas, visando a melhoria das condições de funcionamento das DEAM's e Juizados/Varas, o fortalecimento da rede de serviços de atenção para mulheres em situação de violência e a aplicação integral de todos os dispositivos previstos na Lei Maria da Penha, compreendendo ações de punição da violência/responsabilização dos agressores, proteção dos direitos das mulheres, promoção de direitos e atividades de prevenção que contribuam para a erradicação da violência doméstica e familiar contra a mulher.

A pesquisa consistiu na aplicação de formulários especialmente desenvolvidos para a coleta de informações nas DEAMS e nos Juizados/Varas de Violência Doméstica e Familiar, combinadas com entrevistas e observações registradas no Caderno de Notas.

Os formulários aplicados nas DEAMs e nos Juizados/Varas são constituídos por questões fechadas sobre os seguintes aspectos: a infraestrutura; os recursos humanos e materiais; sistemas de registros e divulgação de dados; o conhecimento sobre a rede de serviços e, o número de registros segundo os crimes e procedimentos registrados/instaurados. Há também um bloco específico de questões a respeito dos recursos humanos, com enfoque na quantidade de funcionários, sua formação, tempo de trabalho na DEAM e realização de cursos de capacitação. Os formulários contemplam ainda, questões abertas relacionadas à articulação da Rede de Serviços de Atendimento, assim como os principais problemas enfrentados pelas DEAMs e Juizados/Varas e, as estratégias adotadas para superá-los.

Cabe ressaltar que se optou pela aplicação de um formulário, uma vez que o mesmo permitiria que as pesquisadoras, seguindo um roteiro previamente elaborado e atendendo orientações fornecidas durante o treinamento, elaborassem as questões para os informantes e anotassem suas respostas, ao mesmo tempo em que mantinham o contato face a face entre pesquisador e entrevistado (MARCONI & LAKATOS, 2008). O roteiro do formulário contemplou 9 blocos distintos de questões:

1 - Identificação dos (as) Responsáveis pelas Informações – o preenchimento desses dados foi obrigatório e visou facilitar procedimentos e esclarecer eventuais dúvidas sobre informações prestadas no documento.

2 - Dados de Identificação do Serviço – referem-se à DEAM e seu funcionamento. As informações obtidas permitiriam avaliar suas condições de funcionamento com relação à infraestrutura, recursos materiais e humanos, área de abrangência e horário de funcionamento. Sempre que necessário, o preenchimento foi feito mediante consulta a documentos oficiais.

3 - Recursos Humanos – referem-se aos recursos humanos disponíveis na DEAM/Juizado. As informações coletadas permitiram avaliar condições de funcionamento quanto ao quadro de funcionários, a sua qualificação, capacitação e ao tipo de vínculo que mantêm com a instituição.

4 - Recursos Físicos e Materiais – referem-se aos recursos físicos e materiais disponíveis na DEAM/Juizado. As informações coletadas permitiram avaliar as condições físicas de funcionamento da DEAM/Juizado, assim como os materiais e equipamentos de que dispõe para cumprir suas funções.

5 - Acessibilidade – referem-se à acessibilidade das usuárias à DEAM/Juizado, e destas para outros serviços da rede. As informações coletadas permitiram avaliar se o local onde a DEAM/Juizado está situada (o) favorece o acesso das mulheres a este serviço, assim como se favorece o seu deslocamento para outros serviços da rede, através de transportes coletivos, tais como: ônibus, metrô, trem etc.

6 - Produção e Sistematização de dados – referem-se ao sistema de registro de dados produzidos pela DEAM/Juizado. As informações coletadas permitiram avaliar como os dados são organizados e os tipos de registro existentes, bem como avaliar os dados estatísticos específicos da aplicação da LMP, essenciais para o monitoramento.

7 - Rede de Atendimento – referem-se à Rede de Atendimento à Mulher em situação de violência disponível no município onde a DEAM/Juizado está situada (o). As informações obtidas permitiram avaliar como a DEAM/Juizado se articula com a Rede existente.

8 - Impacto da Lei Maria da Penha – referem-se ao impacto da LMP. As informações obtidas permitiram avaliar o impacto da LMP através dos registros de ocorrências e reincidências feitos na DEAM/Juizado, antes e depois da promulgação da referida Lei.

9 - Avaliação dos Serviços – referem-se à avaliação dos serviços de atendimento à mulher em situação de violência. As informações obtidas permitiram conhecer os principais problemas enfrentados pela DEAM/Juizado e as estratégias usadas para superá-los, assim como a avaliação que a DEAM/juizado faz de outros serviços da Rede de Atendimento à Mulher.

O preenchimento dos formulários foi realizado durante entrevistas com delegadas de polícia e juízes/as titulares e/ou funcionário/as por ele/as designados. As entrevistas foram conduzidas por 26 pesquisadoras, estudantes de graduação e pós-graduação, militantes do movimento de mulheres e feministas, residentes em cada capital, especialmente selecionadas e treinadas para o desenvolvimento das tarefas. Além dos formulários, as pesquisadoras apresentaram relatos etnográficos consistentes de observações, impressões e comentários que ajudam a compreender não só as características do serviço e do atendimento prestado, mas também a percepção dos funcionários acerca da violência contra as mulheres e a efetividade da Lei Maria da Penha.

A decisão em trabalhar com pesquisadoras de cada localidade teve como propósito criar uma rede de monitoramento com abrangência nacional, formada por pessoas treinadas e qualificadas para a aplicação dos instrumentos de monitoramento, bem como para contribuir no seguimento das atividades, atuando como multiplicadoras da metodologia desenvolvida pelo Observe. Considerando a diversidade cultural, econômica e social, características de um país de proporções continentais – o conhecimento que as

pesquisadoras dispõem acerca das realidades regionais permite realizar uma avaliação mais ampla acerca da violência doméstica e familiar contra a mulher, de forma a propor ações mais efetivas de enfrentamento e combate a esse tipo de violência e mais adequadas aos diferentes contextos regionais.

Uma etapa fundamental para realização da pesquisa consistiu na escolha das pesquisadoras responsáveis pela coleta de dados nas diversas capitais. Para tanto, contamos com o suporte de Núcleos e/ou Grupos de Estudos de Gênero de Universidades, bem como contatamos pesquisadoras de diferentes áreas, tendo em vista ampliar o leque de opções no tocante à seleção das pesquisadoras que iriam realizar a coleta de dados. A etapa seguinte consistiu em pesquisa na plataforma *lattes*, o que nos ofereceu maior segurança com relação ao envolvimento das profissionais com a temática. A seleção das pesquisadoras foi realizada pelas Coordenações Regionais, com base no seguinte critério: deveriam ser profissionais que já tivessem conhecimento sobre violência contra a mulher e acerca da LMP. Finalmente, foi mantido um contato formal com as pesquisadoras, que se deslocaram para Salvador, de forma a participarem de um treinamento, no qual poderiam se familiarizar com os instrumentos e tirar quaisquer dúvidas.

As pesquisadoras selecionadas pelas Coordenações Regionais receberam um treinamento conjunto, de forma a garantir maior uniformidade das informações e, conseqüentemente, maior fidedignidade da pesquisa. Considerou-se, também, que este seria um momento importante para capacitação de, no mínimo, 27 pessoas para o monitoramento da LMP, abrangendo todas as capitais do país. Deste modo, o Observatório estaria contribuindo com a formação/habilitação de pessoas para acompanharem a implementação e aplicação da LMP, de norte a sul do país e, assim, para a sustentabilidade do projeto em longo prazo.

O treinamento para as pesquisadoras selecionadas pelas Coordenações Regionais foi realizado em Salvador/BA, no período de 15 a 17 de novembro de 2009, e contemplou as seguintes questões: a) o contexto da criação da Lei Maria da Penha - LMP; b) apresentação e discussão aprofundada sobre a LMP; c) atribuições das DEAMs, no que diz respeito à LMP; d) importância e atribuições dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher; e) a rede de atendimento à mulher em situação de violência; f) fluxo dos serviços da rede de atendimento à mulher em situação de violência; g) metodologia de aplicação dos Formulários às DEAMs; h) metodologia de aplicação dos Formulários aos Juizados; i) orientações para utilização do Caderno de Notas.

O preenchimento do formulário foi acompanhado de anotações do Caderno de Notas correspondente, uma vez que o Caderno de Notas é um instrumento de coleta de dados tão importante quanto o formulário, na medida em que reúne descrições e observações relativas às situações e condições da entrevista (onde, quando, quem, o quê) e, permite ir além das respostas objetivas, revelando o que está por trás de cada questão levantada, ou seja, as razões e as justificativas que os/as agentes entrevistados/as revelam sobre suas realidades e contextos. Por essa razão, o Caderno de Notas registra, além de informações acerca de cada questão do formulário, quando for o caso, observações, impressões e comentários sobre o acesso ao local, receptividade, descrição das instalações físicas e outras informações consideradas relevantes. Para tanto, foi elaborada uma folha de orientação específica, disponibilizada às pesquisadoras. Para auxiliar a composição do Caderno de Notas, as entrevistas realizadas foram gravadas com a autorização das/os entrevistadas/os e transcritas pelas pesquisadoras.

Os formulários foram aplicados nas Delegacias Especializadas de Atendimento às Mulheres – DEAMs e Juizados/Varas de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, situadas nas 26 capitais do país e no Distrito Federal. As DEAMs foram selecionadas por seu relevante papel na Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra a Mulher. Estas delegacias especializadas são a primeira política pública de enfrentamento à violência contra a mulher no país e, figuram como a principal referência para as mulheres que decidem denunciar a situação de violência na qual se encontram, representando também a porta de entrada para acesso à justiça com importante papel na promoção do direito a viver sem violência. Além disso, a Lei Maria da Penha trouxe novas atribuições para as polícias – entre as quais se destacam a retomada do Inquérito Policial como procedimento de investigação e as medidas protetivas de urgência – ampliando sua competência e também as demandas que lhe são encaminhadas diariamente. O impacto dessas mudanças foi mais fortemente sentido nas DEAMs, dada sua especialização no combate à violência contra a mulher.

Assim como as DEAMs, os Juizados/Varas de Violência Doméstica e Familiar também são órgãos estratégicos para a aplicação integral da Lei Maria da Penha. A criação dos Juizados é recomendada pela Lei, mas sua efetivação depende dos Tribunais de Justiça de cada estado. Uma vez que se pretende investigar a efetividade da aplicação da Lei Maria da Penha, a pesquisa foi aplicada apenas nos Juizados/Varas com competência exclusiva para o processamento e julgamento de casos de violência doméstica e familiar contra a mulher. Desta forma, procurou-se verificar a adequação das estruturas existentes em relação às recomendações legais.<sup>2</sup>

Em todas as capitais do país existe pelo menos uma DEAM, somando 40 unidades pesquisadas.<sup>3</sup> Em vinte capitais foram identificados Juizados/Varas de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, somando 27 unidades pesquisadas<sup>4</sup>. Até a data da realização da pesquisa não havia Juizados/Varas Especializadas de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher nas seguintes capitais: Palmas, Boa Vista, Porto Velho, Aracaju, João Pessoa e Teresina.

Outra fonte de informação relevante são os documentos oficiais - decretos, legislações, etc. – documentos produzidos pelos serviços – cartilhas, informativos, quadros estatísticos – programas de cursos de capacitação realizados, bem como reportagens na mídia impressa, estudos e pesquisas desenvolvidos em cada Estado, dentre outros. Esse material foi também coletado e se encontra arquivado no Observe. Finalmente, cabe destacar que todas as informações contidas neste relatório foram obtidas nas entrevistas realizadas com delegadas, delegados, juízas e juizes e/ou funcionários por eles designados para responder à pesquisa. Quando necessário, procedeu-se a pesquisa complementar em sites institucionais e recorreu-se à bibliografia especializada, de forma a comparar as informações prestadas e fundamentar a leitura e análise dos dados trabalhados.

---

<sup>2</sup> Na maior parte do país encontram-se as Varas Adaptadas da Lei Maria da Penha. Em geral são Varas Criminais cuja estrutura cartorial foi adaptada para receber os processos da Lei Maria da Penha. É comum que esta competência seja cumulativa com as competências de Varas Criminais, ou seja, processo e julgamento de crimes de reclusão e detenção.

<sup>3</sup> Não foi possível incluir na pesquisa as DEAMs de Rio Branco (AC) e de Vitória (ES). No Acre não foi identificada uma pesquisadora que pudesse realizar o trabalho e, no Espírito Santo, por razões adversas à pesquisa, esta não pode ser concluída.

<sup>4</sup> Não foi possível realizar a pesquisa em uma Vara de Violência Doméstica de Belém (PA) e um Juizado de Violência Doméstica do Rio de Janeiro em decorrência da dificuldade de acesso às pessoas responsáveis pela instância.

A pesquisa de campo foi realizada entre dezembro de 2009 e março de 2010. Os dados dos formulários foram processados através do programa do SPSS – Statistical Package for the Social Sciences, gerando gráficos e tabelas. A análise destes dados foi realizada à luz dos cadernos de campo, o que permitiu uma abordagem de natureza mais qualitativa, conforme será possível verificar no texto a seguir.

Cecília Maria Bacellar Sardenberg  
Márcia Queiroz de Carvalho Gomes  
Coordenação Nacional do OBSERVE

## **2. Resultados da Pesquisa nas Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher e Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher**

### **2.1 As Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher – DEAMS**

Nesta parte do relatório são apresentados os resultados da pesquisa sobre as condições de funcionamento das DEAMS e para a aplicação da Lei Maria da Penha. A pesquisa concentrou-se nos serviços existentes nas capitais e no Distrito Federal, compreendendo um universo de 40 DEAMS.

Em termos de políticas públicas para o enfrentamento da violência contra as mulheres no país, as Delegacias de Defesa da Mulher (DEAMS) representam a grande conquista nacional e têm estado no centro do debate quando o assunto é acesso à justiça e direitos para mulheres em situação de violência. A primeira delegacia foi criada em 1985 pelo governo do estado de São Paulo e desde aquela data seu funcionamento se deu de forma ininterrupta, ampliando-se por todo o país as Delegacias da Mulher

Há pelo menos dois aspectos que ajudam a explicar o lugar estratégico que é ocupado por estas Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher quando o tema é acesso à justiça. Primeiro, considerando o sistema de justiça criminal brasileiro, as delegacias de polícia estão situadas como porta de entrada no “fluxo da justiça”. No exercício de suas atribuições de polícia judiciária<sup>5</sup>, as DEAMS devem registrar ocorrências criminais e realizar os devidos procedimentos de investigação, recolhendo provas técnicas e testemunhais que servirão como evidências para fundamentar a denúncia pelo Ministério Público e, conseqüentemente, dar início ao processo criminal e seu encaminhamento até um desfecho judicial (aqui entendido como sentença condenatória ou absolutória). A partir do registro policial de ocorrências criminais espera-se que estas delegacias garantam o conhecimento pelo Estado de um problema que até poucas décadas atrás era definido e reconhecido socialmente como um problema das relações privadas e familiares. Espera-se, também, que a partir deste conhecimento, o Estado garanta mecanismos, leis e políticas públicas que possibilitem a responsabilização criminal daqueles que cometem esses crimes, medida considerada necessária para o combate das diversas práticas de violência contra as mulheres. Tal abordagem sobre a atuação das DEAMS refere-se, principalmente, ao acesso à justiça formal, ou seja, aquela que se realiza nos espaços dos tribunais através da aplicação justa das leis.

O segundo aspecto está relacionado com a concepção de especialização que orientou a criação das DEAMS e definiu seu campo de atuação. Como unidades policiais

---

<sup>5</sup> Com a Lei Maria da Penha, conforme será discutido mais adiante, as funções de polícia foram ampliadas para garantir não apenas o acesso à justiça criminal, mas também à proteção e o acesso a direitos da esfera cível e familiar, relacionados à proteção dos filhos e do patrimônio.

especializadas no atendimento a mulheres em situação de violência, estas delegacias foram criadas com o propósito de oferecer um atendimento diferenciado – baseado no acolhimento e na não-discriminação. Na proposta inicial, um dos componentes desta especialização referia-se à constituição de um corpo de policiais mulheres, o que, acreditava-se, facilitaria a denúncia dos fatos pelas mulheres-vítimas. Outros componentes desta especialização referiam-se à constituição de espaços independentes e apropriados para garantir a privacidade e segurança das mulheres, proporcionando o atendimento exclusivo para mulheres vítimas de violência baseada no gênero, com ênfase nos casos de agressões nas relações conjugais e familiares e de violência sexual; e a integração do atendimento policial a outros serviços para atendimento de natureza psicológica, jurídica e social, garantindo às mulheres o acesso a informações, orientações e apoio que as ajudassem a sair da situação de violência. Estas características do atendimento especializado receberam um importante reforço a partir dos anos 2000 com a edição da Norma Técnica de Padronização das DEAMS. (SPM, 2006, 2010)

A criação das DEAMS deu-se sob forte influência dos movimentos de mulheres e feministas, o que determinou a própria concepção de acesso à justiça que deu base a esta proposta. Na perspectiva feminista, as DEAMS foram pensadas na ótica de gênero e poder, sendo a criminalização uma das formas relevantes de enfrentamento à violência, mas não a única. No contexto social e político em que foram criadas as primeiras DEAMS do país, as demandas principais eram pelo fim da impunidade, razão pela qual havia grande ênfase na criminalização da violência. Ao incorporar uma preocupação com o atendimento integral para as mulheres, esperava-se que o atendimento oferecido nestas delegacias fosse baseado no respeito e no reconhecimento das dificuldades que são enfrentadas pelas mulheres que decidem denunciar a violência; um atendimento que além do registro policial, garantisse acesso a informações e orientações sobre direitos e sobre serviços contribuindo com as mulheres no exercício desses direitos, e para seu fortalecimento como sujeitos políticos e sociais. De certa forma, o movimento feminista brasileiro antecipou no projeto das Delegacias da Mulher aquela que seria a grande luta a partir dos anos 1990, em particular após a Convenção de Viena (ONU, 1993), quando o reconhecimento das mulheres como sujeitos de direitos colocou em pauta a luta pelo direito a uma vida sem violência (MACHADO, 2001), incluindo políticas públicas que colaborem para o fortalecimento das mulheres no exercício de seus direitos.

A especialização de leis e serviços tem sido um dos meios encontrados pelos movimentos sociais e pelos governos para enfrentar os obstáculos que ainda se colocam às mulheres e às outras minorias políticas, impedindo seu pleno acesso à justiça. O mote é antigo: reconhecer a igualdade na diferença, ou seja, especializar as leis e serviços para que contemplem aquilo que há de específico e caracterizador de cada grupo (minorias) como forma de garantir que tenham acesso à realização de direitos que são definidos como universais (PASINATO, 2008). No entanto, não parece haver consenso sobre a melhor forma de organizar esse acesso.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Em 2005, a ONU promoveu um encontro de especialistas em políticas de combate à violência contra as mulheres para discutir boas práticas de enfrentamento e prevenção deste problema em diferentes países. Sobre a especialização, o grupo identificou as seguintes questões: primeiro, os serviços devem ser especializados no atendimento de mulheres, o que significa que um mesmo serviço atenderia todas as formas de violência e discriminação de que são vítimas, ou deve se especializar no atendimento de algumas formas de violência? Segundo: os planos de ação e políticas de enfrentamento da violência contra as mulheres devem ser tratados como ações especiais do governo, ou devem ser incorporados de modo transversal a todas as políticas de estado? Terceiro: as

Considerando a experiência nacional, não é possível afirmar que as Delegacias Especializadas de Atendimento a Mulher tenham um modelo único no Brasil<sup>7</sup>. Revendo a literatura sobre o tema, identificam-se três aspectos-chave que influenciam as diferenças existentes e se referem: a) aos tipos de atendimento que podem ser oferecidos – assim considerados, para além dos serviços policiais, a assistência psicológica, social e jurídica; b) o tipo de intervenção policial – considerando não apenas a atividade propriamente policial, investigativa, mas também intervenções de caráter mais social como a mediação de conflitos ou a conciliação e aquelas de caráter pedagógico e preventivo; e, por fim, c) os tipos de crimes que devem ser atendidos – se apenas a violência doméstica e/ou nas relações familiares e conjugais, ou todos os crimes contra as mulheres e que se baseiem nas desigualdades de gênero, independente do vínculo entre a vítima e seu agressor (PASINATO e SANTOS, 2008: 13).

Parte dessa variação deve-se à localização institucional das DEAMS, que são organismos subordinados às políticas de segurança pública dos Executivos estaduais que possuem autonomia na organização dessas políticas e no organograma de suas instituições. Em 2006, mirando essa diferença entre os serviços, a Secretaria de Políticas para Mulheres editou um documento de Norma Técnica de Padronização das DEAMS<sup>8</sup>, visando tornar esta política mais uniforme em todo o território nacional. No entanto, o documento traz diretrizes para as mudanças, mas não tem força de lei nos estados, o que implica num grande trabalho político para sua aceitação e implementação pelos governos estaduais.

---

### **As DEAMS e a Lei 11.340/2006**

A Lei 11.340/2006 introduziu significativas alterações no papel das polícias para o enfrentamento da violência contra as mulheres, particularmente, naquela violência que se pratica em contexto doméstico e/ou em decorrência das relações familiares. Importante observar que, ao definir as atribuições da polícia, o legislador referiu-se às polícias civis de modo geral, embora no artigo 35, inciso III, apareça uma recomendação para a criação de Delegacias de Polícia Especializadas, assim como outros serviços que poderão integrar a rede de atendimento para mulheres em situação de violência. Isto significa que a aplicação da Lei 11.340/2006 não é de competência exclusiva das Delegacias de Atendimento à Mulher, devendo ser aplicada por todas as delegacias de polícia do país de maneira integral e para todas as mulheres que vivem situações de violência doméstica e familiar e que demandarem uma resposta institucional para fazer frente a esta situação.

---

mulheres devem ser atendidas exclusivamente por serviços e profissionais especializados ou deve-se assegurar que em cada setor ela encontre atendimento adequado, independente da especialização. Sem apresentar respostas para estas questões, o estudo revela que este é um debate inconcluso e necessita de reflexões e aprimoramentos que sejam adequados às realidades locais. In “*Good Practices in combating and eliminating violence against women*”, Report of the expert group meeting. UNDAW/UNODC, may 2005, 40 pages.

<sup>7</sup> A falta de padronização está expressa, inclusive, nos nomes das Delegacias, algo que já havia sido observado na pesquisa coordenada pelo Conselho Nacional de Direitos da Mulher (CNDM, 2001) e que permanece, a despeito da proposta da Política Nacional de Enfrentamento à Violência de padronização da nomenclatura. Neste relatório, apesar das diferenças existentes, adota-se o nome proposto pela Política Nacional (DEAM- Delegacias Especializadas de Atendimento a Mulher).

<sup>8</sup> Em 2010, a Norma Técnica das Delegacias Especializadas de Atendimento a Mulher foi revisada à luz das mudanças introduzidas pela Lei Maria da Penha.

Na prática, as novas atribuições vêm afetando diretamente o cotidiano das DEAMS, uma vez que estas delegacias especializadas são a principal referência para mulheres que vivem em situação de violência. Um dos efeitos mais sentidos é o aumento do volume de trabalho, expresso no maior número de mulheres que vão diariamente às delegacias, e também no aumento de procedimentos que são iniciados como registros de ocorrências policiais e solicitação de medidas de proteção.

\*.\*.\*.\*.\*.\*.\*.\*.\*.\*

Com estas novas atribuições, era esperado que a implementação da Lei 11.340/2006 fosse acompanhada por medidas de reforma nas condições de funcionamento de delegacias de polícia, passando por aspectos físicos e estruturais, a gestão de recursos humanos, incluindo também a edição de normas e decretos regulamentando o funcionamento das delegacias especializadas, a partir das especificidades decorrentes desta nova legislação. Estas reformas poderiam se constituir na maior demonstração de interesse e compromisso do poder público em garantir os direitos das mulheres, com o reconhecimento da gravidade da situação em que se encontram muitas mulheres no país e a necessidade de serviços especializados para seu atendimento.

Contudo, ao completar quatro anos de vigência desta legislação, pouco se sabe sobre como estas competências estão sendo incorporadas às atividades policiais de rotina. O que se tem visto é que os avanços formais têm encontrado muitas resistências para sua efetivação e as políticas de enfrentamento à violência contra as mulheres têm apresentado mudanças muito lentas, especialmente em setores como a polícia e a justiça.

Poucos estudos foram realizados até o momento, e as principais notícias que se tem sobre o tema aparecem quando há flagrante falha da intervenção policial e/ou judicial para assegurar às mulheres seu direito à vida. Com o propósito de conhecer de forma mais ampla as condições de funcionamento nas DEAMS das capitais brasileiras, a seguir são analisadas variáveis relacionadas à estrutura das DEAMS e características de seu funcionamento, tais como: data de criação e instalação do serviço, horários de atendimento e público alvo, definição de competências e existência de coordenação. O objetivo é conhecer algumas das características destes serviços, considerando o quanto elas aproximam ou distanciam a experiência concreta das DEAMS daquele modelo de atendimento especializado que se encontra na Política Nacional de Enfrentamento à Violência e outros documentos oficiais.

---

### **Datas de criação e instalação das DEAMS**

A partir da primeira e bem sucedida experiência de Delegacia Especializada de Atendimento para Mulheres, criada em agosto de 1985, no município de São Paulo, estas delegacias se converteram em modelo de política especializada para o combate da violência contra as mulheres, reproduzindo-se por todo o país. Atualmente, existem DEAMS em todos os estados da federação, ainda que sua distribuição seja bastante desigual, conforme foi revelado pela pesquisa MUNIC – Perfil dos Municípios Brasileiros (IBGE, 2009) e apresentado a seguir.

Existem DEAMS em todas as capitais brasileiras e a maior parte das capitais pesquisadas (19 – 70%) tem apenas uma unidade instalada e em funcionamento. No Rio de Janeiro (RJ) e Teresina (PI) encontram-se três DEAMS, enquanto a população de Salvador (BA), Maceió (AL) e Natal (RN) conta com duas unidades destas especializadas, respectivamente. No município de São Paulo (SP), cidade com maior nº de habitantes no país, encontra-se nove DEAMS distribuídas segundo a divisão administrativo-policial do território. A partir das datas de criação destas delegacias, é possível identificar três períodos de expansão das DEAMS no território nacional.

O primeiro período ocorreu nos anos 1980, tendo como marco a criação da primeira delegacia em São Paulo, em agosto de 1985. Entre agosto e dezembro de 1985 foram criadas cinco DEAMS (Belo Horizonte (MG), Cuiabá (MT), Curitiba (PR), Florianópolis (SC) e Recife (PE)) e outras 14 unidades (37,5%) destas delegacias foram criadas ao longo de 1986. O segundo período pode ser localizado nos anos 1990, quando novas unidades foram criadas em algumas capitais – especialmente em São Paulo, Rio de Janeiro e Teresina, num movimento que foi acompanhado também pela expansão das DEAMS para as cidades do interior. Uma nova ampliação destes serviços nas capitais ocorreu a partir dos anos 2000, em particular depois de 2003, período em que foi lançada a Política Nacional de Enfrentamento à Violência Contra as Mulheres (da Secretaria de Políticas para Mulheres), a qual contribuiu com o revigoramento político das DEAMS no contexto nacional. Nas capitais, este terceiro período de crescimento se deu principalmente no Nordeste, com o surgimento de quatro novas Delegacias Especializadas no Atendimento à Mulher entre 2003 e 2009. Ainda nos anos 2000, a expansão das DEAMS pelos municípios do interior ganhou grande impulso através das iniciativas conduzidas pela Secretaria de Políticas para Mulheres (SPM), passando de 248 DEAMS em 2003 para 475 DEAMS instaladas em 2009 (SPM, 2010: 147)<sup>9</sup>

Gráfico 1

Distribuição das DEAMS segundo o ano de criação. Total de DEAMS nas Capitais e DF (%)

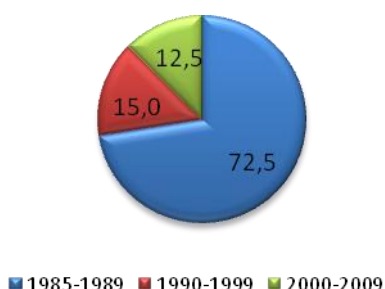
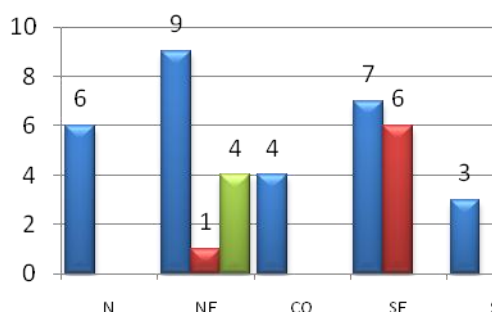


Gráfico 2

Distribuição das DEAMS segundo o ano de criação e a região. Total de DEAMS nas Capitais e DF. (nº absoluto)



<sup>9</sup> Para se ter idéia desse movimento de expansão, o relatório da Comissão Parlamentar de Inquérito sobre Violência contra a Mulher (da Câmara de Deputados, 1993) menciona a existência de 125 Delegacias da Mulher. Em 2001, a primeira pesquisa nacional sobre as DEAMS, realizada pelo Conselho Nacional dos Direitos da Mulher, refere a existência de 307 unidades destas delegacias especializadas em todo o país. (PASINATO e SANTOS, 2008)

Nas regiões Norte, Sul e Centro Oeste, onde cada capital possui apenas uma DEAM, todas foram criadas ainda nos anos 1980. Nestes estados, nos anos seguintes à criação destas primeiras unidades, a expansão desta política para os municípios do interior ocorreu de forma muito tímida, como foi mostrado pela pesquisa MUNIC, anteriormente citada<sup>10</sup>. Este quadro apresenta duas exceções que devem ser destacadas: Boa Vista, capital de Roraima (RR) onde permanece em funcionamento a única DEAM de todo o estado e em Brasília, no Distrito Federal (DF) onde também existe apenas uma unidade especializada<sup>11</sup>. Em Porto Alegre (RS) e Macapá (AP), capitais onde também funciona apenas uma DEAM, existem projetos de instalação de uma segunda unidade. Em Macapá, a obra já foi licitada e, em Porto Alegre, de acordo com informações coletadas na pesquisa

[...] em setembro de 2009 a governadora criou a 2ª DEAM na Restinga, mas ela só está criada, não está instalada. O prédio mal começou a ser construído. Então o projeto terminará daqui a alguns anos (Delegada Titular DEAM/POA).

Ainda de acordo com esta delegada, a abertura da nova unidade ajudará na melhoria do atendimento, mas para uma boa cobertura no município seriam necessárias três unidades: nas regiões norte, centro e sul.

Nem sempre a criação das DEAMS foi seguida pelo imediato início das atividades. Em alguns casos, após o decreto de criação das delegacias, foram necessários alguns meses para a composição das equipes e preparo das instalações físicas. Em casos particulares, a defasagem entre a criação e o funcionamento efetivo levou anos, requerendo a pressão da sociedade organizada para que o atendimento fosse concretizado<sup>12</sup>. Dois exemplos desta situação podem ser extraídos da experiência de Teresina e Maceió.

Em Teresina, a DEAM-Norte foi criada por decreto em julho de 1995, mas entrou em funcionamento apenas em março de 2002. Em Maceió, a 2ª Delegacia Especializada dos Direitos da Mulher (DEDM) foi criada em 2003, *pro – forma*, atendendo a uma legislação que determinava a criação da segunda unidade especializada naquela capital. Sem estrutura ou efetivo designado, a 2ª DEAM foi instalada junto à 1ª DEAM, dividindo o mesmo espaço físico, inclusive o cartório, de forma que não existem dados estatísticos desagregados por unidade policial no período de 2003 a 2008. De acordo com a delegada titular, *“a burocracia do estado tardou a implantação dessa delegacia em sede própria, com equipamentos e*

---

<sup>10</sup> De acordo com a pesquisa sobre o perfil dos municípios brasileiros, apenas 397 municípios possuem DEAMS, sendo que a distribuição regional é bastante desigual com 192 municípios na região Sudeste; 69 municípios na região Sul, 65 municípios da região Nordeste, 40 municípios na região Norte e 31 na região Centro-Oeste. Em termos percentuais em relação ao número de municípios em cada região, a região Nordeste é a que apresenta a pior situação: apenas 3,6% dos municípios possuem estas delegacias especializadas.

<sup>11</sup> No Distrito Federal a expansão do atendimento policial especializado para as mulheres se deu através das SAM – Seção de Atendimento à Mulher, que são instaladas nas Delegacias de Polícia Circunscripcionais, com horário de funcionamento das 12 às 19 horas. (Relatório Regional Centro Oeste/Observe, 2009: 3)

<sup>12</sup> O quadro completo com as datas de criação e de funcionamento encontra-se no Apêndice deste relatório.

*estrutura independente*”. A pressão do movimento de mulheres e feministas possibilitou que, em 2008, a delegacia fosse transferida para a sede atual, localizada na região inicialmente planejada. Segundo a delegada, a nova sede da Delegacia é uma grande conquista para a população<sup>13</sup>, ressaltando que a região é habitada por “*famílias consideradas em vulnerabilidade social e risco pessoal [que] muitas vezes não têm dinheiro sequer para se locomover tendo que procurar o serviço a pé.*” (Delegada Titular – DEAM II/Maceió).

A despeito do crescimento no número de DEAMS no país, este não pode ser descrito como um movimento linear e, ao longo dos vinte e cinco anos desta política pública, observaram-se situações de retrocesso com ameaças de fechamento e desestruturação destas unidades policiais<sup>14</sup>. Pouco se conhece sobre o contexto político e social de surgimento de cada uma destas Delegacias, o que impossibilita as análises sobre os processos de sua institucionalização como política de estado. Com tantas diferenças observadas entre as capitais, parece bastante pertinente a afirmação de que estas delegacias “*assumem feições variáveis conforme a vontade política da época e o jogo de forças do campo institucional do lugar.*” (FONSECA, 2006: 165), o que apenas reforça a necessidade de pesquisas que investiguem estes contextos. Estudos que analisaram a história da denúncia da violência contra as mulheres no país, em particular sobre a criação das primeiras Delegacias da Mulher<sup>15</sup>, demonstram que elas resultaram da pressão exercida pelos movimentos de mulheres sobre os governos eleitos na transição para o regime democrático, cobrando a elaboração de políticas de combate à violência contra a mulher. Contudo, a participação desses movimentos na implementação deste novo modelo de atendimento policial não ocorreu sem problemas e resistências, tanto por parte das polícias quanto por falta de consenso no interior dos próprios movimentos.

---

<sup>13</sup> Repercussão da abertura da II DEDDM: <http://www.mulhercidadania.al.gov.br/noticias/estado-inaugura-nova-delegacia-da-mulher-no-salvador-lyra>

<sup>14</sup> Leila Linhares Barsted relata que, em 1994, houve ameaça desta natureza no Rio de Janeiro, quando por iniciativa de feministas foi criada a Comissão de Segurança da Mulher, que assumiu o compromisso, junto ao chefe de polícia, de realizar um diagnóstico das condições de funcionamento das 5 DEAMS existentes naquele momento. Como resultado desse trabalho, este processo foi revertido e as delegacias não foram fechadas. Algumas foram reformadas, receberam viaturas e tiveram valorizado o trabalho de suas delegadas. (Relatório Regional Sudeste. Observe. 2008: 3). Recentemente, houve também uma tentativa de fechamento de Delegacias da Mulher no interior do estado de São Paulo. A medida fazia parte de um processo de “reengenharia” das delegacias de polícia, visando melhorar a oferta dos serviços policiais à população. Como parte destas medidas, algumas unidades das Delegacias da Mulher seriam fechadas e o atendimento seria incorporado aos distritos policiais. A mobilização do Conselho Estadual da Condição Feminina, aliado aos Conselhos Municipais de Direitos da Mulher e movimentos de mulheres conseguiu reverter este processo. No dia 11 de agosto, durante cerimônia pelos 25 anos da 1ª Delegacia de Defesa da Mulher do estado de São Paulo, realizada na Academia de Polícia Civil, o Dr. Domingos de Paulo Neto, Delegado Geral da Polícia Civil, comprometeu-se publicamente em manter as 129 DDM existentes em funcionamento, reconhecendo a relevância do serviço que vem sendo prestado por estas delegacias.

<sup>15</sup> Este contexto já foi amplamente retratado, razão pela qual deixamos de abordá-lo neste relatório. Recomendamos: sobre a experiência de São Paulo (NELSON, 1996, SANTOS, 2000 e IZUMINO, 2003, GREGORI, 2006), Rio de Janeiro (BARSTED, 1994). Na literatura também é possível encontrar algumas referências sobre o contexto de criação das DEAMs em Salvador, (AQUINO, 2002), Cuiabá (BERTOLINE, 2001), Belo Horizonte (MARRA, 2006 e PASINATO, 2010), Manaus (RAMOS, 1997) e Fortaleza (AMARAL, 2001)

Embora a experiência dos movimentos feministas na elaboração de propostas e no diálogo para a implementação de algumas Delegacias da Mulher tenha servido de estímulo para a criação dos serviços em vários estados, não existem estudos nacionais que explorem de maneira comparativa a participação destes movimentos nos contextos políticos e sociais em que as Delegacias da Mulher foram criadas e nos quais continuam a proliferar. É importante resgatar esta história, de forma a compreender os rumos tomados por estas delegacias no interior das políticas de segurança pública em cada estado. Um indicador de quanto esta história está se perdendo pode ser encontrado no fato de que muitas delegadas titulares desconhecem o histórico de criação das delegacias que dirigem, o que ficou manifestado, por exemplo, na falta de informações sobre a data de criação destas delegacias ou sobre o número de especializadas que existem no estado.

---

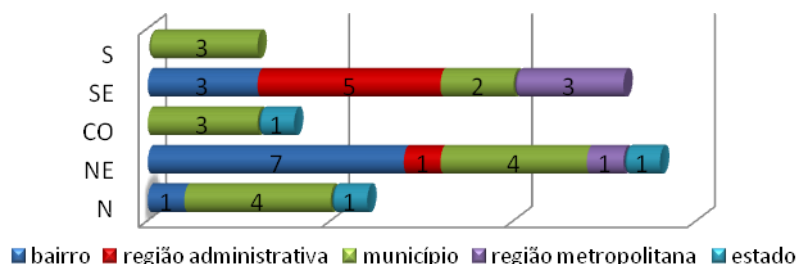
### **Cobertura Territorial**

Entre as 40 DEAMS pesquisadas, (16 (40%) possuem competência para atender a população do município no qual se encontram. Embora a competência seja definida por decreto, o atendimento muitas vezes se faz com exceções às regras, formalmente estabelecidas. Em Porto Velho (RO), por exemplo, o atendimento abrange o município, mas em razão da existência do plantão nos finais de semana, é comum a DEAM atender também mulheres e meninas de municípios vizinhos. O mesmo ocorre na DEAM-Norte de Teresina, cuja competência é para atender às mulheres residentes nos bairros que formam a região, mas na prática atende também àquelas que residem nos municípios vizinhos, dada a proximidade física e a inexistência de DEAMS nestas localidades. Em São Paulo, cada DEAM atende área correspondente às seccionais de polícia<sup>16</sup>. No entanto, o registro da ocorrência poderá ser realizado em qualquer delegacia (especializada ou não) e, após o registro, a investigação poderá ser enviada para a DEAM mais próxima do local de residência da vítima. Desta forma, regionaliza-se a tarefa da polícia judiciária, além de facilitar os contatos entre a polícia, vítimas e testemunhas. Algumas delegadas declararam que têm competência para atender a população de todo o estado. Acredita-se que este atendimento siga o critério mencionado acima. Mais importante que a definição oficial desta abrangência territorial, deve-se ressaltar que a extensão do atendimento depende da compreensão da delegada de polícia que está à frente da DEAM. Embora esta flexibilidade possa contribuir para o atendimento de um número maior de mulheres, da ótica da garantia de direitos por um atendimento digno e especializado, significa que não são todas as mulheres que contam com um acesso efetivo às Delegacias Especializadas, uma vez que este atendimento não é um direito assegurado para todas de maneira uniforme e regulamentada.

---

<sup>16</sup> O município de São Paulo é dividido em 8 Seccionais de Polícia, que recobrem as regiões administrativas (Norte (1) , Sul (2), Leste (3), Oeste (1) e Centro(1)). Apenas a Seccional Oeste possui duas DEAMs sob sua coordenação, dada a extensão do território que recobre.

Gráfico 3  
Distribuição das DEAMS segundo a cobertura territorial e região.  
Total de DEAMS. Capitais e DF. (Nº absoluto)



Fonte: Pesquisa sobre condições de funcionamento de DEAMS e Juizados de Violência Doméstica e Familiar nas capitais e DF. OBSERVE, 2010

## Horário de funcionamento

A especialização dos serviços oferecidos pelas DEAMS pode ser definida por um conjunto de características, como visto anteriormente. Uma delas está relacionada ao tipo de violência que é denunciada com maior frequência nestas instâncias – a violência nas relações conjugais e familiares. Inúmeras pesquisas já demonstraram que esta violência é praticada predominantemente dentro de casa, no período noturno e nos finais de semana, cujas vítimas preferenciais são as mulheres e crianças. Considerando que muitas destas situações representam riscos para a vida das mulheres, é importante que elas possam contar com apoio no momento em que a situação de violência se instala.

As pesquisas de opinião têm mostrado que as Delegacias da Mulher constituem a principal referência para a população e aparecem como o lugar que homens e mulheres recomendariam para as mulheres que estão sofrendo violência (IBOPE/AVON, 2009), figurando também como a primeira alternativa que as mulheres buscariam num caso de violência (PASINATO e SANTOS, 2009). Soma-se o fato de que as DEAMS são o serviço mais conhecido em algumas comunidades, ou mesmo o único serviço existente, razão pela qual há grande afluxo de mulheres em busca de atendimento nestas instâncias.

Em face deste conjunto de especificidades, a Norma Técnica de Padronização das DEAMS recomenda que

[...] o atendimento qualificado deve ser ofertado de forma ininterrupta, nas 24 horas diárias, inclusive aos sábados, domingos e feriados, em especial nas unidades que são únicas nos municípios (NT, 2010: 52).

A despeito desta diretriz, a realidade das DEAMS pesquisadas mostrou-se bem diferente. Entre as 40 Delegacias da Mulher pesquisadas, 26 (65%) funcionam em horário comercial (das 8 às 19 horas, de 2ª a 6ª feira), em períodos que variam de 8 a 10 horas de atendimento diário. Em alguns casos, esta é uma mudança recente e faz parte de uma reforma mais ampla das polícias civis estaduais que inclui, entre outras mudanças, o funcionamento em horário comercial nas delegacias especializadas, interrupção do atendimento ao público no horário do almoço e unificação dos plantões. Aparentemente,

trata-se de uma política de gestão de recursos humanos que tenta minimizar a falta de pessoal que vem sendo enfrentada de forma generalizada pelas polícias civis do país. Em algumas capitais, como Maceió e Teresina, estas mudanças entraram em vigor em 2010 e, nem sempre foram bem aceitas pelos próprios policiais, que reconhecem neste novo formato mais um obstáculo para as mulheres que desejam registrar ocorrência policial, uma vez que “*a vítima não agenda horário para ser assistida*” (Caderno de Campo, Maceió – 2º DEAM). Em João Pessoa (PB), onde também vigora esse novo horário de funcionamento, os policiais se organizam em turnos para não haver interrupção do atendimento, embora as delegadas estejam ausentes no horário do almoço.

A alteração no horário de atendimento representa mais um obstáculo para as mulheres que se encontram em situação de violência. Entre os registros da pesquisa de campo, encontram-se relatos sobre mulheres que chegam às DEAMS antes do horário do almoço e aguardam por mais de 2 horas, até que o atendimento recomece, conforme os exemplos apresentados a seguir.

[...] é comum os funcionários retornarem do almoço e ainda permanecerem no local conversando e rindo alto, sem se incomodar com as mulheres que estão ali aguardando atendimento (DEAM I/Maceió - Caderno de Campo).

Na visita do dia 18 de dezembro, uma denunciante chegou à DECCM exatamente às 11h30 da manhã e já não havia mais atendimento nos guichês. A mesma permaneceu todo o período do almoço sentada num canto da sala de espera, sempre encolhida, (...) sem falar com ninguém e sem levantar o olhar. Permaneceu assim até as 14h30, quando os atendentes retornaram para o trabalho. (...) Usava óculos escuros que, apesar de serem grandes, não conseguiam esconder todos os hematomas ao redor dos olhos. O atendimento desta moça não durou mais que 10 minutos. Saiu com expressão de total decepção (...). Ao abordá-la, contou que não identificou seu agressor e que, por isso, foi encaminhada para o DP mais próximo do local da agressão para registrar o boletim de ocorrência. Sua revolta era pelo fato dos atendentes não a terem orientado quando chegou e, simplesmente, fazerem-na esperar tantas horas apenas para uma informação que poderia ter sido confirmada pela recepcionista (Manaus(AM) – Caderno de Campo).

As demais delegacias funcionam com horários mais ampliados, incluindo aquelas que funcionam ininterruptamente, como as três DEAMS da cidade do Rio de Janeiro e uma das DEAMS de São Paulo (1º DDM – Centro)

Gráfico 4

Distribuição das DEAMS segundo o horário de funcionamento. Total de DEAMS nas Capitais e DF (%)

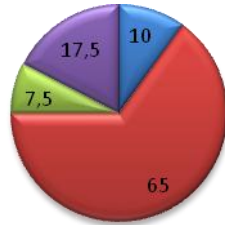
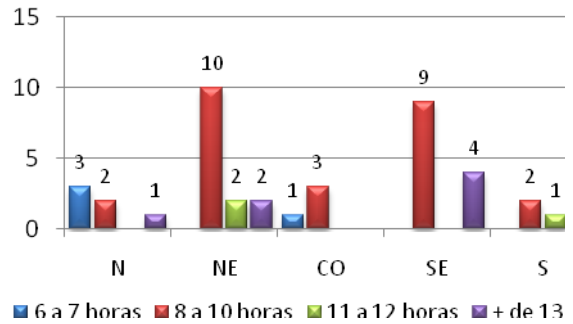


Gráfico 5

Distribuição das DEAMS segundo o horário de funcionamento e a região. Total de DEAMS nas Capitais e DF. (nº absoluto)



Fonte: Pesquisa sobre condições de funcionamento de DEAMS e Juizados de Violência Doméstica e Familiar nas capitais e DF. OBSERVE, 2010

A existência de plantão noturno e nos finais de semana continua sendo um tema a ser discutido e a pesquisa mostrou que não se trata apenas de verificar a oferta do atendimento 24 horas, mas observar a qualidade da atenção oferecida para as mulheres.

Gráfico 6

Distribuição das DEAMS segundo a existência de plantão e o tipo. Total de DEAMS nas Capitais e DF. (%)

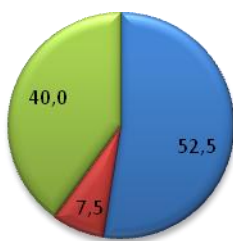
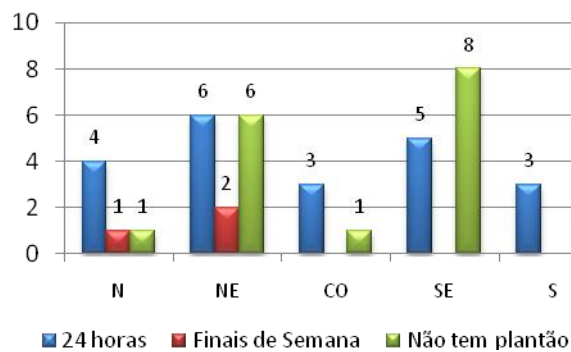


Gráfico 7

Distribuição das DEAMS segundo a existência de plantão, o tipo de plantão e a região. Total de DEAMS nas Capitais e DF. (Nº absoluto)



Fonte: Pesquisa sobre condições de funcionamento de DEAMS e Juizados de Violência Doméstica e Familiar nas capitais e DF. OBSERVE, 2010

Entre as delegacias pesquisadas, 21 unidades (52,5%)<sup>17</sup> trabalham com plantão de 24 horas, enquanto outras 3 funcionam em plantão apenas nos finais de semana. A distribuição deste atendimento é desigual entre as regiões: as três delegacias localizadas na região Sul funcionam em regime de 24 horas de atendimento. Em São Paulo, onde estão nove das unidades pesquisadas, apenas a 1ª Delegacia situada na região central da cidade oferece atendimento 24 horas, inclusive nos finais de semana.

Nos relatos das pesquisadoras, observam-se algumas características que diferenciam estes plantões. Em Recife, Porto Alegre e São Paulo (1ª DDM), os plantões são oferecidos nas próprias DEAMS por equipes que são destacadas para este atendimento. Em Manaus, Boa Vista e São Luis, o plantão também atende no próprio prédio da DEAM, mas apenas para registro de ocorrências policiais, sem a instauração de qualquer outro procedimento, inclusive a solicitação de medidas protetivas. Em Maceió e Teresina, o atendimento noturno e de finais de semana é realizado nas delegacias plantonistas ou centrais de flagrante, uma tendência nas políticas de segurança pública de alguns estados, ou seja, garantem o atendimento policial, mas ele é oferecido para toda a população, independente do crime que tenham sofrido.

Em João Pessoa, onde a DEAM funciona apenas em horário comercial, a delegada aponta para o obstáculo que estes plantões unificados representam para as mulheres, ao comentar sobre os empecilhos que são colocados pelo (a)s delegado (a)s que trabalham nos distritos policiais no atendimento para as mulheres.

Em muitos casos podem fazer os encaminhamentos, mas não fazem e em muitas circunstâncias as vítimas esperam o final de semana inteiro para serem atendidas na DEAM na segunda-feira.” (Delegada Titular – João Pessoa)

Em São Paulo, oito Delegacias da Mulher não funcionam no período noturno nem nos finais de semana e, assim como ocorre em João Pessoa, as mulheres que desejam registrar ocorrência policial devem se dirigir aos distritos policiais comuns, onde algumas vezes conseguem fazer o registro das ocorrências, mas nem sempre obtém as demais providências previstas na Lei Maria da Penha. É importante lembrar que a aplicação das medidas previstas na Lei 11.340/2006 não é de competência exclusiva das Delegacias Especializadas no Atendimento a Mulher, devendo ser observada por todas as polícias civis, com o apoio das polícias militares, sempre que houver necessidade de intervenção no local da ocorrência. Em São Paulo, a 1ª DDM é a única que possui plantão de 24 horas e funciona, inclusive, nos finais de semana. Contudo, a delegacia está situada na região central da cidade, o que dificulta o acesso das mulheres durante o período noturno, como foi observado pela própria delegada titular em sua entrevista.

O acesso é fácil apenas de dia por estar perto do metrô e de terminais de ônibus. À noite o local é perigoso, cheio de indigentes, ratos e lixo. As vítimas costumam chegar com a Polícia Militar, ou são trazidas pelos

---

<sup>17</sup> Este percentual é bastante superior àqueles que foram encontrados pelas pesquisas da SENASP que, entre 2003 e 2006, encontraram que, em média, 20% das delegacias pesquisadas no país (incluindo capitais e interior) atendiam com plantões. Um percentual que estava em queda, segundo apurado pela própria SENASP em pesquisa posterior. (SENASP, 2007:7)

distritos policiais de seus bairros (...) no final de semana, no período diurno, a delegacia fica lotada. (Delegada Titular – 1ª DDM/SP)

Para esta delegada, o plantão noturno não é o mais importante, mas todas as DEAMS deveriam oferecer atendimento nos finais de semana. As entrevistadoras observaram que este movimento de final de semana diferencia a experiência da 1ª Delegacia das outras oito especializadas existentes no município, nas quais o movimento de mulheres se concentra nas segundas e terças feiras.

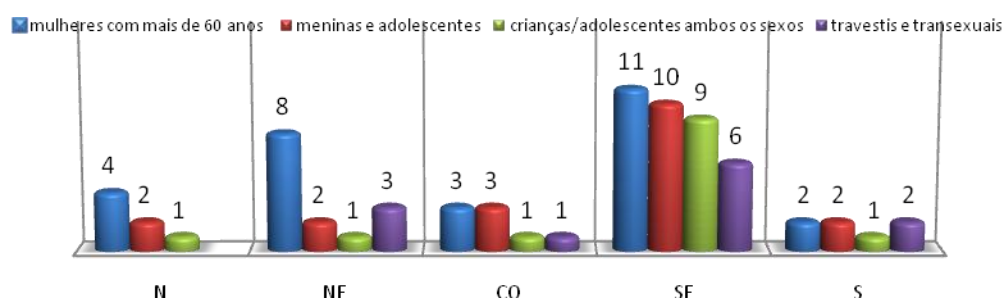
A existência de plantão nas DEAMs faz parte das reivindicações dos movimentos de mulheres e feministas, como forma de garantir o atendimento, em tempo integral, para mulheres que se encontram em situação de risco. Embora um percentual significativo de delegacias tenha respondido afirmativamente à existência deste atendimento em tempo integral, observou-se que este atendimento é parcial, muitas vezes limitado apenas ao registro da ocorrência e, precário no que concerne aos encaminhamentos que garantam a segurança dessas mulheres.

Por um lado, coloca-se a necessidade de investigar melhor a qualidade do atendimento que tem sido oferecido para as mulheres e, não apenas averiguar sua oferta. Por outro lado, a discussão sobre o plantão das DEAMS deve ser realizada tendo em perspectiva o fato de que os demais serviços que devem atuar no atendimento das mulheres – centros de referência e casas abrigo – formando a rede de atenção e proteção à mulher, não oferecem atendimento fora do horário comercial, o que também tem contribuído para as dificuldades de articulação e integração entre os serviços e, conseqüentemente, para o atendimento das necessidades das mulheres. Se for considerado que, com as novas competências estabelecidas pela Lei Maria da Penha, além do registro da ocorrência, as polícias também devem registrar as medidas de proteção e encaminhar as mulheres para serviços médicos ou locais onde estejam em segurança, é possível afirmar que nas DEAMS das capitais e na rede de atendimento este atendimento de urgência não está sendo garantido para as mulheres que sofrem violência.

## O público-alvo

As 40 DEAMS que participaram da pesquisa atendem mulheres com idade entre 18 e 59 anos. Algumas delegadas acrescentaram que fazem este atendimento independente da orientação sexual da mulher. Há, no entanto, significativa variação, quando observamos outras faixas etárias e pessoas vítimas de violência doméstica e familiar.

Gráfico 8  
Distribuição das DEAMS segundo o sexo e idade do público atendido e a região.  
Total de DEAMS nas Capital e DF (Nº Absoluto)



Segundo os dados apurados pela pesquisa, nas capitais onde existem Delegacias do Idoso e/ou para Crianças e Adolescentes, as mulheres com idade acima de 60 anos e menores de 18 anos são encaminhadas para atendimento nestas especializadas, respectivamente. Exceções ocorrem de forma pontual, quando a delegada decide acolher uma mulher idosa que procura a DEAM e diz preferir ser atendida ali

*[...] o idoso já está passando por um constrangimento, chega aqui pedindo ajuda e a gente vai mandar ele para o [Delegacia do] Idoso? A gente abraça, acolhe mesmo (Delegada Titular 3ª DDM – SP)*

Situação semelhante pode ser verificada nos casos envolvendo adolescentes agredidas por namorados ou companheiros (que se enquadram na Lei 11.340/2006) ou quando são vítimas de violência sexual. Outra exceção ocorre nos períodos de plantão, uma vez que estas outras delegacias especializadas apenas atendem em horário comercial, e nestes casos, as mulheres idosas podem ser atendidas nas DEAMS, como ocorre em Belo Horizonte, por exemplo. Existem poucos estudos sobre as delegacias especializadas de atendimento a idosos, crianças e adolescentes, sendo menor ainda o interesse específico pela aplicação da Lei 11.340/2006 nestes espaços<sup>18</sup>. Embora a legislação assegure que seus dispositivos se estendem a mulheres independente da idade (artigo 2º)<sup>19</sup>, o que deve ocorrer sem prejuízo da aplicação das medidas previstas no Estatuto do Idoso ou o Estatuto da Criança e do Adolescente, o que se vê nos resultados da pesquisa é que este atendimento não é padronizado – o que também contraria a recomendação disposta na Norma Técnica de Padronização das DEAMS.<sup>20</sup> Sem dispor de elementos que permitam avançar nesta análise no âmbito desta pesquisa, fica a recomendação para que se ampliem os estudos sobre estas delegacias especializadas, assegurando que todas as mulheres tenham seus direitos protegidos em todas as instâncias policiais.

No caso de meninos e adolescentes do sexo masculino, todas as DEAMS de São Paulo atendem este público (desde que tenham até 14 anos de idade), competência que foi definida por um decreto de 1996 (Decreto Nº 40.693/96), visando facilitar a denúncia daqueles casos em que os filhos também foram vítimas da violência praticada contra a mãe.<sup>21</sup> No Rio de Janeiro, com este mesmo propósito, as delegadas informaram que,

---

<sup>18</sup> Sobre a invisibilidade da violência doméstica contra pessoa idosa ver, por exemplo, Debert e Marques, 2009.

<sup>19</sup> “Toda mulher, independente de classe, raça, etnia, orientação sexual, renda, cultura, nível educacional, idade e religião, goza dos direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sendo-lhe asseguradas as oportunidades e facilidades para viver sem violência, preservar sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual e social”. (Título I, artigo 2º).

<sup>20</sup> Na primeira edição da Norma Técnica de Padronização das DEAMS encontra-se que Mulheres devem ser as beneficiárias diretas das DEAMS, tendo em vista a especialização dos serviços de segurança pública prestados por esses equipamentos da Polícia Civil. (NT, 2006: 23). Na segunda edição, além de especificar o tipo de violência, alterou-se também a competência: “Todas as mulheres vítimas de violência de gênero são as beneficiárias diretas das DEAMS, em face da especialização de seus serviços. Por isso, as condutas violentas não se resumem aos crimes de violência doméstica e familiar previstos na Lei Maria da Penha” (NT, 2010: 30)

<sup>21</sup> Ao ampliar o atendimento para crianças e adolescentes do sexo masculino, o objetivo era facilitar a denúncia de casos de violência doméstica contra crianças e adolescentes, mas na prática este atendimento acabou sendo ampliado para todo tipo de ocorrência, incluindo brigas em escolas e

eventualmente, nos casos em que filhos, irmão, ou o atual namorado, são também agredidos, ou seja, quando a violência tem conexão com o caso da mulher, pode ser feito o registro da ocorrência para o homem na DEAM. E explicam “*ele não tem que ir a uma delegacia comum para registrar outra ocorrência. O crime é um só, com um agressor e duas vítimas*” (Delegada DEAM Campo Grande – RJ).

O atendimento para travestis e transexuais mostrou-se mais controverso. Primeiro é importante notar que o atendimento para este público não está definido em nenhum decreto, ficando a critério das delegadas definirem por sua realização ou não. Doze delegadas disseram atender a este público, embora algumas tenham afirmado que nunca surgiram casos. Em geral, o entendimento é de que travestis e transexuais devem ser atendidos sempre que forem vítimas de violência doméstica e familiar, enquadrando-se, portanto, na Lei 11.340/2006. Em Porto Alegre, a delegada justifica que atende apenas se for um caso de violência baseada no gênero. Para uma delegada de São Paulo o que justifica o atendimento é a violência ocorrer na família “*(...) o travesti faz parte da família, e a Lei Maria da Penha foi criada para coibir a violência doméstica e também familiar*” (Delegada Titular - 6ª DDM/SP). É também a falta de regulamentação deste atendimento que permite que algumas delegadas declarem que não atendem a este público porque não são mulheres. Esta justificativa foi apresentada por duas delegadas de São Paulo.

---

## Atribuições Legais

Infrações Penais de atribuição investigativa das DEAMs. Todo ato de violência cometido contra a mulher, conforme definido no artigo 1º da Convenção de Belém do Pará – OEA, que configure crime ou contravenção penal leve, prioritariamente e respeitando-se as áreas circunscritas de atuação, ser de atribuição de investigação e apuração das DEAMs. Dentre esses se destacam os crimes contra a vida, contra a liberdade pessoal, contra a liberdade sexual, contra a honra e aqueles tipificados no capítulo intitulado “das lesões corporais”, todos constantes do Código Penal Brasileiro, assim como o crime de tortura (Lei nº 9.455/1997). (NT, 2006: 25)<sup>22</sup>

As Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher integram as polícias civis e estão subordinadas às políticas de segurança pública de seus respectivos estados. Suas atribuições, competência, organização são definidas por decretos, portarias e resoluções e

---

brigas entre vizinhos (IZUMINO, 2003:163). O mesmo decreto ampliou a competência das DEAMS para investigação de crimes de abuso sexual e execução dos mandatos de prisão por não pagamento de pensão alimentícia.

<sup>22</sup> Com a nova redação da Norma Técnica, as atribuições legais da DEAM passam a ser aquelas que estão previstas na Lei 11.340/2006 no artigo 7º da lei, além de enfatizar que a atuação destas delegacias especializadas não deve se limitar à investigação da violência doméstica e familiar. (NT, 2010:36)

seguem a linha de atuação política de cada governo. Da mesma forma, a alocação de infraestrutura, recursos humanos e materiais dependem de investimentos dos governos estaduais.

Ao tratar das infrações penais cujas atribuições investigativas são das DEAMS, observa-se que há um núcleo comum de crimes e contravenções que são registradas e investigadas por estas instâncias especializadas. O critério número um, por assim dizer, é tratar-se de ocorrência de violência baseada no gênero e ser praticada contra a mulher, independente do relacionamento com o agressor. As infrações e contravenções penais que são atendidas nas DEAMs estão descritas no quadro abaixo:

Quadro 1  
Distribuição das DEAMS segundo os crimes e contravenções penais que investigam e as região. Total de DEAMS nas Capitais e DF

	N	NE	CO	SE	S	Total
<b>Total de DEAMS por região</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>40</b>
Aborto	4	10	3	11	3	31
<b>Ameaça</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>40</b>
Assédio sexual	5	12	4	13	3	37
Atentado violento ao pudor c/fraude	5	13	4	11	3	36
Atentado violento ao pudor	6	14	4	10	3	37
Calúnia	6	13	4	11	3	37
Cárcere privado	6	14	4	12	3	39
Constrangimento ilegal	6	13	4	13	3	39
Dano (material)	6	13	3	10	3	35
Difamação	6	14	4	12	3	39
<b>Estupro</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>40</b>
Exploração sexual	5	10	3	11	3	32
Homicídio	4	6	2	9	2	23
<b>Maus tratos</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>39</b>
Injúria	6	13	4	11	3	37
<b>Lesão corporal dolosa</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>40</b>
Lesão corporal culposa	4	13	4	9	3	33
Tentativa de homicídio	5	9	4	11	3	32
Tráfico nacional de pessoas	1	6	4	6	2	19
Tráfico internacional de pessoas	1	2	2	3	0	8
Violação de domicílio	5	12	4	9	2	32
Importunação ofensiva ao pudor	6	13	4	12	3	38
Perturbação de tranqüilidade	6	12	4	11	3	36
Vias de fato	6	13	4	12	3	38

Fonte: Pesquisa sobre condições de funcionamento de DEAMS e Juizados de Violência Doméstica e Familiar nas capitais e DF. OBSERVE, 2010

Todas as DEAMS pesquisadas registram ocorrência dos crimes de ameaça, lesão corporal dolosa, maus tratos e estupro e estes são também os crimes mais denunciados quando se trata de violência doméstica e familiar e violência sexual.

Boa parte das delegadas reportou que houve uma alteração na competência das DEAMS após a aprovação da Lei 11.340/2006. A principal mudança foi para incluir como competência destas delegacias a investigação dos crimes contra o patrimônio e, em alguns casos, também as contravenções penais. No entanto, em todas as delegacias em que ocorreu essa mudança, as delegadas ressaltam que estes crimes e contravenções são registrados apenas quando ocorrem em contexto de violência doméstica ou familiar.

Apenas 23 delegadas declararam investigar o crime de homicídio, desde que tenham a autoria conhecida. Ainda assim, a investigação é feita de forma concorrencial com os distritos policiais, ou seja, não são todos os casos de homicídios praticados em situação de violência doméstica ou familiar ou que tenham autoria conhecida que são encaminhados para as DEAMS, podendo ser investigados pelos distritos policiais. A investigação de homicídio de autoria desconhecida é de competência das Delegacias de Homicídio. Não há consenso entre as delegadas sobre a atribuição para a investigação em crimes de homicídio. A falta de pessoal e de recursos materiais é um impeditivo para este trabalho. Na opinião de uma delegada titular entrevistada, a justificativa para que as DEAMs não investiguem o crime de homicídio deriva do objetivo do trabalho que realizam: *“A gente vai até a tentativa de homicídio. Porque o objetivo da delegacia é proteger a mulher, não é? Então, se ela já perdeu a vida...”* (Delegada Titular – São Luis).

Sobre a investigação do tráfico nacional e internacional de pessoas, verificou-se um número menor de DEAMs que reconhecem a competência para a investigação desses crimes. No caso do tráfico internacional, as delegadas entendem que são crimes de competência da Polícia Federal. Ainda assim, oito delegadas disseram que podem investigar este crime, embora não tenha sido encontrada nenhuma ocorrência nas estatísticas policiais. Da mesma forma ocorre com o tráfico nacional de pessoas. Dezenove delegadas reconhecem que a investigação deste crime pode ser competência da DEAM, mas há apenas uma ocorrência nas estatísticas.

Embora as DEAMS tenham sido criadas para atender mulheres vítimas de violência baseada no gênero, independente da natureza da violência e do vínculo com o agressor, após a Lei 11.340/2006, algumas delegacias estão limitando seu atendimento aos crimes que se enquadram nesta legislação, ou seja, aquela violência que decorre de conflitos em ambiente doméstico e/ou das relações familiares. Em Salvador, a delegada justifica que é *“humanamente impossível atender os outros casos de violência contra a mulher. Se fossemos atender tudo, não atenderíamos nada.”* (Delegada Titular – DEAM Brotas/Salvador). A delegada responsável pela segunda DEAM deste município não afirmou que o atendimento tem esta restrição, embora tenha declarado que *“99,9% dos crimes registrados correspondem à Lei Maria da Penha”* (Delegada Titular – DEAM Periperi/Salvador). Em Recife, a delegada informou que a DEAM investiga apenas os crimes de violência doméstica e familiar e crimes sexuais, mas não esclareceu se esta competência foi estabelecida após a Lei 11.340/2006 ter entrado em vigor.

Aparentemente, a seletividade para o atendimento surge como um recurso das delegadas para controlar o aumento da demanda de mulheres que procuram as DEAMS. Outras estratégias já foram identificadas (PASINATO, 2010), como por exemplo, o atendimento ser restrito para as mulheres que ainda coabitam com seus agressores, o que também contraria o que está disposto na Lei Maria da Penha. É importante estar atento a estes recursos que modelam o cotidiano das Delegacias, para evitar situações de constrangimento para as mulheres e a desigualdade no acesso aos seus direitos. Além disso, esta limitação para o atendimento da violência doméstica e familiar também concorre para limitar o reconhecimento de outras formas de violência contra as mulheres

que ocorrem fora do ambiente doméstico e envolvem outros agentes. Embora a aplicação da Lei Maria da Penha deva ser assegurada de forma prioritária, não se pode perder de vista que as DEAMS devem atender todas as mulheres que sofrem violência em razão das desigualdades de gênero, independente do tipo de relacionamento que mantenham com o agressor.

---

## **Coordenação das DEAMS**

A localização das DEAMS no organograma das Polícias Civis varia de estado para estado. Em alguns casos, são alocadas em divisões ou departamentos, em conjunto com outras delegacias especializadas – do idoso, da criança e do adolescente, por exemplo; em outros, estão subordinadas às delegacias seccionais. Um dos grandes problemas que afeta o funcionamento das DEAMS e tem se constituído como obstáculo para a aplicação da Lei 11.340/2006 é a falta de padronização na forma de funcionamento destas instâncias e no atendimento que oferecem às mulheres. Isto ocorre entre delegacias que funcionam nas capitais, mas parece mais grave se forem consideradas as unidades policiais que estão distribuídas nos municípios do interior dos estados, onde as distâncias e a localização geográfica podem contribuir para dificultar ainda mais o contato entre as delegadas titulares para a troca de experiências. Além disso, desde a criação da primeira Delegacia da Mulher, em São Paulo, a história destas delegacias tem sido marcada por sua invisibilidade dentro da instituição policial, que se expressa num isolamento destas delegacias dentro da polícia e no interior das políticas públicas de segurança, além do não reconhecimento da violência contra a mulher como objeto de intervenção destas políticas (GREGORI, 2006)

Neste cenário, a criação de instâncias integradas ao organograma das polícias civis e que tenham como competência a coordenação das DEAMS é uma das recomendações da Norma Técnica das DEAMS, constituindo também uma demanda entre as delegadas de polícia que se ressentem da falta de representação institucional. A Norma Técnica recomenda que as Coordenadorias sejam criadas naqueles estados que tenham implantado dez ou mais DEAMS, como medida para contribuir ao fortalecimento destas delegacias especializadas dentro das polícias e também para a formulação de políticas de segurança pública que contemplem as especificidades da violência baseada no gênero. Recomenda também que o cargo de coordenadora seja exercido por uma delegada de polícia com experiência de trabalho nas DEAMS, que deverá contar com o apoio de uma equipe própria e ter autonomia para acompanhar e organizar o trabalho dessas delegacias. Entre as várias atividades que devem competir a estas coordenações, a Norma Técnica destaca a importância da padronização do atendimento e dos procedimentos investigatórios, o acompanhamento dos casos de maior complexidade, promover a integração entre as DEAMS e entre estas delegacias e a rede de serviços especializados, atuar como um espaço de diálogo entre as DEAMS e a Polícia Civil e a Secretaria de Segurança Pública, de forma que possa contribuir para a integração das especializadas nas políticas do estado, garantindo-lhes condições de trabalho mais adequadas. Recentemente, vem crescendo também a demanda por orçamento próprio para estas instâncias, como modo de garantir melhor acesso das DEAMS aos recursos materiais e humanos. (NT, 2010: 49/50)

A pesquisa apurou que apenas 7 estados, ou seja, menos de 1/5 das localidades pesquisadas dispõem de alguma instância responsável pela coordenação das atividades

destas DEAMS. Existem diferenças significativas entre estas experiências, conforme se apresenta a seguir.

Em Belo Horizonte, Teresina e Aracaju (SE) existem instâncias para a coordenação dos trabalhos das delegacias especializadas, entre as quais se inserem as Delegacias da Mulher. Em Belo Horizonte, por exemplo, a Delegacia Especial de Crimes Contra a Mulher (DECCM) está subordinada à DIPEMI (Divisão de Polícia Especializada da Mulher, do Idoso e do Deficiente Físico). Esta divisão foi criada nos anos 1990 e responde apenas pelas delegacias especializadas da capital<sup>23</sup>. A partir de 2007, após uma reforma das políticas de segurança em Minas Gerais, a DIPEMI passou a ser subordinada ao Departamento de Investigação, Proteção e Orientação da Família<sup>24</sup>. Um dos resultados desta mudança foi uma maior concentração de poder no Departamento, que passou a ser o interlocutor entre a DIPEMI e as arenas de negociação na esfera da defesa social. (PASINATO, 2010)

Em Teresina, as três DEAMS que estão localizadas na capital<sup>25</sup> são subordinadas a uma Gerência que coordena os trabalhos de todas as delegacias especializadas da capital (idosos, mulheres e de discriminação). Entre as atribuições desta Gerência está o suporte para o funcionamento destas delegacias e a organização das estatísticas policiais destas especializadas. As delegadas entrevistadas observaram que este trabalho de coleta e sistematização dos dados é mais bem executado junto à DEAM Centro, que está instalada no mesmo prédio da Gerência, e não esclareceram qual a forma de contribuição deste órgão para o trabalho que realizam.

Em Aracaju, a DEAM<sup>26</sup> está vinculada ao CAGV – Centro de Atendimento a Grupos Vulneráveis, formado por três delegacias especializadas: Delegacia Especial de Atendimento à Mulher, Delegacia Especial de Atendimento à Criança e ao Adolescente e Delegacia Especial de Atendimento a Grupos Vulneráveis (que abrange idosos, homossexuais e profissionais do sexo, portadores de necessidades especiais e pessoas vítimas de discriminações em razão de raça, cor, etnia, religião e procedência nacional) (NOBRE e BARREIRA, 2008), com competência para atuar na capital. Esta vinculação é tanto administrativa quanto física, uma vez que as delegacias especializadas dividem as mesmas instalações prediais em Aracaju. O CAGV tem uma coordenadora que foi identificada como a pessoa responsável pelas DEAMS, sendo que na opinião da Delegada entrevistada esta coordenadora tem uma boa atuação no suporte necessário às atividades diárias da DEAM da capital.

Em São Paulo, as Delegacias da Mulher contam com o Setor Técnico de Apoio às Delegacias de Polícia de Defesa da Mulher do Estado de São Paulo, órgão vinculado à Delegacia Geral de Polícia. O Setor foi criado em 1989, sendo o primeiro no país com esta função de coordenação destas especializadas. Embora tenha competência para atuar junto

---

<sup>23</sup> De acordo com a pesquisa MUNIC (IBGE, 2009) existem 49 DEAMS no estado de Minas Gerais. Conforme apurado na entrevista com a Delegada Titular da DIPEMI, as delegacias especializadas do interior estão subordinadas às Delegacias Seccionais do Interior e tem na DIPEMI apenas uma referência informal para sanar dúvidas sobre atendimentos ou para organização do atendimento.

<sup>24</sup> Além das delegacias vinculadas à DIPEMI, este departamento também abriga as delegacias de proteção à criança e adolescente, a delegacia para criança e adolescente infrator e a delegacia de ecologia e qualidade de vida. Este departamento, juntamente com outros três, responde pelas delegacias especializadas em Belo Horizonte

<sup>25</sup> Em todo o estado existem 7 DEAMS.

<sup>26</sup> O estado de Sergipe tem 4 DEAMS.

a todas as 129 Delegacias da Mulher em funcionamento no estado, o Setor tem suas funções bem delimitadas, atuando como órgão consultivo e de assessoria. São atribuições deste Setor: prestar assessoria técnica para a padronização na aplicação da Lei Maria da Penha, coordenar a assessoria de imprensa em matérias que envolvam os trabalhos das DEAMS, fazer a representação em eventos e divulgação do trabalho das DEAMS no estado, além de sistematizar as estatísticas de todas as unidades desta especializada. Hierarquicamente, as Delegacias da Mulher estão subordinadas às Seccionais de Polícia da Capital e do interior<sup>27</sup>, instâncias às quais as delegadas devem recorrer para resolver problemas de recursos materiais e humanos em suas delegacias. O Setor Técnico não tem recursos próprios nem competência para decidir sobre a alocação de recursos materiais e humanos nas DEAMS, nem mesmo sobre a designação de Delegadas para assumir estas especializadas, funcionando, nestes casos, apenas como órgão consultivo. Algumas delegadas entrevistadas demonstraram desconhecer quais são as atribuições deste setor (e, inclusive quem é a responsável por ele). No entanto, a pesquisa só pode ser realizada depois de autorização obtida junto ao Setor Técnico, e os dados estatísticos também foram fornecidos por esta instância, o que mostra a relevância de seu papel quando se trata de acesso às informações e às delegadas.

No Rio de Janeiro, existe a Divisão de Polícia de Atendimento à Mulher – DPAM, criada em 2006. A DPAM coordena todas as DEAMS do estado do Rio de Janeiro<sup>28</sup>, mas não tem verba própria. De acordo com uma das delegadas entrevistadas neste município, a DPAM é um departamento

[...] subordinado ao Departamento Geral de Polícia Especializada. A idéia é que a DPAM concentre todas as informações da estrutura das DEAMS (banco de dados); é um órgão de ligação entre a chefia da polícia civil e as DEAMS” (Delegada/DEAM Jacarepaguá).

Ainda de acordo com esta entrevistada, a Delegada responsável pela DPAM tem grande preocupação com a capacitação dos policiais alocados nestas delegacias e a posição que ocupa facilita que obtenha melhorias para as DEAMS.

Em Recife, encontra-se o Departamento de Polícia da Mulher, um dos seis departamentos da Polícia Civil daquele estado, vinculado diretamente à Diretoria Geral de Operações de Polícia Judiciária. O Departamento foi criado por decreto em 2008 e tem por objetivo coordenar as atividades das seis DEAMS existentes no estado. Segundo apurado pela pesquisa:

O papel da coordenadora é cuidar administrativamente da Delegacia, considerando tanto a parte estrutural quanto a de recursos humanos. É

---

<sup>27</sup> A divisão administrativa da polícia civil em São Paulo é composta pela DECAP (Departamento da Capital), DEGRAN (Departamento da Grande São Paulo) e os DEINTER (Departamentos do Interior), cada um coordenando um conjunto de seccionais de polícia. As 129 Delegacias estão distribuídas em 9 na capital, 13 nos municípios da Grande São Paulo e 107 no interior do estado, distribuídos em 9 Departamentos do Interior.

<sup>28</sup> O Estado do Rio de Janeiro tem 10 DEAMS, sendo 3 na capital. Outras duas deverão ser inauguradas ainda em 2010. Apenas três DEAMS ainda não foram integradas ao sistema Delegacia Legal o que, de acordo com informações fornecidas pela Dra. Martha Rocha, titular da DPAM, deverá ocorrer ainda em 2010.

papel da coordenadora também oferecer orientações às DEAM. Nesse processo foi criado um protocolo de atendimento à mulher, de forma que este atendimento seja minimamente padronizado em todo o estado. A coordenação tem também a função de realizar trabalhos com a comunidade. Dessa forma, realiza palestras e cursos com a comunidade de forma geral; realiza também encontros com os municípios, com intuito de sensibilizá-los para a criação de DEAM, uma vez que só temos seis em todo o estado. Vem atuando com algumas dificuldades, uma vez que há uma deficiência de pessoal, em termos de números (sic) ... (Delegada Titular – DEAM Recife).

A experiência mais recente destas coordenadorias foi encontrada em João Pessoa, onde a Coordenadoria Estadual das DEAMs foi criada em 2009, através de uma portaria do Secretário de Segurança Pública e Defesa Social. São atribuições deste órgão avaliar e acompanhar a aplicação da Lei Maria da Penha em todo o estado – onde existem 7 DEAMS - “pois havia um histórico de que as delegadas não trabalhavam com a lei, mas apenas com os TCOs.” (Delegada Titular – DEAM/João Pessoa). Esta coordenadoria foi criada após o governo do estado assinar o Pacto Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres.<sup>29</sup>

De todas as experiências encontradas, aquelas existentes em Recife e Rio de Janeiro parecem ser as mais próximas das recomendações da Norma Técnica de Padronização das DEAMS. Além de serem setores que acompanham exclusivamente estas delegacias especializadas, sua classificação como departamento garante visibilidade nos organogramas das polícias civis, proporcionando também maiores possibilidades de participação na formulação de políticas de segurança pública.

Quadro 2  
Síntese das características dos órgãos de coordenação existentes.

	Aracaju	Belo Horizonte	João Pessoa	Recife	Rio de Janeiro	São Paulo	Teresina
Nº de DEAMS no estado	4	49	7	6	10	129	7
Nº de DEAMS na capital	1	1	1	1	3	9	3
Coordena as DEAMS exclusivamente?	Não	Não	Não	Sim	Sim	Sim	Não

<sup>29</sup> Além das experiências aqui mencionadas, em São Luís foi mencionada a existência de um projeto de criação de uma coordenadoria das DEAMS. Em Porto Alegre, segundo a Delegada Titular da DEAM, o órgão não existe oficialmente, mas o Delegado Regional circulou através de ofício a informação de que a Delegada da DEAM de Porto Alegre é quem desempenha esta função. Oficialmente, contudo, esta coordenação é uma atribuição do Delegado de Polícia que cuida de todos os 24 distritos policiais existentes no município. Para a delegada, a existência de uma coordenadoria permitiria uma melhor administração dos assuntos da DEAM, inclusive para o estabelecimento de suas competências.

Titular trabalhou em DEAM?	Não informa	Sim	Não informa	Sim	Sim	Sim	Não informa
Competência territorial	Capital	Capital	Estado	Estado	Estado	Estado	Capital
Orçamento Próprio	Não informa	Não	Não informa	Não informa	Não	Não	Não informa

Fonte: Pesquisa sobre condições de funcionamento de DEAMS e Juizados de Violência Doméstica e Familiar nas capitais e DF. OBSERVE, 2010

#### Ponto Positivo

Em Campo Grande (MS) não existe um órgão de coordenação das DEAMS, mas a Coordenadoria Estadual da Mulher – organismo governamental de políticas para mulheres tem atuado para aprimorar a atuação dos policiais de todas as delegacias na aplicação da Lei Maria da Penha. Em uma de suas iniciativas, realizou capacitação de policiais de distritos policiais que dão atendimento às mulheres nos períodos noturno e nos finais de semana. Além de contribuir para a transversalização de gênero nas políticas de segurança, a Coordenadoria promove uma maior integração entre DEAMS e políticas de governo.

### 2.1.1 Infraestrutura e recursos físicos e materiais

Problemas com as instalações físicas foram mencionados por 10 delegadas entrevistadas (25% do total). As queixas referem-se à inexistência de infraestrutura ou sua inadequação para dar um bom atendimento para as mulheres. Treze delegadas (32,5%) destacam a falta de equipamentos e/ou sua precariedade (incluindo computadores, viaturas e armamentos) como o principal problema que enfrentam para realizar o trabalho em melhores condições. Em alguns casos, a preocupação com estas carências é pautada pelo reconhecimento de que o atendimento para as mulheres deveria ser melhor, outras vezes a preocupação volta-se para a melhoria de condições de trabalho e da segurança para os policiais. Ambas as preocupações estão relacionadas e devem ser consideradas como faces da mesma moeda. Além do desconforto para as mulheres, a inadequação dos espaços físicos funciona como desestímulo para a (o)s profissionais que trabalham nestas delegacias e que vivenciam na falta de condições materiais para a realização de suas atividades um reflexo do desprestígio que estas delegacias ainda gozam no interior das polícias.<sup>30</sup>

A existência de recursos materiais em quantidade e condições de uso adequadas pode ser tomada como um duplo indicador. Por um lado, ajuda a conhecer as condições de atendimento que a população encontra neste serviço. Boas condições de atendimento traduzem o reconhecimento de que o atendimento de qualidade prestado pelo serviço

<sup>30</sup> Este desaparelhamento não é um problema específico das DEAMS, mas trata-se de uma realidade que afeta parte significativa dos serviços de segurança pública no país (SENASP, 2006).

público é direito de todos os cidadãos e cidadãs. Por outro lado, é também indicador sobre a inclusão dessas delegacias especializadas no orçamento das polícias e nas políticas de segurança pública o que, por sua vez, traduz a relevância que as DEAMS possuem nas políticas de governo. Apesar da importância destes itens para assegurar um bom atendimento é importante equacionar o peso da existência ou inexistência de equipamentos quando se pretende avaliar o funcionamento das DEAMS. Além das condições materiais, a especialização do atendimento inclui também espaços adequados e uma postura de profissionais treinada (o)s para acolher as mulheres com respeito e disposição para ajudá-las a sair da situação de violência, transmitindo segurança de que estão “fazendo a coisa certa”, atuando como estímulo para a tomada de decisões em suas vidas. Além disso, é importante também observar que, em muitos casos, as melhores condições de funcionamento de uma DEAM ou a disponibilidade de equipamentos dependem da capacidade de barganha da delegada de polícia ou de suas articulações institucionais, constituindo-se, portanto, num ganho pessoal e não no resultado de uma política pública de caráter permanente. Situação que não é diferente de outras unidades policiais.

As condições de funcionamento das DEAMS instaladas nas capitais é bastante diversificada. Existem delegacias instaladas em prédios que são adaptados para receber o serviço, algumas possuem espaços inadequados e sinais de má conservação, aspectos relevantes quando se considera a proposta de que o ambiente de uma Delegacia da Mulher seja acolhedor para a mulher. Em algumas delegacias visitadas a atenção das pesquisadoras foi atraída para a falta de itens básicos para o bom atendimento ao público, como banheiros sem condições de uso (com entupimentos, mau cheiro, sem papel higiênico e sabonete), inexistência de copos plásticos para água (em algumas delegacias havia um único copo para ser utilizado por todos), falta de cadeiras nas salas de espera e espaços compartilhados por vítimas, agressores e público em geral, inclusive crianças que vão acompanhando suas mães. Estes itens são ainda mais relevantes se considerado que a espera por atendimento pode ser longa, podendo alcançar várias horas de espera, e que muitas mulheres comparecem às DEAMS acompanhadas por seus filhos pequenos.<sup>31</sup>

Neste item do relatório serão analisadas as variáveis relacionadas com as instalações das DEAMS: localização e acesso, instalações físicas, existência e conservação dos espaços, recursos materiais, suas condições de uso e suficiência em face da demanda que chega cotidianamente a estas delegacias. Adotou-se como parâmetro para esta análise a Norma Técnica de Padronização das DEAMS, bem como os manuais de treinamento para policiais em serviços especializados.

---

## **Localização e Acesso**

Estudos sobre acesso à justiça afirmam que a localização geográfica das instituições (tribunais etc.) pode se constituir num obstáculo para que as pessoas procurem a justiça e, conseqüentemente, possam exercer seus direitos através destas instâncias. Além da localização geográfica, o fator econômico também pode ser um obstáculo a este acesso. (CAPPELLETTI e GARTH, 1988; SOUZA SANTOS, 1995). Tendo em vista o papel estratégico

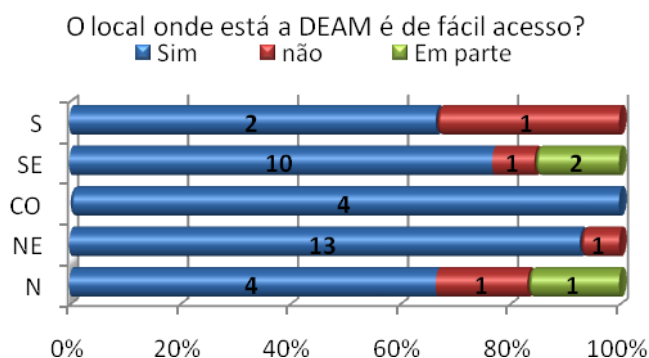
---

<sup>31</sup> Uma pesquisa, realizada na Delegacia da Mulher de Belo Horizonte, apurou que as mulheres esperam entre 6 e 8 horas para receber atendimento, realizar o registro da ocorrência policial e, se necessário, passar pelo atendimento com a médica legista (PASINATO, 2010)

que as DEAMS desempenham para facilitar o acesso das mulheres à justiça, procurou-se conhecer se os locais onde as delegacias estão instaladas contribuem para que as mulheres procurem o serviço.

Como exposto anteriormente, a maior parte das capitais tem apenas uma DEAM em funcionamento, e estas unidades estão instaladas na região central dos respectivos municípios, em locais com grande fluxo de transporte público, próximos a terminais de ônibus, e com grande circulação de pessoas no período diurno e durante a semana, considerando que nas grandes cidades brasileiras, as regiões centrais, de modo geral, concentram oferta de comércio e de serviços.<sup>32</sup> Apesar desta facilidade quanto ao acesso, as pesquisadoras observaram que não existem placas de orientação para chegar ao local, embora a maior parte das delegacias possua placas de identificação na parte externa do edifício. Algumas exceções neste quesito foram encontradas.

Gráfico 9  
Distribuição das DEAMS segundo a facilidade de acesso e a região. Total de DEAMS nas Capitais e DF (Nº absoluto)



Fonte: Pesquisa sobre condições de funcionamento de DEAMS e Juizados de Violência Doméstica e Familiar nas capitais e DF. OBSERVE, 2010

Em Florianópolis, onde existe apenas uma DEAM, a delegacia foi recentemente transferida para um prédio com melhores instalações. Segundo uma funcionária entrevistada, apesar desta melhoria, o acesso ao serviço tornou-se mais difícil para as mulheres que moram na região Sul da ilha, pois o deslocamento por transporte público tem um custo econômico significativo, impacto que é maior para a população mais pobre. Em Palmas (TO), embora a delegacia esteja instalada no centro da cidade, trata-se de um local com pouca circulação de transporte público, o que dificulta seu acesso pela população. Em Manaus, o prédio da DEAM está numa avenida bastante movimentada, mas a pesquisadora pondera que o acesso é mais fácil para quem chega de carro, pois as paradas de ônibus são distantes da delegacia, obrigando as mulheres a percorrerem algumas quadras desta avenida que, além de tráfego intenso, não tem calçamento adequado para que os transeuntes possam caminhar com segurança.

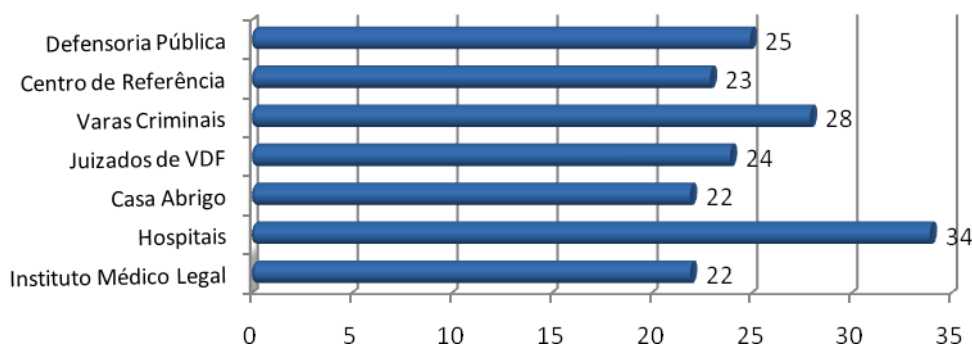
<sup>32</sup> Como observado pela delegada titular da 1ª DDM de São Paulo, o plantão noturno nesta delegacia é menos freqüentado pelas mulheres, pois durante a noite o acesso através de transporte público fica reduzido e a movimentação costuma ser menor e diversificada com aumento da população de rua e usuários de drogas que vivem pela região.

Em São Paulo, a maior parte das DEAMS está instalada em locais de fácil acesso, próximas a avenidas de grande movimento, linhas de ônibus e estações de metrô. Contudo, neste quesito da localização, uma particularidade do município são as longas distâncias que mulheres residentes em bairros mais periféricos precisam percorrer para chegar à Delegacia da Mulher mais próxima. Mesmo havendo uma DEAM em cada Seccional de Polícia, dada a extensão territorial da cidade, alguns bairros ficam muito distantes das delegacias, como por exemplo, na zona Norte, onde algumas mulheres precisam percorrer distâncias de aproximadamente 22 km até a DEAM ou na zona Sul, onde esta distância pode ser de mais de 30 km.

Em Maceió e Salvador, municípios onde existem duas unidades de DEAMS, respectivamente, a localização de uma das unidades em bairros de periferia foi mencionada pelas delegadas como ponto positivo deste serviço, pois facilita o acesso para a população carente que reside nestas regiões e muitas vezes não tem recursos para se deslocar até o centro da cidade.

Outro aspecto associado à localização das DEAMS se refere à sua proximidade com outros serviços que podem ser utilizados pelas mulheres em seu percurso por ajuda institucional para sair da situação de violência. Entre os serviços, a situação mais problemática ocorre em relação ao Instituto Médico Legal (IML). Nos casos de lesões físicas e violência sexual, após realizar o registro policial, as mulheres recebem uma guia (documento formal de solicitação) para a realização dos exames médicos legais no IML. Não é incomum que as mulheres deixem de realizar esses exames, em decorrência dos deslocamentos que são necessários, seja pela falta de recursos financeiros, pela distância, porque desconhecem o local onde fica o serviço, ou mesmo porque não entendem a necessidade de realizar o exame e sua importância como prova técnica na ação penal. As consequências são várias: a falta de laudos periciais está entre as principais causas de morosidade na conclusão dos inquéritos policiais, a inexistência de provas materiais pode levar ao arquivamento do inquérito policial. Além disso, perícias que demoram a ser realizadas podem resultar em laudos não conclusivos, o que também dificulta o encaminhamento da ação penal. Como se observa no gráfico, aproximadamente metade das DEAMS tem boa localização em relação a cada um dos serviços mencionados como relevantes para o seguimento dado ao atendimento das mulheres. Considerando as atribuições previstas na Lei 11.340/2006, a polícia deve se encarregar do transporte das mulheres que necessitem de deslocamento para o IML, hospitais ou para a Casa Abrigo. Na prática, nem sempre isto tem sido assegurado. Como exposto adiante, as DEAMS não possuem viaturas em número e condições adequadas para cumprir este papel, nem pessoal suficiente para atender a todas as mulheres que necessitam deste atendimento. Apesar disso, muitas entrevistadas afirmaram que o encaminhamento das mulheres costuma ser realizado com o acompanhamento dos agentes de polícia, o que minimizaria as distâncias entre as DEAMS e os serviços. Este é, no entanto, um tema que requer melhor investigação através da observação do atendimento.

Gráfico 10  
Distribuição das DEAMS segundo a facilidade de acesso para os serviços de atendimento à mulher (apenas SIM). Total de DEAMS nas Capitais e DF (Nº absoluto)

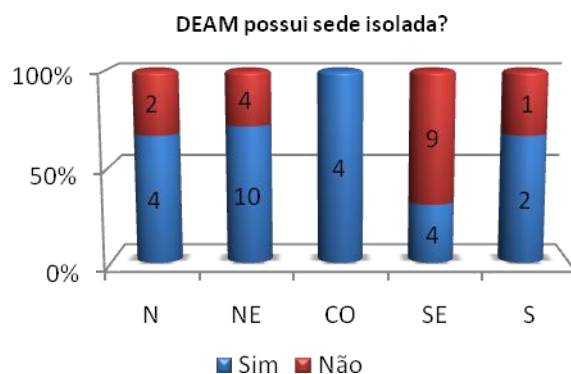


Fonte: Pesquisa sobre condições de funcionamento de DEAMS e Juizados de Violência Doméstica e Familiar nas capitais e DF. OBSERVE, 2010

Em Belo Horizonte, visando facilitar a realização destes exames, foi instalado um posto de atendimento do IML no prédio da Delegacia da Mulher. Duas médicas fazem o atendimento durante o período de funcionamento da delegacia e elaboram ali mesmo os laudos que são rapidamente incorporados aos inquéritos policiais. Dependendo do movimento de mulheres na Delegacia, esse atendimento pode representar algumas horas de espera adicional, mas sem dúvida, contribui para que possam realizar o exame de maneira mais rápida e econômica, evitando que tenham que fazer novo deslocamento pela cidade. Em Brasília, onde a DEAM está passando por reformas para sua ampliação, também existe a previsão de instalação de um espaço destinado ao posto do IML.

## Instalações físicas e espaços destinados ao atendimento

Gráfico 11  
Distribuição das DEAMS segundo as instalações físicas (sede isolada ou não) e a região. Total de DEAMS nas Capitais e DF (nº absoluto)



A maior parte das DEAMS funciona em prédios isolados, embora nem sempre sejam sedes próprias, mas prédios alugados e adaptados para a instalação do serviço. Em alguns casos o edifício não é o mais apropriado, como ocorre em Palmas, onde a DEAM está em prédio isolado, mas trata-se de um edifício comercial e a delegacia funciona no primeiro andar o que pode, na opinião da própria delegada, dificultar o acesso ao público. Em Maceió a DEAM II também está instalada num edifício adaptado, mas neste caso trata-se de uma residência e para a delegada este aspecto é positivo uma vez que contribui para que a delegacia tenha um aspecto mais acolhedor *“(...) dá uma ‘cara’ de casa (...) família, ambiente acolhedor, diferente de uma delegacia comum que é fria e sem vida (...)”* (Delegada Titular – DEAM II/Maceió). Esta percepção de que o espaço da delegacia da mulher deve remeter ao espaço mais feminino, ou um espaço do lar foi também identificada em outros lugares. Em São Paulo, por exemplo, as pesquisadoras repararam que a decoração de algumas delegacias inclui a pintura em cor-de-rosa nas paredes. Em Aracaju esta concepção não se refere apenas à escolha do prédio, mas ao próprio projeto de atendimento para as mulheres

[...] o local não foi conseguido da noite para o dia. Fizemos uma pesquisa observando justamente uma localização mais adequada aos usuários (...) a casa, antiga residência foi escolhida propositadamente, pois queriam um lugar que fosse acolhedor, que não tivesse cara de delegacia, porque isso afasta. (...) que tivesse cara de casa, que a mulher se sentisse acolhida, que não visse nela um lugar das autoridades, mas um lugar com pessoas com capacidade de escutá-la e de ouvi-la. Foi uma tentativa de reaprender a possibilidade da escuta (...) A casa veio se adequar à concepção do projeto [do CAGV] que era trazer algo novo, não atender por atender as mulheres com uma simples resposta polícial, mas que a mulher pudesse se entender pessoa, se entender sujeito de direito. (Coordenadora do CAGV – Aracaju)

Entre aquelas que não possuem sedes isoladas de outros serviços, encontram-se quatro DEAMS que funcionam em espaços compartilhados com outras delegacias especializadas (Aracaju, João Pessoa, Teresina-Centro e Boa Vista). Em João Pessoa, a DEAM está instalada no mesmo prédio que a delegacia do idoso e de crimes homofóbicos, com espaços de uso comum, como a sala de espera. A DEAM deverá ser transferida para outro prédio e, segundo comentários dos funcionários, o recurso para as novas instalações virá através do Pacto Nacional pelo Enfrentamento à Violência. A nova construção abrigará também um centro de referência para atendimento às mulheres. A pesquisadora observou que os funcionários falam com grande empolgação sobre a mudança, afirmando que o novo espaço possibilitará um melhor atendimento. No entanto, discordam da informação de que o atendimento virá a ser ampliado para 24 horas. Em Boa Vista, os espaços da DEAM são compartilhados com os Núcleos de Proteção ao Idoso e Portadores de Necessidades Especiais e o Núcleo de Proteção à Criança e ao Adolescente.

Em São Paulo, excetuando a 1ª DDM, que funciona num prédio isolado, as outras oito Delegacias têm suas instalações em prédios de distritos policiais, sendo que seis funcionam no próprio prédio dos distritos, onde ocupam o segundo ou terceiro andar, e duas estão instaladas nos espaços onde anteriormente funcionava a carceragem destes distritos. Naquelas que estão instaladas no prédio dos distritos policiais, a entrada para o edifício é comum a todos e a dificuldade para localizar o acesso à DEAM faz com que as

mulheres tenham que se dirigir à recepção do distrito policial para chegar à área de atendimento da especializada. Nestas dependências, o acesso se faz apenas por escada (3 ou 4 lances) e, casos especiais são atendidos na área do distrito policial<sup>33</sup>. Nas duas DEAMS que estão instaladas nos antigos prédios de carceragem, as entradas são independentes.

No Rio de Janeiro, a DEAM de Jacarepaguá também está instalada junto a um distrito policial, mas de acordo com informações prestadas pela coordenadora da DPAM, as instalações são independentes, desde a recepção. Em Salvador, a delegacia de Periperi funciona num Complexo denominado “Distrito Integrado de Segurança”, onde estão instalados um distrito policial, um batalhão da PM, o corpo de Bombeiros e o Serviço de Atenção para Pessoas em Situação de Violência Sexual – Viver. Em Porto Alegre, a DEAM funciona no Palácio de Polícia, sede da Polícia Civil naquele estado. Em Belém, a DEAM não conta com sede própria e está localizada em um prédio cedido pela SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social.

Com relação às condições das instalações, as DEAMS das regiões Sul, Centro-Oeste e Sudeste são, em geral, descritas como tendo bons ambientes, limpos, organizados, bem arejados e iluminados. Apesar desta descrição favorável, foram identificados problemas com variados graus de gravidade em DEAMS das 5 regiões, conforme se descreve a seguir.

Em Curitiba, as instalações são descritas como em boas condições, embora existam problemas com a rede elétrica e com o forro interno das salas. Em São Paulo, duas delegacias apresentavam problemas com goteiras e, aquelas que são instaladas nos prédios da carceragem, também apresentavam problemas com circulação de ar, pois não é possível instalar janelas externas. Ainda em São Paulo, a 1ª Delegacia, instalada no centro da cidade, apresenta as piores condições em suas instalações. A delegacia funciona num prédio tombado pelo patrimônio histórico e, não pode passar por reformas para adaptação dos espaços. A conservação também é precária e apresenta sinais de desgaste, com paredes sujas, pintura descascada e marcas de infiltração.

Das trezes DEAMs que foram pesquisadas da região Sudeste, a que apresenta pior infraestrutura é a DEAM de Campo Grande, no Rio de Janeiro. A delegacia está instalada num prédio que abrigava a Delegacia de Homicídios. A mudança é recente e, no momento da pesquisa, nem mesmo as placas de identificação do local haviam sido trocadas. De acordo com os registros da pesquisadora, as instalações são *inadequadas*

[...] a sala de espera é pequena e muitas pessoas aguardam atendimento na rua. O espaço é sujo, escuro e sem ventilação, não tem nenhum bebedouro e os sofás estão rasgados. (Caderno de Campo – RJ).

O prédio não foi construído para ser uma delegacia e não existem banheiros em locais acessíveis para a (o)s usuária (o)s. Quando necessitam usar os sanitários, precisam ser conduzidos por um (a) policial. O atendimento inicial é feito em um guichê, que tem um vidro com um buraco, através do qual deve ser feita a comunicação. Segundo o relato da pesquisadora

[...] ao me aproximar para falar com a estagiária pude imaginar o constrangimento das mulheres, pois a impressão que temos é de que a

---

<sup>33</sup> É interessante chamar a atenção para o fato de que existe legislação específica que regulamenta o acesso de deficientes físicos aos prédios públicos e, obriga a que todos os prédios públicos tenham rampas e/ou elevadores.

pessoa não está ouvindo, o que nos leva a falar mais alto. (Caderno de Campo – RJ).

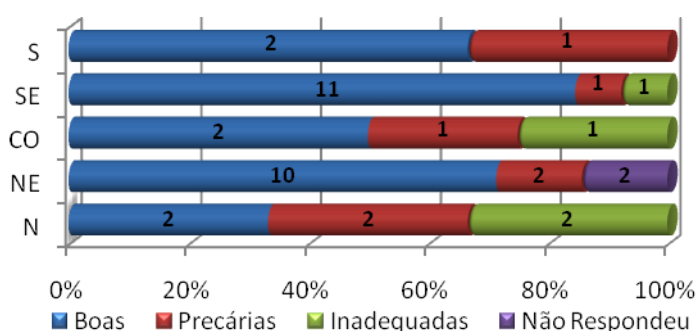
Esta mudança da DEAM Campo Grande é recente e se refletiu em prejuízo para o atendimento para o público. No relatório da Coordenação Sudeste (OBSERVE, 2008), a descrição desta delegacia mostrava que estava num espaço mais adequado e integrava o sistema de Delegacia Legal (pag. 13). A coordenadora da DPAM explicou que a mudança de prédio era necessária devido ao volume de inquéritos instaurados nesta DEAM. Afirmou também que as instalações estão adequadas ao sistema de Delegacia Legal.

Na região Norte, quatro delegadas entrevistadas afirmaram que as instalações não são satisfatórias, o que foi também confirmado no relato das pesquisadoras. Em Belém (PA) e Porto Velho, as delegacias também aguardam para em breve serem transferidas para prédios que estão sendo construídos ou reformados para acomodar suas novas instalações. Em Palmas, cuja delegacia funciona num prédio comercial, as instalações são descritas como poucas, pequenas e não garantem privacidade para o atendimento. Na região Norte, a DEAM com piores condições de infraestrutura e funcionamento é a Delegacia de Boa Vista, onde a pesquisadora chama a atenção para a precariedade de toda a edificação, que é mal conservada e suja.

Na região Nordeste, quatro delegadas afirmaram ter problemas com a infraestrutura de suas delegacias. As piores situações foram encontradas em Recife e Teresina (DEAM – Norte). Em Recife, a delegacia funciona em um prédio tombado pelo patrimônio histórico e não pode ser adaptado para o atendimento policial. A mudança de prédio está sendo negociada com a Secretaria de Segurança Pública. Em Teresina, a DEAM-Norte permaneceu um ano fechada para passar por reforma. A Delegacia foi reaberta em meados de 2009, sem a conclusão das obras, o que tem dificultado o funcionamento e atendimento ao público. A delegada lembra que há dois anos a DEAM não tem telefone fixo instalado e que os policiais são obrigados a usar um telefone celular que foi disponibilizado pela SSP.

Na região Centro-Oeste, no Distrito Federal, encontram-se as instalações mais precárias. A DEAM está instalada no mesmo imóvel há 23 anos – desde que foi criada. O espaço é insuficiente para atender a demanda e os funcionários trabalham “espremidos” em pequenas salas, enquanto outros têm suas mesas no corredor. O prédio encontra-se em reforma para ampliação e adequação dos espaços.

Gráfico 12  
Distribuição das DEAMS segundo as condições de sua infraestrutura e a região.  
Total de DEAMS nas Capitais e DF (nº absoluto)



Fonte: Pesquisa sobre condições de funcionamento de DEAMS e Juizados de Violência Doméstica e Familiar nas capitais e DF. OBSERVE, 2010





#### Ponto Positivo

A DEAM de Porto Alegre foi transferida para o prédio atual em 2004 e, recentemente, passou por uma reforma. Em comparação com a situação descrita em 2008 (OBSERVE, 2009), houve uma significativa melhora na infraestrutura.

Em 2008, as pesquisadoras observaram que: “O plantão e a recepção formam um ambiente improvisado com uma recepção junto à outra. Na entrada do plantão existe um sofá de dois lugares para espera do atendimento e no interior da sala de atendimento do plantão uma divisória foi improvisada com um *banner* substituindo a parede. A recepção é composta por um corredor estreito que leva à porta de entrada de ambientes com acesso permitido apenas para os funcionários. Circula um grande número de pessoas nesses espaços ...” (Relatório Regional Sul, 2008: 5).

Atualmente, “são 17 dependências de bom tamanho e em ótimo estado. Após a reforma foram colocadas divisórias que estavam faltando em algumas salas, garantindo privacidade para as usuárias (...). O plantão foi inaugurado em março de 2009 e possui também boas instalações com sala de espera ampla, bem iluminada e com ventilação adequada. Há um bom número de cadeiras para acomodar as usuárias durante a espera e a área de atendimento também é ampla” (Caderno de Campo)

Quanto à distribuição e ocupação do espaço físico, a Norma Técnica de Padronização das DEAMs (SPM, 2006 e 2010), reforça a importância dos espaços estarem adequados para garantir a privacidade para a mulher durante sua permanência no serviço, o que inclui, além da privacidade para o registro da ocorrência, a preservação de sua integridade e segurança, mantendo espaços separados para os agressores e a existência de espaços de entretenimento para as crianças que acompanham as mães. Os espaços identificados nas DEAMs podem ser classificados em quatro tipos:

-  Dependências destinadas à atividade de polícia judiciária, incluindo as providências que estão previstas na Lei 11.340/2006. São elas: cartório, sala de registro de ocorrência e demais procedimentos policiais – representação, medidas protetivas etc.; gabinete da(s) delegada(s), sala para investigadores, sala de armamentos, sala de comunicação, sala para reconhecimento (com espelho Gessel) e espaço para detenção provisória de presos em flagrante delito.
-  Áreas de espera/circulação: salas de espera para as mulheres e para os homens, banheiros feminino e masculino, brinquedoteca.
-  Dependências/salas de apoio para o(a)s funcionário(a)s: sala de reuniões, alojamentos feminino e masculino, copa/cozinha, banheiros para o(a)s funcionário(a)s.
-  Dependências para atendimento multidisciplinar. Salas para orientação psicológica, orientação social e assessoria jurídica.

A seguir, apresentam-se as informações obtidas para cada tipo de espaço nas DEAMs das capitais e do DF.

### Dependências destinadas à atividade de polícia judiciária

As 40 DEAMS que participaram da pesquisa possuem dependências para realização das principais atividades de polícia judiciária, assim entendidas as atividades de registro de ocorrência e atividades cartoriais (providências relacionadas aos inquéritos policiais – relatórios, ordens de serviço, intimações etc.) e gabinete para as delegadas. Apesar da existência das salas, nem sempre são espaços com boa organização. No caso das salas destinadas ao registro de ocorrência, em boa parte das delegacias, encontrou-se a observação de que o espaço não garantia privacidade às mulheres durante o atendimento. Em Boa Vista, a pesquisadora notou que com a

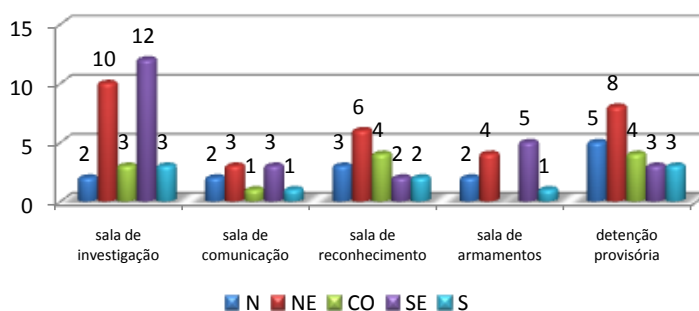
[...] incorporação do Núcleo de Proteção ao Idoso e do Núcleo de Proteção a Criança e Adolescente [as instalações] passaram a ser também limitadas. Numa mesma sala, o espaço é dividido entre várias escritas que ouvem simultaneamente vítimas que sofreram diferentes tipos de violência. Isso, por sua vez, produz tanto constrangimento quanto omissão de informações, além de dificuldades de registro de informações que são ocasionadas pela poluição sonora. (Caderno de Campo - Boa Vista).

Em São Paulo, as pesquisadoras também observaram que, apesar das salas para registro de ocorrência permitirem atendimento individual, as paredes são formadas por divisórias e não propiciam um isolamento acústico adequado. Em algumas delegacias, a sala de espera fica separada da área de atendimento, o que contribui para a privacidade das vítimas, mas em outras esta separação não existe, permitindo que se possa ouvir o que está sendo relatado no interior das salas – situação que foi observada nas duas delegacias instaladas nos prédios de carceragem. Em São Luis, a sala para registro de ocorrência comporta dois computadores que estão instalados lado a lado, em mesas contíguas, de modo que não é possível qualquer privacidade para a mulher no momento do registro de sua ocorrência. Além do problema do espaço ser compartilhado ou não ter isolamento, em João Pessoa, a pesquisadora observou que há um único telefone instalado na sala da delegada e que este telefone é usado pelos funcionários, mesmo durante o atendimento, inclusive para tratar de assuntos particulares.

As outras dependências destinadas à atividade policial não foram identificadas em todas as delegacias. Em outros casos, nem sempre suas condições de uso são adequadas.

Gráfico 13

Distribuição das DEAMS segundo a existência de dependências para a atividade policial e a região.  
Total de DEAMS nas Capitais e DF (nº absoluto)



Fonte: Pesquisa sobre condições de funcionamento de DEAMS e Juizados de Violência Doméstica e Familiar nas capitais e DF. OBSERVE, 2010

Os espaços mais comuns nas DEAMS são as salas para investigação e as salas para detenção provisória. Salas de comunicação e de armamentos são praticamente inexistentes e, como se verá mais adiante neste relatório, uma das razões é a própria inexistência desses equipamentos nas delegacias. Alguns comentários adicionais ajudam a compreender as condições de uso destes espaços nas DEAMS. A sala de reconhecimento, equipada com o espelho unidirecional (Gessel), é encontrada em 17 DEAMS (42,5%). Em São Paulo, as DEAMS podem utilizar as salas existentes nos distritos policiais. No entanto, praticamente todas as delegacias declararam ter optado por criar um espaço adaptado e de uso exclusivo, consistindo numa sala qualquer da DEAM, em cuja porta é feito um buraco por onde a vítima deve olhar para identificar o suspeito, que é previamente colocado ali. Segundo uma das delegadas, as mulheres se sentem mais seguras com esse método do que com o Espelho Gessel. Os espaços para detenção provisória também constituem uma situação particular. Em São Paulo, as detenções são efetuadas nas celas dos distritos policiais. Em Boa Vista, a pesquisadora informa que existem quatro salas destinadas à carceragem, mas apenas uma é utilizada, embora apresente condições “*desumanas de uso, com sujeira acumulada e mau cheiro*” (Caderno de Campo – Boa Vista). Situação semelhante foi encontrada em Natal.

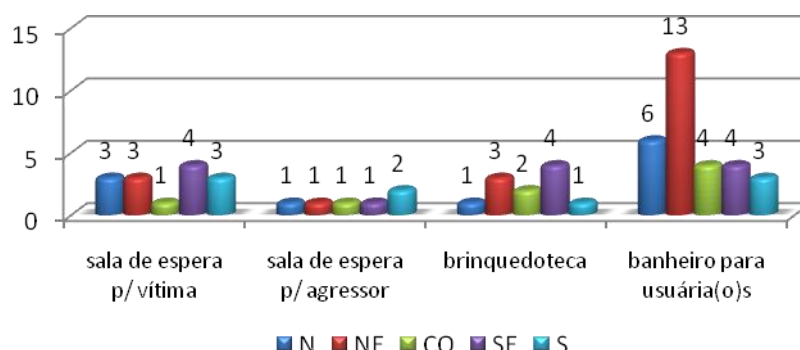
### **Área de Espera e Circulação**

As áreas de espera e circulação compreendem as salas de espera e banheiros para o público. São espaços com algumas cadeiras, bebedouro – nem sempre com copos à disposição – alguns com boa ventilação e iluminação naturais, outros com ventiladores e iluminação artificial. Em algumas delegacias, encontram-se também áreas destinadas às crianças (brinquedotecas). São poucas as DEAMS que possuem material para divulgação dos direitos das mulheres, disponíveis nestes locais. Em algumas delegacias, foram encontrados cartazes explicando o tipo de atendimento que poderá ser obtido na DEAM, divulgação do atendimento com psicólogos ou das sessões dos Alcoólicos Anônimos. Outras possuem aparelhos de televisão, mas nem sempre estão em funcionamento e, em nenhum caso, observou-se a transmissão de vídeos educativos e de campanhas de prevenção da violência.

Uma dos objetivos neste item era verificar a existência de salas de espera separadas para as vítimas e os agressores, o que contribui para a segurança da mulher e minimiza seu constrangimento por estar naquele local. Poucas são as DEAMS que apresentam estes espaços, sendo que na maior parte das vezes a sala de espera é única, compartilhada por vítimas, agressores, testemunhas, acompanhantes e crianças, além de pessoas que entram em busca de informações.

Gráfico 14

Distribuição das DEAMS segundo a existência de áreas de espera e circulação e a região. Total de DEAMS nas Capitais e DF (nº absoluto)



Fonte: Pesquisa sobre condições de funcionamento de DEAMS e Juizados de Violência Doméstica e Familiar nas capitais e DF. OBSERVE, 2010

Como é possível observar no gráfico acima, existem poucas DEAMS que oferecem espaços separados para os agressores. Na maior parte das vezes, as delegadas recorrem ao improvisado e, quando necessário, colocam o agressor em outra sala ou num canto da sala de espera, afastado de sua vítima. Outro espaço que nem sempre está assegurado é a brinquedoteca. Na região Norte, a DEAM de Macapá é a única que tem espaço destinado à brinquedoteca. Em Manaus (AM), a pesquisadora relata que as crianças que vão à DEAM acompanhando suas mães se distraem brincando com um “puff” colorido num canto da sala da espera e que

[...] frequentemente são chamados à atenção pelos funcionários da recepção por causa do barulho e das brincadeiras que realizam para suportar a espera enquanto suas mães aguardam o atendimento. (Caderno de Campo – Manaus).

Em Florianópolis, a DEAM possui uma brinquedoteca, espaço que também existia em Porto Alegre, mas foi desativado “*porque as crianças sempre queriam levar os brinquedos para casa.*” (Caderno de Campo – POA). Em São Paulo, embora não exista espaço destinado à brinquedoteca, as delegadas adaptam espaços e disponibilizam papel, lápis, revistas e brinquedos para as crianças, material que é adquirido com seus próprios recursos ou obtido através de doação. A existência desse espaço está entre as recomendações da Norma Técnica, visando garantir que as crianças que precisam permanecer na delegacia tenham um espaço mais adequado, evitando sua exposição e contato com a situação de violência de tantas mulheres. No entanto, como observam algumas delegadas, a existência deste espaço exige também a presença de um profissional para acompanhamento das crianças, uma vez que elas não podem ficar sozinhas e sem supervisão. O ideal seria ter a presença de um educador ou profissional da psicologia que pudesse fazer esse acompanhamento, mas nem sempre isto tem sido viável.

Quanto aos banheiros para usuárias e usuários, são encontrados em praticamente todas as delegacias, apesar de nem sempre apresentarem condições adequadas de uso. Em São Paulo e na DEAM-Jacarepaguá (no Rio de Janeiro), as DEAMS que são instaladas junto aos prédios de distritos policiais não possuem banheiros exclusivos para suas usuárias e, compartilham as instalações do distrito policial.

Entre as recomendações internacionais para a instalação e oferta de serviços policiais para atendimento de mulheres em situação de violência, a privacidade e a segurança são itens em destaque, uma vez que os sentimentos de vergonha e de culpa podem constituir grandes obstáculos que as mulheres precisam superar nesse momento. A privacidade neste primeiro contato tem como objetivo garantir que a mulher não sofra novos constrangimentos e sinta confiança no atendimento que está buscando. Neste sentido, os manuais de treinamento para as polícias enfatizam a relevância do primeiro atendimento que é oferecido nesses serviços, pois ele poderá ser decisivo para que a mulher reforce sua confiança nas pessoas que devem transmitir a segurança de que está tomando a decisão correta. Quando este primeiro contato se faz de forma desrespeitosa e discriminatória, produz efeitos negativos para a mulher e sua decisão em buscar auxílio, podendo fazer com que ela volte atrás e retorne para a situação de violência.

Os manuais também orientam que não se trata apenas do espaço físico, mas principalmente da postura dos profissionais que dão este atendimento. Esta postura deve ser de respeito e deve transmitir tranquilidade. O profissional deve demonstrar disposição para ouvir a mulher com atenção, livre de qualquer tipo de pré-julgamento sobre a mulher, seja por seu modo de vestir, de falar ou por seu comportamento. Uma recomendação freqüente é para que a mulher não precise passar por balcões de recepção ou pré-atendimento onde tenha que revelar sua história, situação que deverá ser relatada apenas para o profissional qualificado que fará o atendimento para registro da ocorrência e demais encaminhamentos. Caso esse primeiro atendimento seja necessário para organizar os fluxos internos de atenção no serviço, deverá ser realizado por profissional preparado para que este acolhimento se realize sem discriminação e preconceito.

Infelizmente, as DEAMS brasileiras parecem desconhecer estas recomendações. Em toda DEAM identifica-se a existência de um balcão de recepção ou guichês nos quais as mulheres recebem o primeiro atendimento. Em nenhuma delas a (o) profissional que dá atendimento parece estar preparado para o trabalho que deve realizar, segundo os princípios anteriormente mencionados. Regra geral são pontos instalados em salas de espera ou em locais de circulação do público, de forma que qualquer pessoa pode ouvir o que está sendo relatado, como ocorre em Belo Horizonte, onde o atendimento é realizado num pequeno balcão colocado na entrada da DEAM (PASINATO, 2010). Em algumas DEAMS observou-se que este atendimento inicial pode ser simultâneo, com mesas dispostas lado a lado, como ocorre na DEAM de Brasília, onde o primeiro atendimento é feito na recepção onde se encontra um balcão e quatro cadeiras dispostas lado a lado, sem qualquer privacidade para as mulheres. O mesmo problema foi observado na DEAM-Brotas em Salvador e Campo Grande.

Não é apenas o atendimento destinado à identificação da demanda que se faz de forma equivocada nas DEAMS brasileiras. Segundo alguns relatos, o registro da ocorrência consiste num atendimento burocrático, como visto em Manaus, onde o registro de ocorrência é feito num balcão dividido em cinco guichês formados por divisórias. Ali é feito o primeiro atendimento, com o preenchimento de um formulário eletrônico (boletim de ocorrência). Neste primeiro atendimento, as mulheres não encontram oportunidade para obter informações sobre a legislação, sobre seus direitos ou para esclarecer dúvidas. Disposição semelhante a esta é também relatada na DEAM - Jacarepaguá, no Rio de Janeiro.

A justificativa mais comum para a existência deste primeiro atendimento recorre à idéia do espaço como 'triagem', uma vez que muitas mulheres procuram a DEAM para obter informações a respeito de direitos relacionados aos filhos ou com a propriedade –

assuntos que devem ser tratados diretamente na Defensoria Pública ou órgão semelhante (IZUMINO, 2003 e PASINATO, 2010). O problema que se pretende abordar aqui não é a existência ou inexistência do balcão de atendimento, mas a qualidade da atenção que é dispensada para a mulher nesse primeiro contato com a instituição. É fundamental que os programas de treinamento e capacitação incluam os profissionais deste primeiro atendimento em seus módulos de treinamento, como forma de garantir que a escuta respeitosa esteja também assegurada neste momento, impedindo que a mulher desista de realizar um registro policial ou de buscar ajuda institucional porque não se sente amparada em suas decisões.

Não foram encontradas descrições de como é realizada a escuta de testemunhas ou do próprio agressor, sugerindo que estes casos são ouvidos nos cartórios e salas onde há maior privacidade. Em alguns casos, existem informações de que após este registro inicial, os boletins são encaminhados ao cartório e, daí para a delegada, que decide o que se converterá ou não em inquérito policial. Também não foram observados relatos sobre o modo como se formalizam os pedidos de medidas protetivas, talvez porque estes procedimentos constituam desdobramento deste atendimento inicial, realizado em outro espaço (como a sala de registro de ocorrência ou a sala para medidas protetivas, existentes em Curitiba). Informações dessa natureza requerem pesquisas mais qualitativas, com horas de observação dedicadas ao atendimento, algo que não foi possível neste projeto, dada a dilatação do tempo para o preenchimento dos formulários.

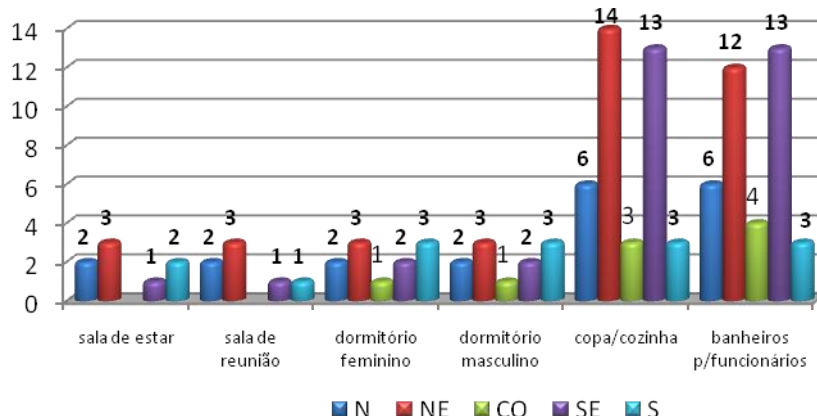
### ***Dependências/salas de apoio para a(o)s funcionária(o)s***

Não é apenas nos espaços destinados ao atendimento para as mulheres e para as atividades policiais que as DEAMS apresentam problemas em sua infraestrutura. Nem todas possuem áreas adequadas para a(o)s funcionária(o)s. Nas delegacias que funcionam com plantões de 24 horas é recomendado, por exemplo, que existam áreas de descanso e apoio para a(o)s funcionária(o)s, como copa/cozinha onde possam realizar suas refeições. Neste quesito, as Delegacias com melhores estruturas foram encontradas na região Sul (as três DEAMS apresentam boas instalações), na região Norte (Macapá e Manaus) e na região Nordeste (duas DEAMS de Salvador). Em todas estas unidades a(o)s policiais contam com alojamento feminino e masculino, banheiros, copa/cozinha, sala de estar. Além da existência dos espaços, nestas delegacias também foi destacada a boa qualidade das instalações, contrastando, por exemplo, com a DEAM de Belém, cuja área destinada ao alojamento masculino vem sendo utilizada como depósito, com a existência de outro espaço que, além de apresentar condições inadequadas para o uso, é compartilhado por homens e mulheres. A DEAM de Boa Vista, mais uma vez, figura como a expressão do descaso do poder público com esta unidade policial. As instalações utilizadas pelo(a)s funcionário(a)s encontram-se em péssimas condições, com fios elétricos sem proteção e pendurados pelo teto, marcas de infiltração pelas paredes e armários quebrados.

Na região Sudeste, a estrutura mais comum nesta área é formada por copa/cozinha e banheiros para o(a)s funcionário(a)s. Em São Paulo e Belo Horizonte, a copa/cozinha é a única área de descanso que ele(a)s dispõem, sendo importante lembrar que nestas delegacias não existem plantões.

Gráfico 15

Distribuição das DEAMS segundo a existência de dependências para uso da(o)s funcionária(o)s e a região. Total de DEAMS nas Capitais e DF (nº absoluto)



Fonte: Pesquisa sobre condições de funcionamento de DEAMS e Juizados de Violência Doméstica e Familiar nas capitais e DF. OBSERVE, 2010

### **Dependências para atendimento multidisciplinar.**

A despeito da Norma Técnica das DEAMS (2006) recomendar que as Delegacias Especiais funcionem de forma integrada com a Rede de Serviços para atendimento de mulheres em situação de violência, pesquisas anteriores (CNDM, 2001, SENASP, 2004, 2005 e 2006) têm demonstrado a persistência de espaços para orientação psicológica e social, mantidos por delegadas, que defendem a necessidade deste atendimento ser prestado na própria delegacia, reiterando a percepção de que a violência contra a mulher é um “problema social”.

A existência desses espaços foi confirmada em boa parte das DEAMS nas capitais, assim como foi reiterada pela fala das delegadas que reclamam da falta de psicólogas e assistentes sociais nos quadros funcionais das Delegacias que coordenam.

Gráfico 16

Distribuição das DEAMS segundo a existência de dependências para atendimento multidisciplinar. Total de DEAMS nas Capitais e DF (nº absoluto)



Fonte: Pesquisa sobre condições de funcionamento de DEAMS e Juizados de Violência Doméstica e Familiar nas capitais e DF. Observe, 2010

Espaços e profissionais para o atendimento psicológico são as principais demandas das delegacias, seguida pelo atendimento por assistente social. Em alguns locais existem os espaços, mas a ausência de profissionais nos quadros da Segurança Pública faz com que o atendimento se realize de forma descontinuada, muitas vezes, prestado por estagiários e voluntários.

A primeira DEAM, localizada no centro de São Paulo, possui espaço de atendimento mais completo. Além das instalações para a atividade policial, conta também com um centro de referência que dá atendimento psicológico e social para as mulheres que assim o desejam. Há também um espaço de atendimento por equipes da Defensoria Pública e ali mesmo são expedidos os pedidos de ações por alimento. Em Belo Horizonte, a orientação jurídica também é realizada por estagiários do NUDEM – Núcleo da Mulher da Defensoria Pública, mas as mulheres apenas são informadas sobre seus direitos e os documentos que são necessários. O atendimento é complementado na sede do NUDEM, que funciona a poucas quadras da Delegacia.

As salas para orientação jurídica são encontradas em menor número nas DEAMS, a despeito da relevância do trabalho que pode ser realizado nestes espaços, facultando às mulheres acesso à informação sobre seus direitos e de seus filhos – uma demanda significativa quando se pergunta para as mulheres o que elas esperam receber no atendimento da DEAM (PASINATO, 2010). Esta mudança já vinha sendo identificada pelas pesquisas realizadas pela SENASP e é possível que seja decorrente da criação das Defensorias Públicas em alguns estados (inclusive com os Núcleos especializados no atendimento a mulheres), mas também na criação dos Núcleos de Prática Jurídica existentes nas faculdades de direito e que oferecem atendimento gratuito para a população de baixa renda.<sup>34</sup>

---

## Recursos materiais

De acordo com as informações sistematizadas no documento Mapeamento das Delegacias da Mulher no Brasil (PASINATO e SANTOS, 2008), a primeira pesquisa nacional sobre condições de funcionamento das DEAMS, realizada em 2000 (CNDM, 2001), encontrou delegacias desaparelhadas e sem apoio institucional. A falta de recursos materiais compreendia desde a ausência de materiais próprios da atividade policial, tais como viaturas (19,1% das DEAMS declararam não ter nenhum veículo à sua disposição) e armamentos (inexistentes em 32,6% das DEAMS pesquisadas) até equipamentos indispensáveis às atividades cartoriais como computadores - inexistentes em 31,4% das delegacias pesquisadas, ou linhas telefônicas - inexistentes em 20,6% delas.

Pesquisas realizadas pela SENASP nos anos seguintes (2004, 2005 e 2007) mostraram alguma melhoria nesses itens, em parte resultado dos investimentos realizados pelo governo federal para o aparelhamento destas unidades policiais. Em 2010, o Observatório apurou que nas DEAMS instaladas nas capitais, os itens necessários ao funcionamento destas delegacias estão, na maior parte das vezes, supridos. Todas as DEAMS pesquisadas

---

<sup>34</sup> Em Aracaju o espaço do CAGV tem também uma sala destinada à Mediação de Conflitos. Trata-se de um espaço compartilhado pelas delegacias especializadas. Nobre e Barreira (2008) analisam esta experiência formal de constituição de um Núcleo de Mediação de Conflitos que funcionou junto à DEAM de Aracaju. Segundo os autores, a iniciativa fez parte do projeto de modernização da polícia daquele estado, permanecendo em vigência por 2 anos, tendo sido desativado a partir da Lei Maria da Penha.

possuem computadores, telefones, impressoras, viaturas. No entanto, um olhar mais aproximado sobre esses recursos mostra não apenas sua insuficiência, mas também a precariedade de parte do material existente. As delegadas e policiais se ressentem da falta de equipamentos, e esta é apontada como um problema por 13 entrevistadas (32,5% do total de delegacias visitadas). Não é possível afirmar que uma região apresente melhor condição que outra, ou que as condições verificadas nas DEAMS são problemas característicos destas delegacias especializadas. Ao contrário, a falta de condições adequadas de trabalho parece ser resultado de um sucateamento de toda a corporação policial nos estados. O que se sabe é que as condições existentes constituem empecilho para a realização de um trabalho com melhor qualidade, mas não podem ser apontadas como justificativa para o mau atendimento que é prestado para as mulheres nem se constituir como obstáculo para que tenham acesso a seus direitos.

### **Equipamentos, mobiliários**

No que se refere a mobiliário, embora não seja um item do formulário adotado por esta pesquisa, relatos sobre as condições do mobiliário existente foram incluídos nos cadernos de campo, como parte dos itens de observação das condições gerais das instalações das delegacias, sobretudo na área de atendimento e espera. As descrições apontam para situações variadas. Em algumas delegacias existem cadeiras em quantidade suficiente e condições de uso adequadas para acomodar o público que procura o serviço, como descrito pelas pesquisadoras de Manaus, Porto Alegre e São Paulo, por exemplo. Em contraste, em Natal, a pesquisadora chamou a atenção para a existência de muitas cadeiras quebradas na área de espera, assim como em Belém não havia local adequado para a espera, que era feita nos corredores e com as pessoas em pé. Como já afirmado, o tempo de espera para atendimento pode ser prolongado e, muitas mulheres chegam à delegacia debilitadas física e emocionalmente, em decorrência da violência que sofreram. Além dos espaços adequados à sua segurança e privacidade, os equipamentos disponíveis também devem estar adequados a este atendimento. Outro item que foi observado pelas pesquisadoras foi a presença de bebedouro. Boa parte das delegacias dispõe de água para a(o)s usuária(o)s, no entanto muitas relataram que não havia copos descartáveis e em algumas delegacias havia apenas um copo plástico para uso comum. Da mesma forma, a inexistência de papel higiênico, toalha de papel e sabonete nos banheiros chamou a atenção das pesquisadoras, uma vez que contribuiu para que estas dependências nem sempre apresentassem condições de uso<sup>35</sup>. Embora estes itens possam parecer secundários em face do quadro de precariedade que se encontra em muitas delegacias, somados ao conjunto de deficiências para o funcionamento das DEAMS, reforçam apenas o descaso do poder público com a manutenção destas instâncias. Ao ressaltar a inexistências de espaços, mobiliário e equipamentos adequados, procura-se mostrar que a criação de Delegacias da Mulher nem sempre tem significado que o Estado cumpre de forma integral com seu dever de garantir as condições para que as mulheres tenham acesso aos seus direitos. Além disso, a melhoria nas condições de funcionamento nas instalações se reflete tanto no respeito pela(o) cidadã(o) que busca o atendimento, quanto na valorização da(o) profissional que presta o serviço.

---

<sup>35</sup> Em algumas localidades, a Secretaria de Segurança Pública não disponibilizou auxiliares de serviços gerais para a limpeza da DEAM. Em Natal, na DEAM Norte, no momento da pesquisa, a limpeza da delegacia estava sendo realizada por um homem que cumpria “pena de caráter educativo”, imposta pela Lei 9099/95).

Itens como computadores e impressoras foram encontrados em todas as delegacias<sup>36</sup>. Nas 40 delegacias visitadas foram encontrados 456 computadores, dos quais 93% estavam em uso, ainda que alguns apresentassem condições precárias de funcionamento. A quantidade de equipamentos em cada delegacia variou significativamente, entre 32 computadores na DEAM de Brasília, todos em uso, a 2 máquinas na DEAM de João Pessoa, sendo que apenas uma delas se encontrava em uso. Variou também a quantidade de impressoras, com 20 impressoras na DEAM de Porto Alegre e 1 na DEAM de João Pessoa. Em geral, a média desses equipamentos por DEAM está acima daquela sugerida pela Norma Técnica, embora a situação seja bem variável entre as regiões.

Gráfico 17  
Média de Computadores nas DEAMS, total e em uso distribuída por região. Total de DEAMS nas Capitais e DF

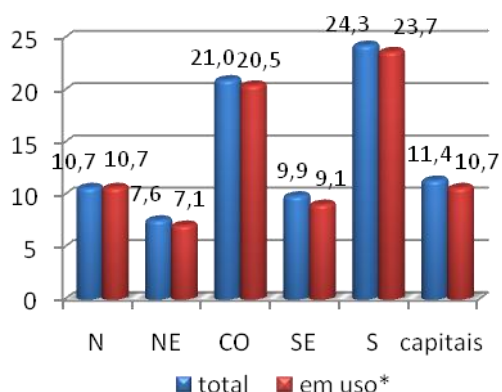
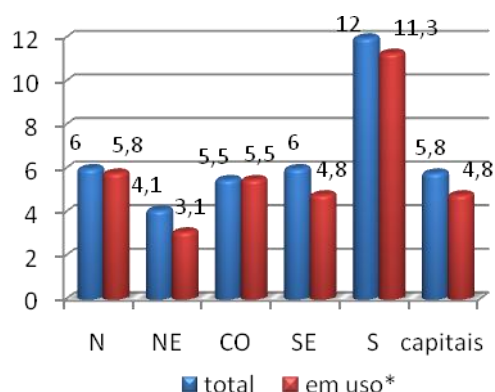


Gráfico 18  
Média de Impressoras nas DEAMS, total e em uso distribuída por região. Total de DEAMS nas Capitais e DF



\*Excluído Belo Horizonte por não haver informado a quantidade de equipamentos em uso.

Fonte: Pesquisa sobre condições de funcionamento de DEAMS e Juizados de Violência Doméstica e Familiar nas capitais e DF. OBSERVE, 2010

Além da quantidade inadequada de equipamentos que foi observada em alguns locais, as condições de uso também deixam a desejar. Em Recife, São Luis e Macapá, as delegadas mencionam problemas decorrentes da falta de manutenção para os equipamentos. Em Boa Vista, existem 10 computadores, mas não estão interligados em rede e, a delegada informa que não existe sistema de banco de dados informatizado, porque os computadores não suportam o software do sistema. Nesta DEAM, os computadores funcionam como máquina de escrever: são usados apenas para digitação dos registros de ocorrência que, posteriormente, são impressos e armazenados em pastas. Também nesta capital existem dois scanners, mas estão desligados porque nenhum funcionário sabe utilizar o equipamento.

<sup>36</sup> A Norma Técnica recomenda neste item que cada DEAM tenha um parque de informática formado por no mínimo quatro computadores e 4 impressoras, sendo 1 matricial e duas jato de tinta. (NT, 2006: 36). Prevê também que estes computadores estejam conectados em rede (intranet e internet), com acesso ao INFOSEG. A edição revisada (NT, 2010) incluiu entre os itens de informática a implantação de sistema informatizado para coleta e análise de dados estatísticos, registros, informações, software para banco de dados (pag. 56).

Gráfico 19

Existência de computadores conectados em Rede. Total de DEAMS nas Capitais e DF (%)

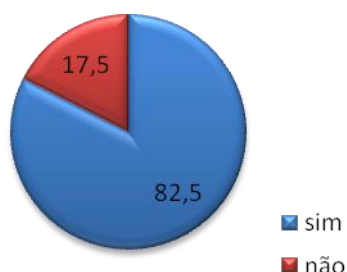
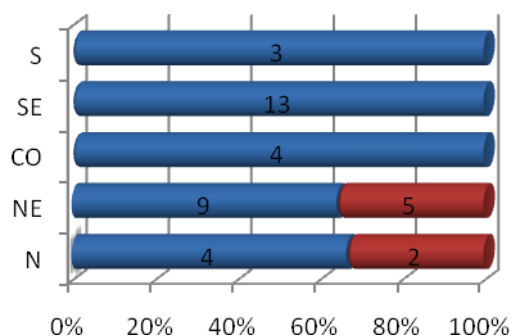


Gráfico 20

Existência de computadores conectados em rede distribuídos por região. Total de DEAMS nas Capitais e DF (nº absoluto)



Fonte: Pesquisa sobre condições de funcionamento de DEAMS e Juizados de Violência Doméstica e Familiar nas capitais e DF. OBSERVE, 2010

Em 33 delegacias encontraram-se os computadores conectados em rede, mas apenas 29 possuíam pontos para acesso à internet, o que significa que parte destas redes é apenas local (intranet). Em Boa Vista, apurou-se que a delegacia manteve durante meses um contrato com provedor de internet, no valor de R\$ 600,00 mensais, mas os pontos para acesso à rede nunca chegaram a ser instalados no local. Em São Paulo, uma das delegadas declarou que paga o acesso com recursos próprios.

### **Viaturas e equipamentos da atividade policial**

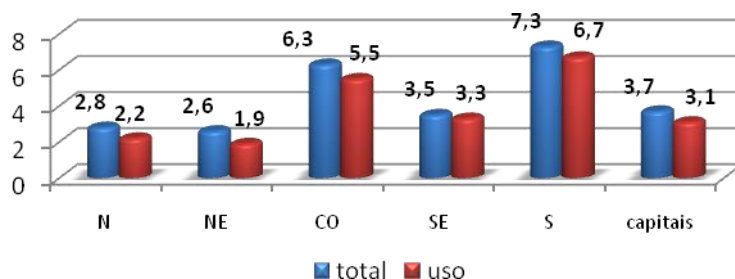
Problemas semelhantes são encontrados com relação às viaturas e outros itens indispensáveis para o desempenho das atividades policiais (como equipamentos de comunicação, armamento e equipamentos de proteção)<sup>37</sup>. Com relação aos equipamentos de comunicação, apurou-se que as linhas telefônicas foram ampliadas nos últimos anos e hoje existem em todas as delegacias, exceto na DEAM-Norte de Teresina, cujo telefone foi desligado durante a reforma do prédio e não foi religado posteriormente. Em média são 5,2 linhas telefônicas por DEAM. Quanto ao aparelho de fax, são 49 aparelhos distribuídos em 35 Delegacias. Em apenas duas Delegacias foi mencionada a existência de rádios e em outras duas existem máquinas fotográficas.

Todas as Delegacias possuem viaturas de polícia, havendo em média três automóveis por delegacia. No entanto, as condições de uso também são precárias. Em Macapá existem quatro veículos, mas um está com mais de 110 mil km rodados e em péssimo estado de manutenção. No Rio de Janeiro, a delegada reconhece que o problema tem afetado toda a polícia civil do estado e conta que os próprios policiais já se cotizaram para trocar os pneus das viaturas. Além das viaturas existentes, algumas delegadas alertam

<sup>37</sup> Neste item, a Norma Técnica recomenda os seguintes equipamentos e quantidades: comunicação: 01 Central fixa de rádio, 01 Central telefônica, 02 rádios HT e 01 telefone fax; transportes: 01 camburão (com cela), 02 veículos caracterizados e 02 veículos sem caracterização; pistola 40 PT 940, revólver, algemas e colete balístico. A munição deve ser, no mínimo, de 50 cartuchos para cada arma;

para a necessidade de veículos descaracterizados (sem o logotipo da polícia) para ser utilizados no transporte das vítimas.

Gráfico 21  
Média de viaturas nas DEAMS, total e em uso, distribuídas por região.  
Total de DEAMS nas capitais e DF.



Fonte: Pesquisa sobre condições de funcionamento de DEAMS e Juizados de Violência Doméstica e Familiar nas capitais e DF. OBSERVE, 2010

Quanto aos armamentos, embora estes não fossem um item previsto no formulário, referências a eles surgiram espontaneamente na fala de muitas delegadas, as quais se queixaram que as DEAMS não recebem armamentos e que os policiais muitas vezes usam armas próprias para se protegerem. O mesmo ocorre com equipamentos de segurança (coletes), que não são disponibilizados para estas delegacias.

A existência, a quantidade e as condições de uso de viaturas e outros equipamentos devem ser objeto de reflexão à luz das novas atribuições policiais que incluem a transferência das mulheres para serviços, rapidez na expedição dos pedidos de medidas protetivas e um contato estreito com os serviços de atendimento da rede de atenção. Neste cenário, a inexistência de equipamentos em quantidade suficiente ou em condições precárias de uso pode acarretar dificuldades para a realização de algumas atividades, o que gera demora nos atendimentos e nos encaminhamentos. É preciso que as Secretarias de Segurança Pública priorizem a estruturação das DEAMS com equipamentos novos, para que a polícia possa desenvolver suas atividades de forma mais rápida e com maior eficiência.

#### Ponto Negativo

A DEAM de Boa Vista é a única delegacia especializada no atendimento a mulheres em todo o estado de Roraima, cuja população, em 2009, era estimada em 266.901 habitantes. O prédio onde está instalada a DEAM encontra-se em condições impróprias para uso. Os recursos materiais são insuficientes ou estão em más condições. O quadro de funcionários é reduzido. É urgente que o governo daquele estado invista recursos para melhorar as condições de funcionamento deste serviço. São necessários também investimentos para a ampliação do número de serviços que atendem mulheres em situação de violência e a expansão dessa rede de atendimento para os municípios do interior do estado.

## 2.1.2 Recursos Humanos

Do Norte ao Sul do país, a falta de pessoal para trabalhar nas DEAMS foi apontada como problema para o atendimento: trinta e três delegadas (83%) entrevistadas consideram que o pequeno número de policiais é um dos maiores obstáculos que enfrentam para o bom funcionamento das delegacias da mulher. Além de policiais, algumas reclamam da falta de equipe multiprofissional para dar atendimento às mulheres, enquanto outras ressaltam que a falta de pessoal técnico para trabalhar em cartórios (escrivã/aos) também atrapalha o bom andamento das atividades. Algumas poucas delegadas percebem que este é um problema que não afeta apenas as DEAMS, mas atinge a toda a polícia civil. Outras, por sua vez, percebem que não se trata apenas de aumentar a quantidade de profissionais, sendo também necessário melhorar sua qualificação para o trabalho, investindo na definição de um “perfil” de policiais que se identifiquem com a especificidade da violência baseada no gênero e estejam disposta(o)s a se comprometer com um atendimento diferenciado para as mulheres.

A pesquisa sobre condições de funcionamento das DEAMS e Juizados dedicou boa parte de seu instrumento de coleta de dados para aprofundar o conhecimento sobre os recursos humanos nestas unidades policiais. Além de conhecer o número de policiais que trabalham em cada DEAM, o objetivo era colher informações que permitissem uma melhor descrição das equipes policiais, abordando temas como sua vinculação institucional (se efetivo/concursado, terceirizado, cedido ou temporário), o cargo ou função que ocupam, além da distribuição por sexo, escolaridade e tempo de trabalho na DEAM. Outra preocupação foi conhecer o grau de especialização dessas equipes, o que motivou a inclusão de um item específico sobre cursos de capacitação através do qual se esperava conhecer a quantidade de cursos realizados por cada funcionária (o), bem como suas áreas temáticas. Quadro semelhante foi aplicado para conhecer o perfil da(o)s estagiária(o)s que trabalham nas DEAMS.

Os resultados obtidos não permitem avançar em análises sobre o perfil desta(e)s profissionais. Uma primeira conclusão a que se chega, a partir dos poucos resultados obtidos, é que as delegadas que estão à frente das DEAMS pesquisadas não conhecem o perfil da(o)s funcionária(o)s que formam suas equipes e com a(o)s quais trabalham cotidianamente. Algumas souberam informar a composição da equipe, segundo o cargo/função (número de escrivã(o)s, investigadora(e)s etc.), mas de modo geral, desconhecem sua escolaridade e se realizaram ou não cursos de capacitação. Esta desinformação decorre tanto da mobilidade da(o)s funcionária(o)s, quanto daquela que afeta as próprias delegadas. As dificuldades para obter estas informações e o pequeno interesse que despertaram entre as entrevistadas permitem afirmar que não existem equipes especializadas nas DEAMS, assim compreendidos grupos de pessoas que compartilham conhecimentos e experiências para aprimorar o atendimento, tampouco existem estímulos institucionais para que a(o)s policiais que estão nestas delegacias se qualifiquem para o trabalho através de cursos de especialização e/ou capacitação.

Diante da inexistência de informações sistematizadas a respeito da composição das equipes policiais, as pesquisadoras do Observe lançaram mão de diversas estratégias para

obter estas informações.<sup>38</sup> A despeito de todos os esforços empreendidos, os resultados são parciais e incompletos, de modo que não é possível dizer o quanto refletem da realidade. A seguir se apresentam algumas das informações coletadas sobre o tamanho e composição das equipes policiais.

Os dados apurados mostram que existem 1353 funcionários trabalhando nas DEAMS das capitais, dos quais a maior parte (1219 - 90,1%) é do quadro de efetivos da segurança pública. O restante são funcionários terceirizados (4,36%), temporário (3,47%) e cedidos por outras secretarias (2,07%). Em cada delegacia encontram-se em média 33,8 funcionários, distribuídos em equipes que variam entre 7 funcionários efetivos - em capitais como Palmas e em uma Delegacia de São Paulo (3ª DDM) - e equipes com mais de 70 funcionários - como ocorre em Belo Horizonte com 79, Brasília com 73 e Macapá com 72 funcionários efetivos.

Gráfico 22  
Distribuição das DEAMS segundo o número de funcionários efetivos por região. Todas as DEAMS nas Capitais e DF (faixa - nº absoluto)

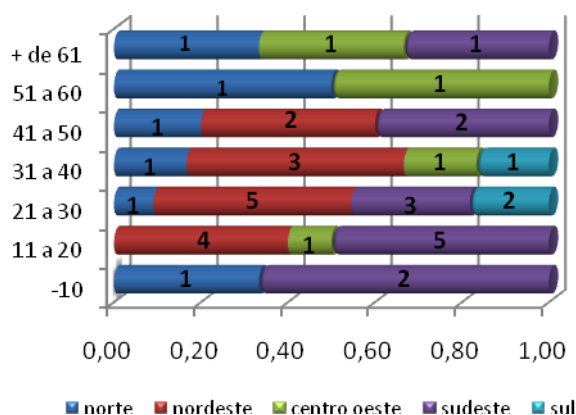
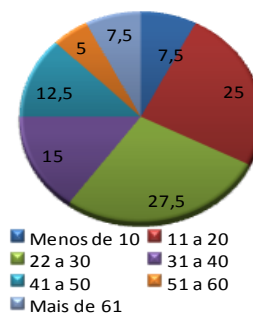


Gráfico 23  
Distribuição dos funcionários efetivos segundo as faixas. Todas as DEAMS nas capitais e DF(%)



Fonte: Pesquisa sobre condições de funcionamento de DEAMS e Juizados de Violência Doméstica e Familiar nas capitais e DF. OBSERVE, 2010

Em algumas capitais, as pesquisadoras observam que os números “oficiais” de funcionários nem sempre correspondem à composição das equipes que estão trabalhando. Em Manaus, por exemplo, obteve-se a informação de que a equipe da DEAM é formada por 22 policiais (efetivos da SSP), além de 11 funcionários temporários e 11 terceirizados,

<sup>38</sup> Em alguns casos, as pesquisadoras entregaram o quadro que deveria ser preenchido para a escritã chefe ou outra policial designada para auxiliar na pesquisa, mas nem sempre esta estratégia permitiu obter informações completas, uma vez que os dados não estão sistematizados; em outros casos, disponibilizaram o quadro para que fosse preenchido pelos próprios funcionários. Nestes casos, os problemas encontrados foram ainda maiores, pois os funcionários não perceberam a relevância de prestar estas informações e, novamente, o quadro ficou incompleto ou obteve respostas pouco confiáveis. Algumas ainda tentaram o contato individualmente, procurando cada funcionário para obter as informações necessárias. Nestes casos, deparou-se com a dificuldade de encontrar todos os policiais devido aos plantões e, também devido às ausências decorrentes de falta ao trabalho ou licença. As informações mais prejudicadas foram justamente aquelas que se referem à realização de cursos de capacitação e também ao tempo de trabalho na DEAM.

totalizando 44 profissionais. Contudo, durante a permanência na DEAM para a coleta de dados, a pesquisadora encontrou apenas

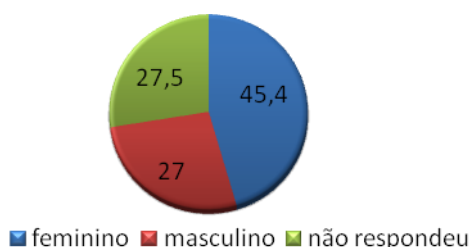
[...] 13 funcionários trabalhando na delegacia (11 efetivos, um terceirizado e um temporário). Os demais não estão trabalhando por se encontrarem em licença para estudos, para fins particulares ou por estarem cedidos para outras delegacias. (Caderno de Campo – Manaus)

Situação semelhante foi relatada pela pesquisadora de Cuiabá, onde o quadro de funcionários é composto por 40 policiais efetivos e 3 funcionários terceirizados. Na prática, “pode perceber um número elevado de ausências e de pessoas em licença médica.” (Caderno de Campo – Cuiabá), quadro que foi confirmado pela delegada que afirmou também ter muitos policiais se aposentando.

Cada DEAM é coordenada por uma Delegada Titular e todas são mulheres. Completam estas equipes a(o)s agentes de polícia (337 no total, média de 8,4 por DEAM), escritã(o)s/escreventes de polícia (178 no total, em média 4,4 por DEAM) e 126 investigadora(e)s de polícia (média de 3,1 por DEAM).

A maior parte da(o)s policiais que trabalham nas DEAMS são mulheres, embora algumas delegacias tenham um maior contingente de policiais do sexo masculino – como encontrado em Manaus. A exigência de policiais mulheres para o atendimento foi um dos itens que definiu o atendimento especializado das DEAMS.

Gráfico 24  
Distribuição da(o)s policiais segundo o sexo.  
Total de DEAMS nas capitais e DF (%)



Fonte: Pesquisa sobre condições de funcionamento de DEAMS e Juizados de Violência Doméstica e Familiar nas capitais e DF. OBSERVE, 2010

Esta composição das equipes policiais já havia sido identificada pela SENASP (2004), cuja pesquisa apurou que a maioria feminina entre policiais ainda é uma regra nas DEAMS do país, embora o contingente masculino seja bastante expressivo em algumas unidades. Um dos fatores que contribuiu para a presença masculina nas DEAMS é a pequena participação de mulheres nas polícias civis. Em 2006, a SENASP apurou que as mulheres representavam 22% dos contingentes das policiais civis do país. Além disso, a presença feminina também é desigual quando se observa as funções: homens são maioria entre os delegados e investigadores de polícia, enquanto as mulheres predominam nas funções de apoio administrativo (escrivãs de polícia, por exemplo). (SENASP, 2006)

A presença de policiais homens trabalhando nas DEAMS nas mais diferentes funções – como investigadores, agentes de polícia, motoristas – encontra respaldo nas

demandas das próprias delegadas de polícia, que justificam essa presença em nome da segurança das profissionais; ou, ainda, porque os homens são mais indicados para a execução de algumas tarefas tais como entregar intimação em regiões “perigosas” ou levar a viatura para o conserto. Trata-se de uma demanda interessante para ser analisada, uma vez que reforça os papéis tradicionais de gênero - justamente aqueles que sustentam a violência contra as mulheres e que se pretende combater - e expressam também um desconforto com relação ao lugar de autoridade que são ocupados por estas mulheres.

O que se observou, ao longo dos anos, é que a qualidade da atenção não está relacionada diretamente ao sexo do policial (PASINATO, 2010). Retomando a idéia inicialmente presente no projeto das DEAMS, do atendimento por pessoal exclusivamente feminino, o que se sabe hoje é que o diferencial que se quer dar neste atendimento estará mais garantido se o(a) policial for bem preparado(a) para o desempenho de sua função, quer dizer, se tiver conhecimento das leis e dos direitos das mulheres, se reconhecer o direito da mulher em procurar ajuda institucional e souber das dificuldades que estas mulheres enfrentam para denunciar os maridos/companheiros. Além disso, a existência de normatizações e protocolos de atendimento também contribui para que todas as mulheres recebam atendimento adequado, independente das convicções e crenças pessoais de cada profissional. Por fim, não se pode minimizar o fato de que o ‘ethos’ policial é construído com base em uma cultura de valorização da superioridade masculina, o que contribui também para modelar as práticas institucionais. Mesmo naqueles casos em que o efetivo policial é formado predominantemente por mulheres, sua formação dentro desta instituição faz com que acabem reproduzindo os mesmos valores e estereótipos de gênero de seus colegas homens, o que reforça a necessidade de cursos de formação e especialização que preparem estes profissionais para um atendimento orientado para a especificidade da violência baseada no gênero que se pretende enfrentar.

---

## Capacitação

Para quem trabalha com pesquisa sobre as DEAMS não é incomum ouvir a(o)s policiais dizerem que o conhecimento necessário para a realização do trabalho “se aprende na prática” e esta não é apenas uma “forma de falar” sobre o cotidiano, mas reflete o modo como compreendem o trabalho que realizam. As informações sobre quanta(o)s policiais fizeram cursos de capacitação, quais as áreas temáticas e período em que os cursos foram realizados não são sistematizadas pelas DEAMS nem pelas Secretarias de Segurança Pública. Após tentar obter esta informação, e não alcançar sucesso, a conclusão a que se chega é de que há pouco interesse e valorização sobre a qualificação dos quadros funcionais alocados nestas delegacias, o que coloca em xeque a própria concepção de “especialização” que orienta a criação e o funcionamento desses serviços.

Esta temática da capacitação para atendimento de mulheres em situação de violência apresenta grandes complicações. Nos últimos anos, grandes montantes de recursos foram investidos para a qualificação de profissionais da segurança pública em geral (assim entendidas as polícias civis, militares, guardas municipais, bombeiros), e nas DEAMS, em particular. Além de cursos, seminários, palestras promovidas pelo movimento de mulheres em parceria com universidades e com os governos estaduais, nos últimos anos, a temática de gênero, violência, direitos das mulheres e, mais recentemente, a Lei Maria da Penha, ganhou espaço nos currículos das academias de polícia (civil e militar). Este movimento foi incentivado pela SENASP, em seu projeto de modernização das organizações policiais, nos debates sobre a atuação das polícias em sociedades democráticas e sobre segurança cidadã, movimento que foi ampliado pelas parcerias para a

transversalização de gênero nas políticas públicas lideradas pela Secretaria de Políticas para Mulheres. Além da matriz curricular para os cursos de formação, a SENASP também incluiu o tema da violência contra a mulher e Lei Maria da Penha nos módulos de especialização à distância e nos cursos presenciais (RENAESP). Cursos de capacitação também são recomendados nos Planos Nacionais de Direitos das Mulheres e no Pacto Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres, que destinou significativo montante dos recursos para a qualificação de profissionais que trabalham em serviços especializados e não especializados no atendimento a mulheres em situação de violência, nos 4 eixos que estruturam suas ações<sup>39</sup>.

Uma melhor qualificação para o trabalho é também uma demanda de algumas delegadas que foram entrevistadas, quando reconhecem que parte dos problemas existentes com o atendimento decorre do despreparo de suas equipes para o desempenho de suas atividades cotidianas. Algumas dizem assumir essa tarefa de treinamento, mas não existe nenhuma experiência documentada na literatura sobre ‘treinamentos em serviço’ como parte das atividades rotineiras nas DEAMS. Este treinamento seria fundamental para aproveitar o conhecimento que se “adquire pela prática”, criando padrões para o atendimento que deve ocorrer de forma respeitosa para com as mulheres, independente das convicções e crenças pessoais de cada profissional, contribuindo para combater a reprodução de posturas discriminatórias contra as mulheres que procuram as delegacias, bem como a execução de um trabalho meramente burocrático, como foi observado por algumas pesquisadoras.

Boa parte da força policial das DEAMS nunca fez um curso de capacitação para conhecer o problema com o qual precisam lidar no dia-a-dia das delegacias. Sua ação é orientada pelo senso comum, que não reconhece a violência contra a mulher como violação de direitos humanos e muito menos reconhece as especificidades dessa violência e, os obstáculos que são enfrentados pelas mulheres que decidem procurar ajuda contra a violência que sofrem. Embora se enfatize aqui a necessidade de criar mais oportunidade de qualificação para esses policiais, não se trata de, ingenuamente, acreditar que cursos de capacitação serão suficientes para mudar valores e atitudes que minimizam a violência e, muitas vezes, responsabilizam as mulheres pela situação que estão vivendo. A formação sobre gênero e violência deve ser contínua e deve também constar dos cursos de formação, bem como ser introduzida como requisito nos processos de seleção de profissionais que irão trabalhar nessas delegacias especializadas.

Além de ser pequeno o número de policiais que realizam cursos de capacitação ou especialização em gênero e direitos das mulheres, aqueles que o fazem não encontram qualquer tipo de estímulo ou valorização para aplicar os conhecimentos adquiridos no atendimento cotidiano para as mulheres.

Apesar de todos os esforços e investimentos já realizados, o alcance dos cursos permanece limitado no contingente policial e, não foi ainda possível dimensionar seu impacto no atendimento que é oferecido para as mulheres. As políticas institucionais não

---

<sup>39</sup> A saber: fortalecimento da rede de serviços e implementação da Lei Maria da Penha, Enfrentamento da Feminização da AIDS e Direitos Sexuais e Reprodutivos, Enfrentamento da Exploração Sexual e do Tráfico de Mulheres e Direitos de Mulheres em Situação de Prisão.

contemplam programas de incentivo para que a(o)s policiais realizem esses cursos<sup>40</sup>; as políticas de gestão de recursos humanos no interior das polícias não consideram o peso desta capacitação no momento de definir alocação de pessoal, transferências ou promoções – ao contrário, ainda são encontradas situações em que os quadros das DEAMS estão preenchidos por policiais que estão prestes a se aposentar, que estão em licença médica e outros que foram transferidos porque apresentaram problemas para a instituição policial quando estiveram em outro setor (curiosamente, esta situação envolve, na maior parte das vezes, policiais homens). Este quadro precisa ser revisto e avaliado para que a equipe de cada DEAM seja formada por policiais comprometida(o)s com a defesa dos direitos das mulheres e, conscientes da gravidade que representa o problema social que precisam atender diariamente. Existem inúmeros exemplos de inadequação de policiais mulheres e homens que estão trabalhando nas DEAMS e criam obstáculos para que as mulheres possam ter acesso a seus direitos, como o caso da delegada de polícia que está na DEAM enquanto aguarda aposentadoria. Segundo sua colega

[ela] não tem perfil para trabalhar com as mulheres, já vi ela falando para as mulheres ‘a senhora vai dar mesmo continuidade no processo, agora não tem como parar, e se ele for embora a senhora trabalha?’” (Delegada Belém do Pará).

De todas as situações, a mais grave foi encontrada em João Pessoa, onde apurou-se que

[...] funcionários homens, se aproveitam das mulheres que são atendidas na delegacia, sobretudo as mulheres jovens e bonitas (...) muitos deles, agentes e motoristas, se envolvem com as mulheres, das quais se aproximam com um discurso de proteção, mas tendo outras intenções com as mulheres (...) muitos destes policiais estão ali na delegacia como punição ou por perseguição dentro da Secretaria de Segurança Pública (Caderno de campo – João Pessoa).

Exemplos desta natureza tornam o problema dos recursos humanos ainda mais complexo: não se trata apenas de aumentar o contingente policial - embora este seja um fator relevante -, mas melhorar o processo de seleção daqueles que irão trabalhar na DEAM, prepará-los mediante cursos de formação, além de oferecer acompanhamento do trabalho, valorizando a produção do conhecimento e sua aplicação na resolução das questões que são enfrentadas no cotidiano do atendimento, mostrando que o conhecimento que adquirem sobre os casos pode ser usado para a reflexão e para a construção de um ideário comum em torno do atendimento, que poderá/deverá ser oferecido para todas as mulheres.

---

<sup>40</sup> Exceção a este caso são os cursos promovidos pela SENASP para os quais os policiais recebem bolsa de estudos. Para mais informações sobre os programas de formação e capacitação em segurança pública, sugerimos consultar o site do Ministério da Justiça ([www.mj.gov.br](http://www.mj.gov.br)).

## As Delegadas

Todas as delegadas das DEAMS são mulheres, tendo sido identificado apenas um delegado plantonista na DEAM-Natal. Uma das principais queixas entre as titulares é a inexistência de outras delegadas, sejam plantonistas sejam adjuntas ou auxiliares o que, de fato, constatou-se existir em pequeno número, além de ter distribuição irregular entre as DEAMS visitadas.

Tabela 1  
Número de Delegada(o)s de polícia segundo a categoria, distribuída(o)s por capitais e região. População total das capitais e DF e total de DEAMS nas capitais e DF

Região	Capitais	População	Total de DEAMS	Delegadas			
				Total	Titulares	Auxiliar/ Adjunta	Plantonistas
<b>Norte</b>	Belém	1.437.600	1	5	1		4
	Boa Vista	266.901	1	6	1		5
	Macapá	366.484	1	6	1		5
	Manaus	1.738.641	1	1	1		
	Palmas	382.829	1	1	1		
	Porto Velho	188.945	1	3	1		2
<b>Nordeste</b>	Aracaju	544.039	1	1	1		
	Fortaleza	2.505.552	1	3	1		2
	João Pessoa	702.235	1	1	1	1	
	Maceió	936.314	2	2	2		
	Natal	806.203	2	3	2		1
	Recife	1.561.659	1	3	1	2	
	Salvador	2.998.056	2	10	2	2	8
	São Luiz	997.098	1	3	1		2
	Teresina	802.537	3	3	3		
<b>Centro Oeste</b>	Brasília	2.606.885	1	1	1		
	Campo Grande	755.107	1	2	1		1
	Cuiabá	550.562	1	5	1		4
	Goiânia	1.281.975	1	2	1		1
<b>Sudeste</b>	Belo Horizonte	2.452.617	1	11	1		10
	Rio de Janeiro	6.186.710	3	3	3		
	São Paulo	11.037.593	9	20	9	3	8
<b>Sul</b>	Curitiba	185.1215	1	3	1	2	
	Florianópolis	408.161	1	1	1		
	Porto Alegre	1.436.123	1	2	1		1

Fonte: Pesquisa sobre condições de funcionamento de DEAMS e Juizados de Violência Doméstica e Familiar nas capitais e DF. OBSERVE, 2010  
Dados de População. Estimativa para 2009. IBGE.

Em média, cada DEAM tem 2,6 delegadas para o atendimento. Exceções a esta regra são a DEAM de Belo Horizonte, onde se encontram 11 delegadas de polícia para o atendimento 24 horas, Cuiabá, Salvador e Belém, nas quais trabalham 5 delegadas e Boa Vista e Macapá onde são 6 delegadas, respectivamente.

A Norma Técnica das DEAMS sugere que o efetivo ideal<sup>41</sup> de delegadas deve ser projetado levando-se em consideração o tamanho da população. Segundo o documento esse efetivo deveria ser de:

Quadro 3  
Nº de Delegada(o)s de polícia por DEAM segundo a faixa populacional

Faixa Populacional	Nº Delegado(a)s
Até 100 mil habitantes	2
Até 300 mil habitantes	3
Até 500 mil habitantes	4
Até 1 milhão de habitantes	5
Acima de 1 milhão de habitantes	5 ou mais

Fonte: Norma Técnica de Padronização das DEAMS. MJ/SPM/UNODC.2010

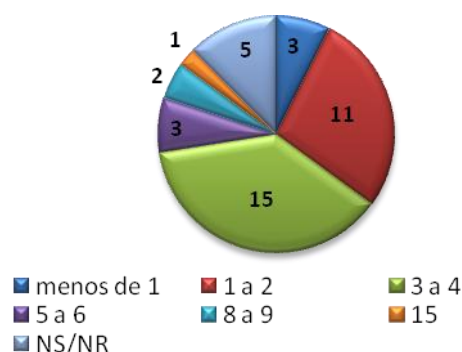
Como se observa na comparação entre o quadro acima e a tabela exibida anteriormente, a maior parte das capitais apresenta situação inadequada à Norma Técnica. Apenas para destacar as maiores distorções em relação às recomendações deste documento, observa-se que em Porto Alegre, Rio de Janeiro, Goiânia, Brasília, Recife, Fortaleza e Manaus – todos municípios com população acima de um milhão de habitantes, possuem entre 1 e 3 delegadas respondendo pelas DEAMS.

Quanto ao tempo de trabalho nas DEAMS, o maior número de delegadas assumiu a função nas Delegacias no período inicial de implementação da Lei Maria da Penha. O tempo de trabalho nestas especializadas, aliado ao desconhecimento sobre o problema da violência contra a mulher e a necessidade de adaptação aos procedimentos da nova legislação foi mencionado por muitas delas como um dos desafios que enfrentam para o desenvolvimento do trabalho. Outro tema relacionado ao tempo em que as delegadas encontram-se no cargo refere-se à rotatividade de pessoal. Embora não tenha sido possível aprofundar esses dados para todas as capitais, em João Pessoa encontrou-se uma situação que chamou a atenção: entre março e dezembro de 2009, cinco delegadas de polícia estiveram à frente da DEAM. A Delegada que respondeu à pesquisa estava ali há apenas um mês e não tinha informações sobre a estrutura da delegacia nem sobre a dinâmica de funcionamento da DEAM. É também importante lembrar que foi nesta delegacia que se encontrou o relato sobre o comportamento inadequado de policiais (homens) em relação às mulheres que procuram o atendimento da DEAM. Este quadro de dificuldades sugere que a existência desta DEAM necessita passar por uma urgente análise institucional sob risco de se manter em funcionamento uma política que é totalmente inadequada aos princípios da especialização do atendimento e das recomendações previstas na legislação nacional e documentos de governo.

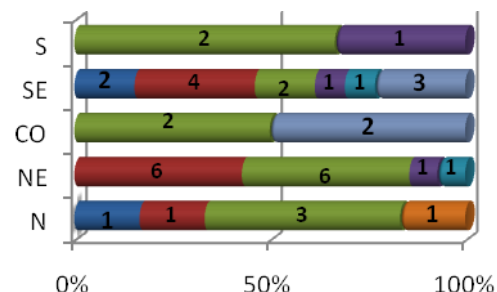
---

<sup>41</sup> O documento refere-se ao efetivo policial completo, incluindo além das delegadas, os agentes, pessoal de apoio administrativo e serviços gerais. Diante da dificuldade anteriormente mencionada, para coletar dados a respeito dos funcionários lotados nas DEAMS, optou-se por utilizar apenas as informações sobre as delegadas.

**Gráfico 25**  
Distribuição das Delegadas Titulares segundo tempo de trabalho nas DEAMS (faixas de anos). Todas as DEAMS nas capitais e DF.



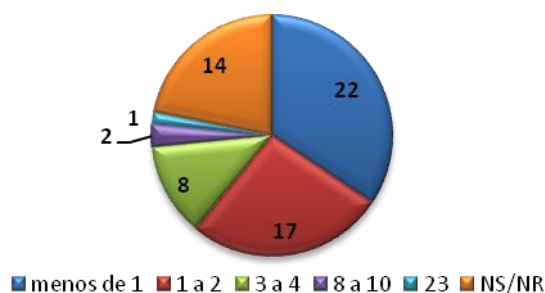
**Gráfico 26**  
Distribuição das DEAMS segundo o tempo de trabalho das Delegadas Titulares nestas especializadas por região. Total de DEAMS nas capitais e DF (faixas de anos)



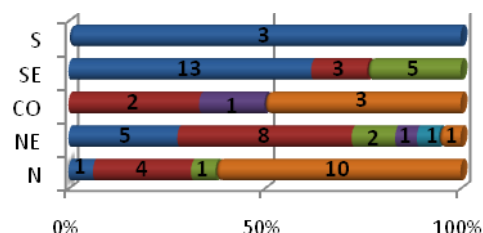
Fonte: Pesquisa sobre condições de funcionamento de DEAMS e Juizados de Violência Doméstica e Familiar nas capitais e DF. OBSERVE, 2010

Com relação ao tempo de trabalho das demais delegadas que atuam nas DEAMS, não se encontrou quadro diferente daquele descrito para as titulares. Neste caso, parece correto afirmar que a entrada de delegadas plantonistas nestes serviços tem a ver com um aumento de trabalho decorrente da implementação da Lei 11,340/2006.

**Gráfico 27**  
Distribuição das Delegadas Adjuntas e Plantonistas segundo o tempo de trabalho nas DEAMS (faixas de anos). Total de DEAMS nas capitais e DF



**Gráfico 28**  
Distribuição das DEAMS segundo o tempo de trabalho das Delegadas Adjuntas e Plantonistas nestas especializadas. Total de DEAMS nas capitais e DF (faixas de anos)

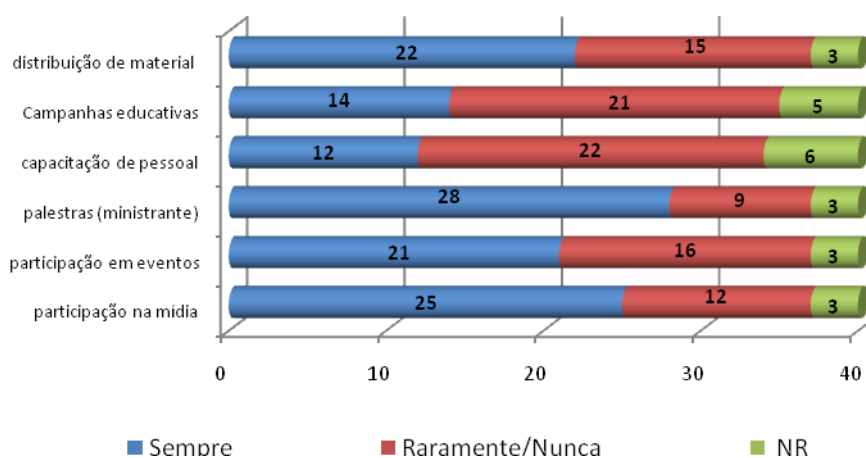


Fonte: Pesquisa sobre condições de funcionamento de DEAMS e Juizados de Violência Doméstica e Familiar nas capitais e DF. OBSERVE, 2010

As delegadas de polícia que trabalham nas DEAMS figuram entre as principais responsáveis pela divulgação da Lei Maria da Penha e das campanhas sobre a importância de denunciar a violência contra as mulheres. Estão presentes em fóruns de discussão acadêmica e não acadêmica e na mídia. São também responsáveis pela disseminação de informações sobre a Lei Maria da Penha e sobre direitos das mulheres em campanhas educativas e na distribuição de materiais nas delegacias.

Gráfico 29

Distribuição das Delegadas Titulares segundo a participação em eventos para disseminação da Lei Maria da Penha e direitos das mulheres. Total das DEAMS nas capitais e DF (nº absoluto)

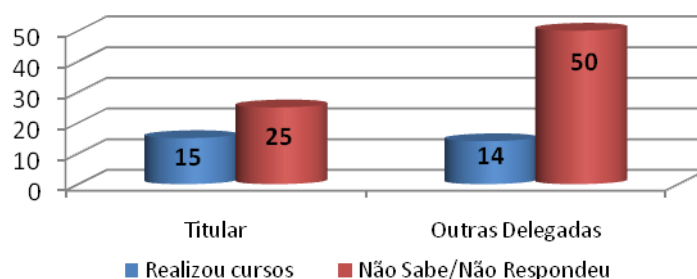


Fonte: Pesquisa sobre condições de funcionamento de DEAMS e Juizados de Violência Doméstica e Familiar nas capitais e DF. OBSERVE, 2010

Muitas delegadas afirmam ‘se apaixonar’ pela causa, na medida em que ganham entendimento sobre o cotidiano do atendimento e as experiências das mulheres, no entanto, encontrou-se poucas informações sobre a especialização destas profissionais adquirida em cursos de capacitação sobre os temas relacionados ao seu dia-a-dia, tais como violência contra a mulher, diversidade de gênero, raça e cor ou sobre a Lei Maria da Penha. Entre as delegadas titulares, apenas 15 declararam ter realizado cursos, sendo que 12 realizaram cursos depois de 2006 e três realizaram cursos antes e depois da Lei Maria da Penha ter entrado em vigor. Entre as delegadas adjuntas e plantonistas, a proporção é ainda menor e apenas 14 disseram ter realizado cursos, das quais 10 o fizeram depois de 2006.

Gráfico 30

Total de Delegadas Titulares, Adjuntas e Plantonistas que realizaram cursos de capacitação antes ou depois de 2006. Total de DEAMS das capitais e DF (nº absoluto)



Fonte: Pesquisa sobre condições de funcionamento de DEAMS e Juizados de Violência Doméstica e Familiar nas capitais e DF. OBSERVE, 2010

## Estagiários

A presença de estagiário(a)s nas DEAMS corresponde à forma que muitas delegadas de polícia encontram para garantir o atendimento multidisciplinar para as mulheres em situação de violência. Embora a presença de estagiários nas DEAMS tenha sido uma constante desde os anos 1980, até o momento não se deu a atenção necessária para o trabalho que este(a)s estagiários e estagiárias realizam e as contribuições que podem dar para o acesso das mulheres a informações e a seus direitos. A pesquisa nas DEAMS procurou conhecer um pouco mais sobre as características deste grupo. Assim como ocorreu em relação aos funcionários, as DEAMS não possuem informações sistematizadas sobre este grupo, sendo possível coletar poucas informações. O período em que a pesquisa foi realizada também contribuiu para um quadro mais desorganizado, uma vez que se tratava de período de férias escolares, quando muitos estágios já haviam sido encerrados e nova(o)s candidata(o)s ainda não haviam assumido os postos em aberto.

No momento da pesquisa, apurou-se a presença de 117 estagiária(o)s nas 40 DEAMS pesquisadas, a maior parte trabalhando nas DEAMS da região Sudeste<sup>42</sup>. Trata-se de um grupo predominantemente feminino, com 101 mulheres. Em sua maioria são estudantes de graduação (100), tendo como áreas mais comuns a Psicologia (57), Direito (26) e Serviço Social (12), com inserção no atendimento multidisciplinar que é assegurado por algumas DEAMS. Encontrou-se em menor número, estudantes de Ensino Médio (15), alocados nas atividades administrativas.

Gráfico 31  
Distribuição dos Estagiários segundo a região. Total de DEAMS nas capitais e DF (%)

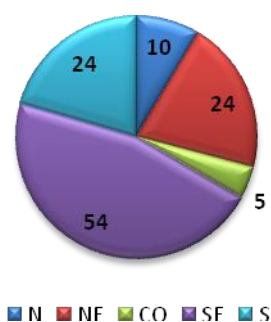
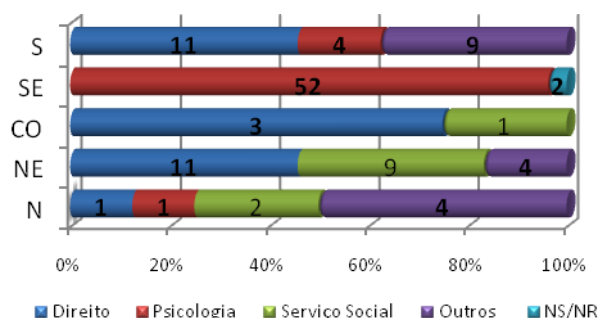


Gráfico 32  
Distribuição dos Estagiários segundo a área de formação e a região. Total de DEAMS nas Capitais e DF (nº absoluto)



Fonte: Pesquisa sobre condições de funcionamento de DEAMS e Juizados de Violência Doméstica e Familiar nas capitais e DF. OBSERVE, 2010

Quanto à forma de participação nos estágios, encontrou-se que a maior parte se realiza através de convênios entre as DEAMS e as universidades públicas e particulares,

<sup>42</sup> Este grupo corresponde à soma de 112 estagiários de Ensino Superior e Médio, 3 profissionais que trabalham como voluntários e 2 outros para os quais não foram fornecidas informações complementares sobre sua formação e sexo.

havendo ainda um pequeno número que ingressou por processo seletivo público. Ainda que estes acordos tenham o aval dos respectivos órgãos competentes (seja, por um lado, a Delegacia Geral ou a Secretaria de Segurança Pública e, por outro lado, as instituições de ensino.), não se observa a formalização de um sistema de ingresso mediante concursos ou avaliação específica sobre a adequação do programa pedagógico do curso (ou do perfil do(a) candidato(a)) para o tipo de atendimento especializado que se necessita para o atendimento das mulheres que vivem em situação de violência doméstica e familiar.

Outra característica deve-se ao fato de que estes estágios não são remunerados. Quanto ao período de tempo em que se encontravam trabalhando nas DEAMS, apurou-se que 77 estavam a menos de um ano. Por fim, investigou-se também a especialização para o trabalho, tendo-se apurado que apenas 2 realizaram cursos sobre gênero, raça e etnia, respectivamente ; quatro realizaram curso sobre a Lei Maria da Penha e 32 sobre violência contra a mulher. Não foi possível apurar se foram cursos oferecidos pela faculdade ou cursos de capacitação, nem qual carga horária dedicada a cada um deles.

Gráfico 33  
Distribuição da(o)s estagiária(o)s segundo a forma de ingresso nos programas de estágio nas DEAMS. Total de DEAMS nas capitais e DF (%)

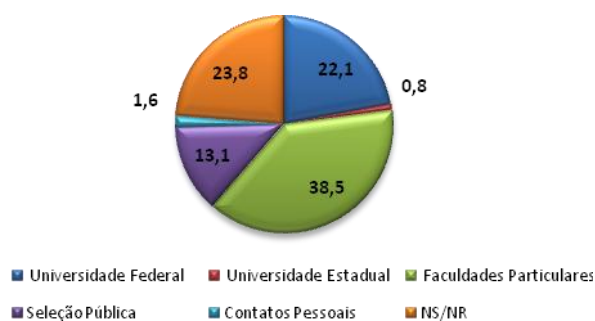
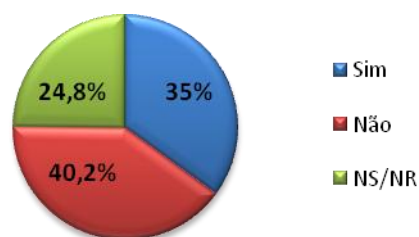


Gráfico 34  
Distribuição da(o)s estagiários segundo a participação em estágio remunerado Total DEAMS nas capitais e DF. (%)



Fonte: Pesquisa sobre condições de funcionamento de DEAMS e Juizados de Violência Doméstica e Familiar nas capitais e DF. OBSERVE, 2010

O tema merece atenção, uma vez estes estudantes estão atuando numa frente importante de trabalho nas DEAMS, desenvolvendo as atividades de equipe multidisciplinar, com orientação psicológica, social e jurídica para as mulheres em situação de violência. Por um lado, deve-se investigar mais aprofundadamente a presença das discussões sobre gênero, poder e direitos humanos nos currículos escolares, como forma de conhecer sua formação e a qualidade de informação que transmitem para as mulheres durante os atendimentos. Por outro lado, o pequeno número de profissionais de psicologia, direito e serviço social que trabalham nestas DEAMS, faz com que muitos estagiários executem o atendimento sem ter uma supervisão direta sobre o trabalho, contando apenas com a supervisão remota de professores e responsáveis por programas de estágio. É preciso avaliar se este modelo é adequado ao atendimento das mulheres em situação de violência ou se necessita ser reformulado, de forma a evitar que estes atendimentos reproduzam valores discriminatórios contra as mulheres. Por fim, é importante questionar se estes programas de estágio não estariam sendo utilizados mais para prover mão-de-obra temporária do que para assegurar uma formação complementar e prática para a(o)s futura(o)s profissionais.

### **2.1.3 Sistematização de Dados e Estatísticas**

O monitoramento de políticas públicas constitui um grande desafio, sobretudo quando se trata de averiguar o exercício de direitos fundamentais numa área problemática como a dos direitos das mulheres na esfera da segurança pública e da justiça. Um dos maiores obstáculos enfrentados para o monitoramento destas políticas é a inexistência de dados a respeito das condições de funcionamento das instituições que devem participar de sua implementação, assim como informações a respeito do trabalho que realizam. A situação se agrava quando o objetivo é monitorar a aplicação de uma legislação de grande complexidade como é a Lei 11.340/2006, que prevê medidas para a responsabilização dos agressores, a proteção dos direitos das mulheres e a prevenção de novos atos de violência e, conseqüentemente, prevê o envolvimento e a participação de diferentes serviços públicos que, por sua vez, dada a organização do pacto federativo, pertencem a diferentes esferas de governo.

Revedo a literatura sobre monitoramento e avaliação de políticas públicas, encontra-se uma série de recomendações sobre o uso de dados de atendimento para a elaboração de indicadores, tais como os coeficientes que são elaborados a partir de números de atendimento *versus* cobertura dos serviços. Informações sobre desempenho das atividades são fundamentais para definir prioridades, alocação de recursos humanos e materiais, bem como para captar e gerenciar a aplicação de investimentos. Estas são decisões técnicas, mas envolvem também estratégias políticas (CANEVAGHI, 2007, CFEMEA, 2007, CEPAL, 1999, OPAS, 2004).

A pesquisa sobre condições de funcionamento das DEAMS contemplou um bloco de questões a respeito do trabalho dessas instituições, abordando informações tais como a existência de sistemas para armazenamento de dados e a forma como este sistema é alimentado (considerando itens como existência de sistema integrado de Segurança Pública, qualificação dos profissionais que manuseiam o sistema, periodicidade com que os dados são armazenados, instâncias para as quais os dados são remetidos etc.), quais dados são sistematizados nas estatísticas oficiais e quem é responsável por esta atividade.

Procurou-se também conhecer o universo de procedimentos que são registrados por estas DEAMs, considerando informações sobre os números de boletins de ocorrência registrados, inquéritos policiais instaurados, medidas protetivas solicitadas, entre outros procedimentos próprios da atividade de polícia judiciária no âmbito do enfrentamento da violência contra as mulheres, com ênfase nos dispositivos previstos na Lei Maria da Penha. Ainda em torno desses procedimentos, procurou-se obter informações a respeito dos crimes denunciados nas DEAMs e sua distribuição por ano, com o objetivo de conhecer o impacto da Lei Maria da Penha na procura empreendida pelas mulheres pelo serviço policial.

Os resultados da pesquisa apontam para enormes deficiências nos sistemas de informação nas DEAMs e no uso destes dados para o aprimoramento da política pública de atendimento às mulheres. Seguindo a linha do “aqui se aprende na prática”, não se encontrou entre a maior parte das entrevistadas nenhum reconhecimento sobre a importância em conhecer as estatísticas que são produzidas como forma de aperfeiçoar o trabalho que realizam. Note-se que este não é um problema apenas das delegacias da mulher, mas nestas especializadas trata-se de um tema que adquire contornos muito especiais, uma vez que são instituições que padecem com a falta de recursos materiais e

humanos e apresentam grandes limites no atendimento que oferecem para seu público-alvo.

Ampliar o conhecimento sobre os registros policiais pode servir para aprimorar o conhecimento sobre a violência contra a mulher e suas características e, neste sentido, se tem reiterado a necessidade da construção de sistemas integrados de informações que contenham dados sobre o perfil da violência, das vítimas e de seus agressores. Pode servir também para o planejamento e gestão do trabalho policial, visando intervenções mais eficientes. Além disso, as estatísticas policiais contribuem para os processos de *accountability* contribuindo para a formulação de melhores políticas públicas, a visibilidade do serviço e assim angariar a simpatia das autoridades públicas para sua melhoria.

No caso das Delegacias da Mulher e da Lei Maria da Penha, conhecer o número de procedimentos registrados/instaurados e seus desdobramentos ajuda também a avaliar o impacto que estas medidas têm para a vida das mulheres, permitindo identificar onde são necessárias novas políticas e maiores investimentos. A percepção corrente entre profissionais das DEAMS e de serviços especializados é que o número de mulheres que procuram as DEAMs tem aumentado. Contudo, não é possível fazer uma avaliação aprofundada desse movimento. Entre as delegadas é comum a avaliação de que este aumento decorre de uma maior conscientização das mulheres com relação aos seus direitos, o que motivaria mais mulheres a procurarem os serviços policiais. São hipóteses apenas, uma vez que a ausência de estatísticas e registros confiáveis impossibilita qualquer afirmação de natureza mais conclusiva a este respeito.

O instrumento de coleta adotado para a pesquisa previu um conjunto de questões a respeito da existência de sistemas de informações, com detalhamentos sobre a alimentação do sistema e o tipo de estatísticas disponíveis. Da mesma forma como ocorreu com as informações sobre recursos humanos, as informações não estavam acessíveis – fato que, por si só, já expõe o grau de inexistência de transparência da atividade policial, posto que em muitas delegacias os dados sobre movimentação de registros policiais não estavam sistematizados e disponíveis para consulta. Para obter informações sobre os sistemas de dados, as pesquisadoras precisaram usar de diversas estratégias. Algumas contaram com o apoio (e a boa vontade) de funcionária(o)s que resgataram os números nos sistemas informatizados mantidos em algumas delegacias, outras foram orientadas a realizar a coleta de dados sozinhas, consultando um a um os livros de registros. Naqueles casos em que as informações não estavam armazenadas nas DEAMS, foi necessário acionar outras instâncias, em geral departamentos de estatísticas criminais sediados nas Secretarias de Segurança Pública. Apesar do esforço, nem sempre as pesquisadoras foram bem sucedidas, o que acabou por contribuir para um quadro ainda mais precário de informações.

---

## **Sistemas de Informação**

Numa primeira abordagem sobre esse tema, tratou-se de conhecer a existência de sistemas de armazenagem de dados e sua operacionalização. Em todas as DEAMS que participaram desta pesquisa apurou-se a existência de sistemas para organização de documentos e dados, muito embora como foi observado no decorrer das entrevistas, nem sempre esta organização compreende sistematização das informações, referindo-se mais à existência de arquivos físicos (como em Curitiba e Florianópolis, por exemplo, onde as informações estão armazenadas nos Livros de Registros). Em 32 DEAMs, esta organização ocorre na própria delegacia, mas não foi possível saber se o trabalho executado

corresponde à sistematização de dados ou à manutenção de arquivos contendo os documentos.

As polícias, incluindo as DEAMS, realizam a sistematização de informações para a elaboração das estatísticas que servem de controle da atividade policial, por exemplo, para efeitos de correição institucional. Estes relatórios são usados pela própria corporação e, em geral, não são destinados integralmente ao conhecimento do grande público, muito menos utilizados para dar transparência às atividades policiais. Constam de formulários (que podem ser preenchidos online ou em papel) em que devem ser relatados os números de procedimentos iniciados e finalizados, remetidos a outras instâncias, bem como informações sobre instrumentos e armas apreendidas, flagrantes autuados e prisões realizadas entre outros procedimentos. Esta atividade é realizada, em geral, pelo escrivão-chefe, ou funcionário treinado para a tarefa. Em 30 DEAMS pesquisadas, a atividade é de responsabilidade de um funcionário treinado, mas existem situações em que a organização das informações se dá de forma improvisada. Como exemplo, verificou-se que na DEAM-Sul de Teresina o trabalho de organização destes dados é executado por qualquer funcionário. No período de realização da pesquisa, a pessoa responsável era uma estagiária de Serviço Social. Já em Belém, a delegada informou que

[...] duas investigadoras foram ‘colocadas’ para organizar os dados, mas as mesmas não foram treinadas e foram organizando os dados do jeito delas, por isso agora você quer alguns dados que nós nunca pensamos em tabular... (Delegada Titular – DEAM/Belém).

A maior parte das DEAMs mantém seus arquivos em formato digital (17 são informatizados e 15 utilizam programas de bancos de dados), mas ainda existem DEAMS cujos registros são armazenados em arquivos físicos (em papel), como ocorre em Boa Vista, onde os computadores são obsoletos e não comportam a instalação de sistemas informatizados para armazenagem de dados. Em João Pessoa, o trabalho é feito manualmente, mediante o preenchimento de um formulário que é disponibilizado pela SENASP, através da Secretaria de Segurança Pública. A funcionária responsável pela atividade disse que “recebeu um treinamentozinho sobre como preencher o formulário”. Em Manaus, a DEAM também enfrenta problemas com a armazenagem de dados. A informatização foi instalada em 2005, mas os recorrentes problemas com a rede de energia elétrica fazem com que os computadores fiquem sem uso. Nestes casos, os registros policiais (que podem ser feitos em formulários online) são realizados em papel e armazenados para posterior digitação, o que não ocorre de forma sistemática, restando muitos registros fora de sistema.<sup>43</sup>

Quanto ao tipo de registro armazenado, todas as DEAMs mantêm arquivos sobre os registros de boletins de ocorrência, inquéritos policiais instaurados e termos circunstanciados lavrados – itens que são necessários à prestação de contas nos períodos de correição institucional. Contudo, a sistematização de informações limita-se ao total de

---

<sup>43</sup> Nesta DEAM, a pesquisadora subcontratou uma pessoa para ajudá-la na organização do material e viabilizar a coleta de informações para a pesquisa. Em seu relato, diz que encontrou muitos dados inconsistentes entre o que estava “no papel” e o que foi inserido no sistema, de forma que tudo precisou ser atualizado e revisado antes de qualquer consulta. Apesar do enorme esforço realizado pela pesquisadora, este procedimento não foi adotado por orientação da coordenação do OBSERVE.

procedimentos realizados, tornando-se mais precária quando se avança para o conhecimento das características das vítimas envolvidas nas ocorrências<sup>44</sup>.

Gráfico 35

Distribuição da DEAMS segundo a existência de estatísticas desagregadas por idade das vítimas, segundo a região. Total de DEAMS nas capitais e DF. (Nº Absoluto)

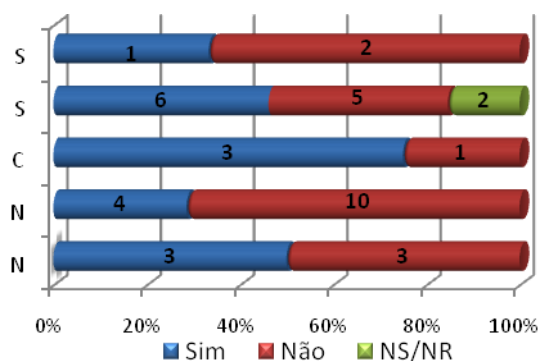
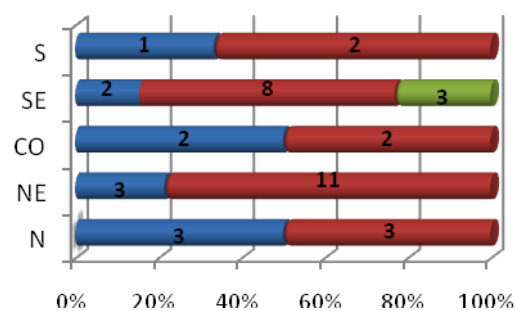


Gráfico 36

Distribuição da DEAMS segundo a existência de estatísticas desagregadas por raça/cor das vítimas, segundo a região. Total de DEAMS nas capitais e DF. (Nº Absoluto)



Fonte: Pesquisa sobre condições de funcionamento de DEAMS e Juizados de Violência Doméstica e Familiar nas capitais e DF. OBSERVE, 2010

Em 25 DEAMS o sistema de dados é alimentado mensalmente, enquanto outras 11 afirmam que este procedimento é diário. A remessa das informações é feita prioritariamente para as Secretarias de Segurança Pública (24 DEAMS), sendo que 13 DEAMS realizam essa tarefa com frequência mensal. As secretarias de segurança pública são também a instância onde os dados são armazenados e sistematizados para integrar as estatísticas oficiais, mas são também enviados para a SENASP (nove DEAMS), com frequência muito variável. Em Manaus, por exemplo, a funcionária responsável por esta tarefa informou que “teoricamente [os dados] são enviados diariamente para a SSP.” Disse também que, como sempre está muito ocupada, outros funcionários e voluntários acabam realizando essa tarefa e nem sempre tem condições de rever os dados que são enviados (Caderno de Campo/Manaus). Em João Pessoa, também se obteve a informação de que a remessa para a SSP deveria ser mensal, mas a funcionária responsável exemplificou o não cumprimento desse compromisso, informando que os dados de 2008 haviam sido enviados em janeiro de 2010. A justificativa para os atrasos e dificuldades com o manuseio dos dados é sempre a mesma: excesso de trabalho.

O que chama a atenção neste item do armazenamento e sistematização de dados é que este não é um tema de preocupação para as delegadas. A sistematização e envio das informações é considerada como uma atividade cartorial, meramente burocrática, cuja execução é atribuição de um funcionário que, muitas vezes, não tem qualquer supervisão local sobre o trabalho realizado, como se vê nos comentários sobre a qualidade das informações e sobre a delegação da tarefa para terceiros (estagiários, funcionários etc.).

<sup>44</sup> A pesquisa também procurou coletar informações a respeito da existência de dados desagregados pelo tipo de relacionamento entre a vítima e o agressor. Em 95% das DEAMS pesquisadas, esta informação não estava disponível.

Estes procedimentos sugerem que este trabalho de sistematização de dados é algo feito “para fora” das DEAMS, ou seja, as equipes preenchem os formulários das secretarias de segurança pública que são utilizados para as atividades de correição e avaliação de produtividade e, integram as bases de dados comuns da polícia. Preenchem também os relatórios da SENASP (para o sistema único de informações). Embora realizem estas tarefas, não parece haver qualquer apropriação dessas informações pelas equipes policiais. Consequentemente, o conhecimento sobre violência contra a mulher e Lei Maria da Penha que circula entre os policiais é mais baseado na ‘prática’ e nas crenças pessoais do que efetivamente em dados e estatísticas. Com relação ao envio de dados pela SENASP, a própria secretaria, em seus relatórios, já averiguou que a remessa não é realizada por todas as DEAMS. Embora seja uma situação bastante disseminada entre as delegacias pesquisadas, existem também algumas exceções. Em algumas delegacias, a sistematização dos dados e seu envio para uma instância especializada da polícia é totalmente informatizado. Encontramos experiências em que o registro do boletim de ocorrência é feito *online* e após a certificação pela delegada, que verifica a consistência do documento e dá encaminhamento aos procedimentos, a informação é lançada num sistema de dados comum da polícia civil – por exemplo, em Belo Horizonte e no Rio de Janeiro, onde as delegacias estão integradas ao sistema de Delegacia Legal. Estas ferramentas de registro de ocorrência facilitam o controle pela Polícia Civil sobre o movimento dos registros policiais e, em alguns estados, são disponibilizados também instrumentos para auditoria quanto à qualidade das informações cadastradas. Contudo, quando se trata da gestão da informação criminal, esta parece se constituir num universo muito distante para as DEAMS, pois não encontramos entre as delegacias visitadas nenhum relato de experiências em que estes dados, após terem sido devidamente cadastrados, auditados e analisados, tenham sido utilizados pelas delegadas para o planejamento das atividades nas delegacias que coordenam.

Além das exceções afetas às Delegacias, identificamos também situações particulares relacionadas com características pessoais de algumas delegadas, que possuem maior interesse sobre estas informações e elaboram estratégias de controle sobre o movimento de procedimentos em suas delegacias (através de planilhas e quadros). Estas delegadas, durante as entrevistas, mostraram-se também mais preocupadas com o impacto da Lei Maria da Penha e dedicam-se a realizar palestras e divulgar o trabalho das DEAMS, utilizando estes números em suas apresentações. Infelizmente, no computo geral, são poucas com este perfil.

#### Ponto Positivo

O ISP – Instituto de Segurança Pública do Estado do Rio de Janeiro, publica anualmente o Dossiê Mulher, no qual se encontram dados sistematizados a respeito da violência contra a mulher, registrados nas delegacias de polícia do estado. Em 2010, o Dossiê Mulher chega à sua 5ª edição, tendo como fundamento “as diretrizes da Secretaria de Estado de Segurança – SESEG, que objetivam incentivar uma política de transparência e de qualidade dos dados sobre segurança pública no Estado, e, posteriormente, a Lei Estadual nº. 4.785, publicada em junho de 2006, referente à elaboração e divulgação de estatísticas sobre a violência contra a mulher.” (Dossiê Mulher, 2010: 7).

O documento permite acompanhar os registros de violência contra a mulher com dados desagregados por sexo do agressor, idade, raça/cor e estado civil das vítimas, além de trazer análises comparativas segundo a natureza dos crimes. É relevante, também, destacar a iniciativa da polícia civil do estado do Rio de Janeiro, que criou categorias especiais para a diferenciação dos crimes contra as mulheres que se enquadram na Lei Maria da Penha (como ameaça proveniente de violência doméstica e familiar e lesão corporal proveniente de violência doméstica e familiar). Desta forma, na

medida em que se construam séries históricas com estes registros, torna-se possível conhecer o movimento de registros policiais e o impacto da Lei Maria da Penha no movimento de denúncias realizadas pelas mulheres.

Dossiê Mulher 2010, ISP-RJ<sup>45</sup>.

### **Números de procedimentos**

Com tantos problemas identificados no tratamento dos dados, é possível imaginar o grau de dificuldades para obter informações sobre número de procedimentos policiais e sobre a violência denunciada. Foram diversas as situações encontradas pela equipe de pesquisa: em algumas delegacias não se encontrou a informação sistematizada, em outras as funcionárias se disponibilizaram a fazer o levantamento das informações para o preenchimento do formulário, mas nem sempre foi possível preencher as informações para o período solicitado (2007 a 2009 ou 2004 a 2009, dependendo da informação)<sup>46</sup>. Em outros casos, a forma como os dados estavam organizados não era compatível com a forma desagregada solicitada pela pesquisa. Por fim, em algumas situações, os livros de registro e documentos policiais foram colocados à disposição para que as pesquisadoras coletassem as informações elas mesmas.<sup>47</sup>

O gráfico a seguir ilustra esta diversidade de situações, segundo a existência de dados sistematizados e disponíveis em cada delegacia pesquisada. Embora tenha sido possível obter alguns números totais de procedimentos (boletins de ocorrência e inquéritos policiais) e, sejam números bastante eloqüentes, optou-se por não incluí-los neste relatório por representarem apenas parcela do universo de ocorrências registradas, não sendo possível afirmar o quanto refletem da realidade uma vez que em algumas delegacias os períodos não estão inteiramente representados.<sup>48</sup>

---

<sup>45</sup> Dossiê Mulher 2010 encontra-se disponível para download no sitio eletrônico do Instituto de Segurança Pública do Rio de Janeiro: [http://urutau.proderj.rj.gov.br/isp\\_imagens/Uploads/DossieMulher2010.pdf](http://urutau.proderj.rj.gov.br/isp_imagens/Uploads/DossieMulher2010.pdf)

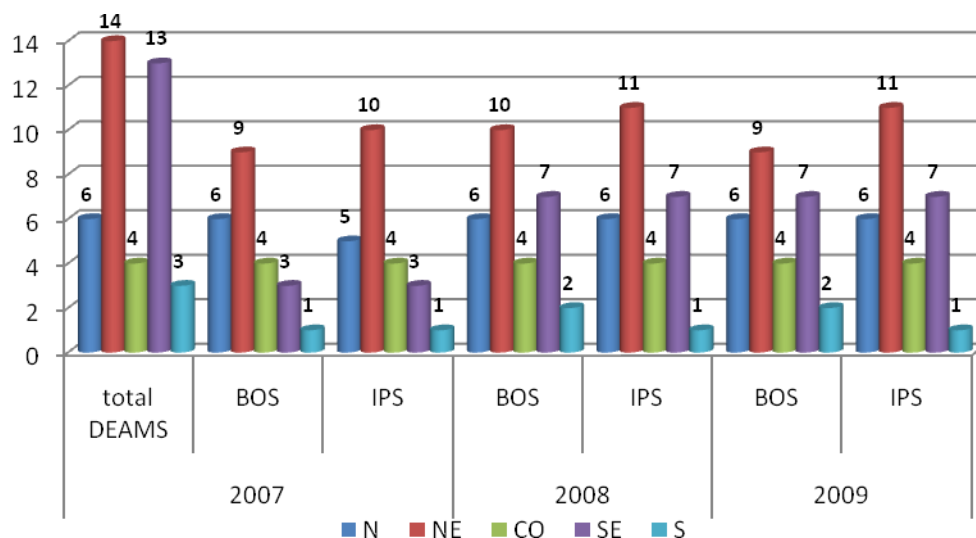
<sup>46</sup> O instrumento utilizado pela pesquisa previa a coleta de informações em diferentes níveis de desagregação, segundo a natureza do crime/contravenção, anos, tipos de procedimentos, relacionamento entre a vítima e o agressor, número de medidas protetivas. A lista completa de indicadores adotados encontra-se no apêndice deste relatório.

<sup>47</sup> É importante assinalar que não se trata de uma situação conjuntural, enfrentada especificamente no contexto desta pesquisa. Outras pesquisas já se depararam com situações semelhantes, demonstrando que o problema da informação e da transparência no acesso aos dados é um tema recorrente nos setores de segurança e de justiça no Brasil. Ver, por exemplo, os trabalhos de Vargas (2000), Izumino (2003) e a descrição do acesso a boletins de ocorrência de DEAMs no estado de São Paulo nos anos 1990 e 2000. Ademais, o problema não se restringe às Delegacias da Mulher, caracterizando o funcionamento do sistema de informações policiais e judiciais como um todo. Sobre o assunto, ver Adorno e Pasinato (2010) entre outros.

<sup>48</sup> Para assegurar maior rigor aos dados coletados, as análises serão realizadas por delegacia/capital e serão divulgadas posteriormente através de boletins disponibilizados na página eletrônica do Observe.

Gráfico 37

Distribuição das DEAMS segundo os totais de registros de Boletins de Ocorrência e Inquéritos Policiais Instaurados, sistematizados e disponíveis, por ano e segundo a região. Total de DEAMS nas capitais e DF. 2007 a 2009



Fonte: Pesquisa sobre condições de funcionamento de DEAMS e Juizados de Violência Doméstica e Familiar nas capitais e DF. OBSERVE, 2010

Como se observa no gráfico acima, a disponibilidade de estatísticas policiais varia no tempo e espaço, uma vez que há uma significativa diferença entre as regiões do país. No período investigado, as DEAMS das regiões Norte e Centro Oeste forneceram dados sistematizados sobre boletins de ocorrência e inquéritos policiais instaurados para os três anos solicitados. Na região Sudeste, esta disponibilidade foi reduzida em todo o período e nas três capitais em que a pesquisa se realizou. Particularmente em relação a esta região, é possível avaliar o peso que esta falta de informações tem para as atividades de monitoramento da implementação da Lei Maria da Penha e sobre o impacto da legislação no movimento de registros policiais, se for considerado que nesta região encontram-se 13 das delegacias pesquisadas, das quais 6 não apresentaram nenhum dado para o período. Além desta dificuldade de acesso aos dados, também é significativo lembrar que em muitas delegacias, apesar da disponibilidade de dados, nem sempre estes se referiam a todo o ano, limitando-se a alguns meses, sobretudo para o ano de 2009<sup>49</sup>. Por fim, embora seja possível encontrar alguns números a respeito de inquéritos policiais instaurados, a informação sobre inquéritos concluídos e remetidos à justiça é bem menor, o que inviabiliza também as análises a respeito do fluxo da justiça em sua fase policial.

A inexistência de informações confiáveis e públicas a respeito dos números de registros policiais e inquéritos policiais em tramitação nas Delegacias da Mulher dificultam a formulação de indicadores sólidos a respeito do impacto da legislação no volume de denúncias realizadas pelas mulheres e, conseqüentemente, dificulta que se realize uma avaliação mais segura sobre a adequação das condições de funcionamento das DEAMS para o atendimento da demanda cotidiana que deve ser administrada pelas equipes policiais. O desenvolvimento de sistemas de dados integrados, padronizados e, com acesso público às

<sup>49</sup> A pesquisa foi aplicada nas DEAMS entre os meses de novembro de 2009 e março de 2010 e, em alguns casos, as estatísticas do ano de 2009 não estavam consolidadas.

estatísticas policiais, é condição para que um sistema de monitoramento da Lei Maria da Penha tenha sucesso e possa contribuir para sua implementação.

#### **2.1.4 As DEAMS e os Serviços Especializados para atendimento de mulheres em situação de violência**

A articulação de redes formadas por serviços especializados para o atendimento de mulheres que se encontram em situação de violência é um dos paradigmas que estruturam a Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres, conforme se lê no texto abaixo:

*O conceito de Rede de atendimento refere-se à atuação articulada entre as instituições/serviços governamentais, não-governamentais e a comunidade, visando à ampliação e melhoria da qualidade do atendimento; à identificação e encaminhamento adequado das mulheres em situação de violência; e ao desenvolvimento de estratégias efetivas de prevenção. A constituição da rede de atendimento busca dar conta da complexidade da violência contra as mulheres e do caráter multidimensional do problema, que perpassa diversas áreas, tais como: a saúde, a educação, a segurança pública, a assistência social, a cultura, entre outros. (Política Nacional de Enfrentamento à Violência, SPM, 2005: 14)*

A proposta de articulação de redes foi também contemplada no Pacto Nacional de Enfrentamento à Violência contra a Mulher, no eixo de ações voltadas para o fortalecimento da rede e a implementação da Lei Maria da Penha. No Acordo Federativo, a organização das redes deve ser executada a partir das premissas da intersetorialidade, da capilaridade e da transversalidade de gênero nos serviços e políticas públicas, recomendando que as redes envolvam serviços de estado e municípios, especializados e não especializados, com abrangência regional, assegurando o acesso ao atendimento para mulheres que vivem em todos os municípios, conferindo um caráter mais amplo para o atendimento.

A Lei Maria da Penha também teve a proposta do atendimento especializado e intersetorial incorporada em seu texto, nos capítulos que tratam das medidas de prevenção<sup>50</sup> e da assistência à mulher em situação de violência<sup>51</sup>. A inclusão dessas medidas reforça a especificidade da nova legislação, uma vez que amplia seu alcance para além das

---

<sup>50</sup> Título III, Capítulo I “das medidas integradas de prevenção” No artigo 8º encontra-se que “a política pública que visa coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher far-se-á por meio de um conjunto articulado de ações da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e das ações não-governamentais, tendo como diretrizes”. O inciso I do mesmo artigo especifica “a integração operacional do Poder Judiciário, do Ministério Público e da Defensoria Pública com as áreas de segurança pública, assistência social, saúde, educação, trabalho e habitação”

<sup>51</sup> Título III, Capítulo II “da assistência à mulher em situação de violência doméstica e familiar”. Artigo 9º “A assistência à mulher em situação de violência doméstica e familiar será prestada de forma articulada e conforme os princípios e as diretrizes previstos na Lei Orgânica da Assistência Social, no Sistema Único de Saúde, no Sistema Único de Segurança Pública, entre outras normas e políticas públicas de proteção, e emergencialmente quando for o caso.”

intervenções da justiça criminal tradicional, que tem como foco principal a punição do ato criminoso, deixando a vítima sem respostas para suas necessidades imediatas de segurança. Desta forma, a lei incorpora uma antiga demanda dos movimentos feministas, para que a violência praticada contra as mulheres seja tratada como um evento cuja complexidade exige respostas que devem ir além da resposta policial-judicial. (PASINATO, 2009: 76)

A expansão de serviços especializados para o atendimento de mulheres que vivem em situação de violência é recente no país e conheceu seus maiores avanços na última década (SPM, 2010). A pesquisa MUNIC (IBGE, 2009) mostrou que o número de municípios com serviços é ainda pequeno, em face das dimensões do problema social que precisa ser enfrentado, além de apresentar uma distribuição regional bastante desequilibrada, seguindo o modelo de expansão das DEAMS: maior concentração nas capitais e na região sudeste. Além do pequeno número de serviços, sua articulação em rede ainda é uma experiência nova no Brasil. Embora existam boas iniciativas em discussão em vários estados da federação, ainda não foi possível conhecer os efeitos de sua implementação e funcionamento. A despeito dos esforços existentes, os avanços para o atendimento das mulheres ainda são muito pequenos, o que tem afetado também a aplicação integral da Lei 11.340/2006.

A complexidade da violência doméstica e familiar contra a mulher exige para seu enfrentamento atenção na área da segurança, da justiça, saúde e assistência social, como atendimentos mínimos que uma mulher deve receber como alternativas para sair dessa situação. O caráter complementar do atendimento, em cada um dos serviços, é condição para que as mulheres recebam orientações que as ajudem na tomada de decisões e que também facilitem seu acesso a direitos, benefícios e condições para que possam se afastar de seus agressores e dos lares violentos, ou possam encontrar atendimento adequado para restabelecer seu relacionamento sem violência.

Como tem sido mostrado na literatura – e foi também constatado nesta pesquisa – a compreensão das delegadas de polícia sobre o atendimento multidisciplinar é bastante limitada e resume-se, na maior parte das vezes, num desejo de assegurar o atendimento por psicólogas e assistentes sociais na própria delegacia, estratégias que servem para acalmar as mulheres no momento em que chegam à delegacia, com o objetivo de facilitar o registro da ocorrência. Embora esse atendimento psicossocial possa ser importante e tenha sua relevância reconhecida pelas mulheres que procuram o atendimento nas DEAMS (PASINATO, 2010), não se pode esquecer que esta intervenção deve ser de natureza emergencial e não pode substituir a atenção que esta mulher deve receber em outros serviços, de forma mais prolongada e com maiores efeitos para as decisões que essas mulheres possam vir a tomar. O que se tem observado em outros estudos (PASINATO, 2006, 2010) é que esta continuidade da atenção raramente se efetiva, em decorrência da ausência de encaminhamentos realizados pelas DEAMS para outros serviços.

Na pesquisa sobre condições de funcionamento das DEAMS, procurou-se conhecer a percepção das delegadas a respeito dos serviços existentes, para dar atendimento para as mulheres em seus respectivos municípios. Como pode ser observado na tabela abaixo, que condensa os resultados, as respostas obtidas mesclam várias situações, entre as quais foi possível identificar as seguintes: em algumas situações, as delegadas apenas mencionaram aqueles serviços que estão situados próximos da DEAM (como em Salvador, onde apenas uma delegada respondeu positivamente à existência de Centro de Referência no município, quando o Centro de Referência pode atender mulheres encaminhadas pelas duas DEAMS existentes); em outras situações, as delegadas apenas mencionaram aqueles serviços que

reconhecem como parceiros do trabalho que realizam na delegacia, a partir de sua experiência cotidiana de encaminhamentos. Em alguns destes casos, o serviço é conhecido em função de algum contato pessoal e, não necessariamente pela proximidade entre os serviços. Há também aqueles casos de delegadas que ingressaram recentemente nas DEAMS e não conhecem os serviços existentes e/ou que devem ser acionados para encaminhamento das mulheres (caso do Rio de Janeiro, em que duas delegadas não responderam a esta questão e uma delegada de São Paulo, que também não identificou todos os serviços mencionados na pesquisa).<sup>52</sup>

Além de identificar os serviços que conhecem e avaliar o grau de articulação entre os serviços e a DEAM, através de perguntas abertas, as delegadas foram convidadas a fazer uma avaliação sobre alguns serviços e setores com os quais trabalham, momento em que foi possível verificar que muitas desconhecem os serviços que existem e que podem ser acionados, de forma complementar ao atendimento que oferecem na DEAM. Foi possível também observar que este desconhecimento também expressa uma forma de compreender o trabalho que realizam e amplitude das medidas que são necessárias ao enfrentamento da violência contra as mulheres. Nas palavras de uma delegada de São Paulo “(...) é tudo compartimentado, cada um faz sua parte. Não há necessidade de ter uma articulação entre essas áreas.” (Caderno de Campo/São Paulo)

Tabela 2  
Existência de Serviços de Atendimento nas capitais.  
Avaliação da articulação das DEAMS com os serviços  
Total de DEAMS nas Capitais e DF.

		Total Identificado pelas Delegadas	Articulação com os Serviços (Ótima ou Boa)
Atendimento Especializado para Mulheres	Centro referência	35	29
	Casa abrigo	36	29
Saúde	Hospitais	35	22
	Serviço de Atendimento para Vítimas de Violência Sexual	35	29
	Centro de saúde	33	21
Justiça	Juizados/varas de Violência Doméstica e Familiar	31	25
	Varas Criminais	34	22
	Plantão Judicial	25	18

<sup>52</sup> O instrumento de coleta de informações utilizado na pesquisa não previu variáveis que permitissem captar essas nuances, de forma que apenas elencamos aqui algumas hipóteses para explicar as diferenças que foram identificadas entre as respostas oferecidas pelas entrevistadas e o número real de serviços em cada capital.

Crianças e adolescentes	Conselho tutelar	32	22
	Vara da Criança e da Juventude	32	21
Defensoria Pública e Ministério Público	Defensoria Pública	35	20
	Ministério Público	37	26
Assistência Social	CRAS	27	15
ONGs	ONGS	28	14
<b>Total de DEAMS</b>		<b>40</b>	

Fonte: Pesquisa sobre condições de funcionamento de DEAMS e Juizados de Violência Doméstica e Familiar nas capitais e DF. OBSERVE, 2010

De acordo com a SPM (2010), existem 126 centros de referência especializados no atendimento para mulheres em funcionamento em todo o país, sendo plausível considerar que todas as capitais do país possuem pelo menos um centro de referência deste tipo, instalado e em funcionamento. No entanto, apenas 35 delegadas afirmaram existir tal serviço. Situação semelhante se repetiu com relação às casas abrigo, serviço identificado por 36 delegadas. Em Porto velho e em Florianópolis não existem casas abrigo, mas no Rio de Janeiro as delegadas também não souberam responder sobre a existência de serviços de abrigo no município, o que deve ter ocorrido porque o encaminhamento para este serviço não é feito de forma direta pela DEAM, mas através do centro de referência. Há um bom conhecimento sobre a existência da Defensoria Pública e do Ministério Público nos municípios, ainda que nem sempre se refiram à existência de núcleos especializados para atendimento de mulheres em situação de violência. Na situação oposta estão os CRAS – Centros de Referência de Assistência Social, que foram mencionados apenas por 27 delegadas. De todos os serviços sobre os quais foram questionadas, a principal queixa das delegadas é pela inexistência de Juizados de Violência Doméstica e Familiar, não instalados em seis das capitais pesquisadas.

Além de perguntar sobre a existência do serviço, procurou-se também obter informações a respeito de como as delegadas avaliam a articulação do trabalho que realizam nas DEAMS com os demais serviços. A tabela acima sintetiza a avaliação das delegadas entrevistadas sobre o grau de articulação entre as DEAMS que comandam e os serviços mencionados. São apresentadas apenas as respostas para “ótimo” e “bom”. Uma delegada de Teresina e as três delegadas do Rio de Janeiro não responderam a esta avaliação.

De modo geral, as DEAMS avaliam positivamente a articulação com os serviços que dão atendimento diretamente para as mulheres como o centro de referência, casa abrigo, serviços da saúde para atendimento de vítimas de violência sexual e juizados de violência doméstica e familiar, onde existem. Os outros serviços são menos avaliados na sua articulação, provavelmente por não constituírem referência de encaminhamento das mulheres, como ocorre com os hospitais, centros de saúde e os serviços que atuam na

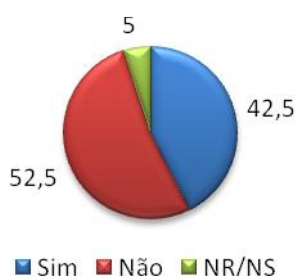
atenção para crianças e adolescentes. É pequena também a articulação entre as Delegacias e os CRAS – Centro de Referência da Assistência Social, órgão importante para a inserção das mulheres nas políticas sociais e cuja articulação com a política de enfrentamento à violência vem sendo incentivada pela Secretaria de Políticas para Mulheres (SPM). Constatou-se também haver pouca articulação com as Organizações Não governamentais.

A Norma Técnica de Padronização das DEAMS dedica todo um capítulo à integração das DEAMS à rede de atendimento. A premissa para este trabalho encontra-se, como já foi afirmado, na Política Nacional de Enfrentamento à Violência, na Lei Maria da Penha e no Pacto Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres. A Norma Técnica enfatiza o papel das polícias no encaminhamento das mulheres para outros serviços, visando preservar sua integridade física e a proteção de seus bens e direitos. Sem conhecimento sobre os serviços, esta atuação ocorre de maneira limitada, o que significa, em outras palavras, a não aplicação integral da lei.

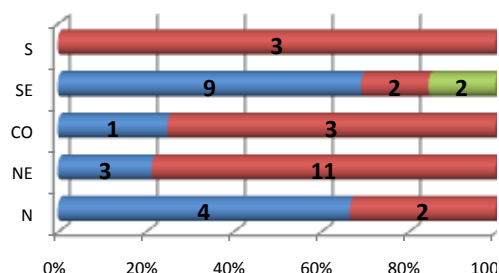
Entre as recomendações da Norma Técnica, encontra-se a relevância das DEAMS conhecerem os serviços com os quais podem se articular, consolidando parcerias e contatos através de visitas aos locais, para identificação dos profissionais, conhecimento sobre os serviços oferecidos e as formas de encaminhamento para o atendimento. Recomenda também que as DEAMS tenham à disposição listagens com o cadastro dos serviços que podem ser acionados em favor das mulheres.

Sobre estes cadastros, a pesquisa apurou que na maior parte das DEAMS não existem listagens dos serviços que podem ser acionados e, quando existem, não estão disponíveis em locais de fácil acesso para as mulheres.

**Gráfico 38**  
Distribuição das DEAMS segundo a existência ou não de cadastros dos serviços de atendimento para mulheres em situação de violência. Total das DEAMS nas capitais e DF (%)



**Gráfico 39**  
Distribuição das DEAMS segundo a existência ou não de cadastros de serviços de atendimento para mulheres em situação de violência segundo a região. Total das DEAMS nas capitais e DF (nº absoluto)



Fonte: Pesquisa sobre condições de funcionamento de DEAMS e Juizados de Violência Doméstica e Familiar nas capitais e DF. OBSERVE, 2010

Estas atividades de mapeamento dos serviços podem ser realizadas nos espaços de discussão para constituição das redes de atendimento, mas onde estas iniciativas não estão em andamento, podem também ser realizadas pela delegada de polícia. De todos os serviços sobre os quais foram questionadas, a principal queixa das delegadas é pela inexistência de Juizados de Violência Doméstica e Familiar. No período em que a pesquisa

foi realizada, estes Juizados não estavam instalados em sete das capitais pesquisadas. Como será apresentado no capítulo a seguir, sobre as condições de funcionamento dos Juizados/Varas de violência doméstica e familiar contra a mulher, nem sempre a existência desses Juizados tem garantido uma boa articulação com a rede e as DEAMS, necessitando ainda de maiores esforços políticos e técnicos para que a aplicação da Lei Maria da Penha seja acessível para todas as mulheres que necessitam de sua proteção.

