



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
FACULDADE UNB DE PLANALTINA - FUP
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA - PPGP

IVANA MELO PEREIRA

**CONTRIBUIÇÕES DO NUIAM AO ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA
DOMÉSTICA E FAMILIAR CONTRA A MULHER NO DISTRITO FEDERAL**

BRASÍLIA/DF

2025

IVANA MELO PEREIRA

**CONTRIBUIÇÕES DO NUIAM AO ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA
DOMÉSTICA E FAMILAR CONTRA A MULHER NO DISTRITO FEDERAL**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública, da Universidade de Brasília, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Gestão Pública.

Orientador: Prof. Dr. Mauro Eduardo Del Grossi

Brasília/DF

2025

PEREIRA, I. M., **Contribuições do NUIAM ao enfrentamento à violência doméstica e familiar contra a mulher no Distrito Federal**. 2025, 142 f. Dissertação – (Mestrado Profissional em Gestão Pública) – Faculdade UnB de Planaltina, Universidade de Brasília, Brasília, 2025.

Documento formal, autorizando a reprodução desta dissertação de mestrado para empréstimo ou comercialização, exclusivamente para fins acadêmicos, foi passado pela autora à Universidade de Brasília e acha-se arquivado na Secretaria do Programa. A autora reserva para si os outros direitos autorais de publicação. Nenhuma parte desta dissertação de mestrado pode ser reproduzida sem a autorização por escrito da autora. Citações são estimuladas, desde que citada a fonte.

FICHA CATALOGRÁFICA

Mc Melo Pereira, Ivana
Contribuições do NUIAM ao enfrentamento à violência doméstica e familiar contra a mulher no Distrito Federal. / Ivana Melo Pereira; orientador Mauro Eduardo Del Grossi. Brasília, 2025.
142 p.

Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão Pública) Universidade de Brasília, 2025.

1. Mulher. 2. Violência Doméstica. 3. Enfrentamento. 4. Gestão Pública. 5. Atendimento Policial. I. Del Grossi, Mauro Eduardo. orient. II. Título.

IVANA MELO PEREIRA

**CONTRIBUIÇÕES DO NUIAM AO ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA
DOMÉSTICA E FAMILIAR CONTRA A MULHER NO DISTRITO FEDERAL**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública, da Universidade de Brasília, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Gestão Pública.

Data da aprovação: 29/08/2025.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Mauro Eduardo Del Grossi – PPGP/ FUP/ UNB

Presidente

Profa. Dra. Maria Júlia Pantoja de Britto – PPGP/ FUP/ UNB

Membro interno

Profa. Dra. Marcelle Gomes Figueira – UCB

Examinadora externa

Prof. Dr. André Nunes – PPGP/ FUP/ UNB

Membro interno - Suplente

Brasília/DF

2025

Dedico este trabalho a todas as mulheres, vítimas de violência doméstica, que, em respeito a um sentimento tão nobre, como o amor, foram violentadas.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, autor e consumidor da minha fé. Gratidão, Senhor, pela oportunidade de realizar este sonho lindo, por me fortalecer e amar-me incondicionalmente. Tenho plena certeza de que cheguei aqui porque o Senhor permitiu.

Obrigada pai, Ivany de Souza Pereira (*in memoriam*), pelos primeiros passos na minha educação: aos 04 (quatro) anos de idade, eu aprendi a ler e a escrever, porque o senhor me ensinou com muita atenção e alegria. Hoje, o senhor está no Paraíso, mas sei que olha por mim e está acompanhando cada passo dessa jornada.

Senhora Analice de Jesus Melo, vulgo mamãe, gratidão por todo incentivo para que eu fosse além do que a senhora estudou. Conseguimos. Vencemos mais uma etapa. Agora vamos viajar, e, depois... que venha o doutorado (risos).

A minha base é a minha família (meus pais e meu irmão – Ivo Melo Pereira). Amo vocês eternamente. Obrigada por todo apoio, amor e compreensão ao longo desses meses de estudo. Foram muitos momentos de renúncia, de silêncio, de estresse, porém, vocês nunca soltaram a minha mão. Este título é nosso!

À família que escolhi: meus amigos! Gratidão pelo apoio e pelo incentivo. Agradeço em especial aos meus amigos Ingrid, Giuliano, Claudinéia, Lídia e Raylayne: a correria foi grande, mas concluí. Vocês fizeram diferença nesse processo... acreditaram, quando nem eu acreditava. Obrigada por tudo e por tanto!

Ao meu orientador, Prof. Dr. Mauro Eduardo Del Grossi, e à sua esposa, Elenice. Vocês foram fundamentais para que o projeto saísse do papel. Obrigada pelo apoio, pela paciência, pela compreensão, pela confiança no meu potencial. Uma satisfação conhecê-los e poder contar com vocês ao longo desses dois anos.

Ao servidor Aristides Júnior que, com muita paciência e empatia, orientou-me nas questões burocráticas, na matrícula das disciplinas, entre outras questões. Obrigada pela compreensão, pela atenção e pela dedicação ao longo dessa jornada.

À Polícia Civil do Distrito Federal que abriu essa oportunidade para agregar conhecimento aos seus servidores, contribuindo para nosso desenvolvimento pessoal, profissional e acadêmico.

À Dra. Soraia por ceder o espaço para a realização das entrevistas. Obrigada pelo acolhimento e pelo apoio ao longo dos meses de entrevistas.

Às participantes da pesquisa: toda minha admiração e todo meu respeito por compartilhar conhecimentos e experiências. Essa combinação trará benefícios a outras mulheres que passaram pela mesma situação, ou serão blindadas, de certa forma, a não viver este ciclo de violência. Vocês são fontes de inspiração e resiliência!

*“Mas os que esperam no Senhor renovarão as forças, subirão com asas como águias;
correrão, e não se cansarão; caminharão, e não se fatigarão”.*

Isaías 40:31

RESUMO

A violência doméstica e familiar contra a mulher é uma grave violação dos direitos humanos, abrangendo as esferas da justiça, da saúde e da segurança públicas, e que assola o mundo há séculos. O Núcleo Integrado de Atendimento à Mulher (NUIAM) é um programa da Polícia Civil do Distrito Federal (PCDF), que tem como metas realizar o registro de ocorrência policial de mulheres vítimas de violência doméstica e familiar, bem como, oferecer atendimentos jurídico, psicológico e de assistência social às vítimas. O presente estudo tem por objetivo analisar a eficiência deste programa a partir da percepção das usuárias. Trata-se de uma pesquisa de abordagem qualitativa, com a devida aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa, por meio de entrevistas semiestruturadas analisadas com apoio do *software* IRAMUTEQ. As usuárias têm idade média 39 anos, 93% sabem ler e escrever, 67% exercem atividade laboral remunerada, 57% possuem filhos com seus agressores, 53% fazem uso de medicamentos e/ou outras substâncias, 10% possuem alguma deficiência, e 93% requereram as medidas protetivas de urgência. Os agressores possuem idade média de 43 anos, 70% sabem ler e escrever, 60% exercem atividade remunerada, e 60% descumpriram as medidas protetivas. O acolhimento psicológico foi prestado para 100% das entrevistadas, sendo a principal demanda a continuidade da terapia, entretanto 77% relataram não ter sua demanda atendida. Quanto ao atendimento jurídico, 77% receberam, sendo a maior demanda o acompanhamento do processo penal; entretanto somente 31% relataram ter sua demanda atendida. Não houve acolhimento nem encaminhamento pela assistência social, como previsto no programa. Na opinião das entrevistadas o acolhimento pelo NUIAM é adequado, porém, percebe-se um *gap* entre o acolhimento inicial e o acompanhamento posterior pela rede de apoio. Assim, recomenda-se que se estabeleçam normas para encaminhamento das vítimas diretamente aos órgãos e às instituições competentes, aprimorando a governança do programa, a fim de atender integralmente as necessidades das vítimas.

Palavras-chave: mulher; violência doméstica; enfrentamento; gestão pública; atendimento policial.

ABSTRACT

Domestic and Family violence against women is a serious human rights violation, encompassing the spheres of justice, health, and public safety, and has plagued the world for centuries. The Integrated Women's Assistance Center (NUIAM) is a program of the Civil Police of the Federal District (PCDF), whose goals are to register police reports of women who are victims of domestic and family violence, as well as to provide legal, psychological, and social assistance services to victims. This study aims to analyze the effectiveness of this program based on the user's perceptions. This is a qualitative study, duly approved by the Ethics Committee, using semi-structured interviews analyzed with the support of IRAMUTEQ software. The average age of the users is 39, 93% can read and write, 67% are employed, 57% have children with their abusers, 53% use medication and/or other substances, 10% have some kind of disability, and 93% requested emergency protective measures. The abusers have an average age of 43, 70% can read and write, 60% are employed, and 60% violated the protective measures. Psychological support was provided to 100% of the interviewees, with the main need being continued therapy. However, 77% reported that their needs were not met. Regarding legal assistance, 77% received it, with the greatest need being monitoring of the criminal proceedings; however, only 31% reported having their needs met. There was not support or referral to social services, as provided by the program. In the interviewees' opinion, NUIAM's reception is adequate; however, there is a gap between the initial reception and subsequent follow-up by the support network. Therefore, it is recommended to establish rules for referring victims directly to the appropriate agencies and institutions, improving the program's Governance to fully meet victim's needs.

Keywords: Women; Domestic Violence; Confrontation; Public Management; Police Assistance.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Tipos de violência e suas subdivisões	11
Figura 2. Formas de violência contra a mulher	18
Figura 3. Rede de assistência à mulher em situação de VD	19
Figura 4. Expressões de violência conforme a PNEVM	24
Figura 5. Eixos estruturantes da PNEVM	25
Figura 6. Acesso das vítimas ao NUIAM	45
Figura 7. Idade das usuárias do NUIAM	55
Figura 8. Faixa etária das vítimas do Painel Interativo de Femicídio do Distrito Federal (2025)	56
Figura 9. Percentual de idade das vítimas de feminicídio e das vítimas de mortes violentas intencionais	56
Figura 10. Grau de instrução das vítimas que utilizam o NUIAM	57
Figura 11. Usuárias do NUIAM que exercem atividade remunerada	58
Figura 12. Vítima que possuem filhos com seus agressores	59
Figura 13. Vítimas que utilizam medicamentos e/ou outras substâncias	59
Figura 14. Vítimas que requereram Medidas Protetivas de Urgência	61
Figura 15. Mulheres que são pessoas com deficiência	62
Figura 16. Situação conjugal das vítimas	62
Figura 17. Idade dos agressores	64
Figura 18. Nível de Escolaridade dos agressores	64

Figura 19. Agressores que possuem vínculo empregatício	65
Figura 20. Apresentação dos dados de descumprimento de Medida Protetiva de Urgência (MPU) por parte dos agressores	66
Figura 21. Análise de Similitude	72
Figura 22. Nuvem de Palavras	80
Figura 23. Dendrograma de CHD	81
Figura 24. Fluxo de acesso, de atendimento e de encaminhamento do Núcleo Integrado de Atendimento à Mulher do DF	86

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

APU – Administração Pública

BO - Boletim de Ocorrência

CEAM – Centro Especializado de Atendimento à Mulher

CEDAW – *Committe on the Elimination of Discrimination against Women* (Convenção sobre a Eliminação de todas as formas de Discriminação contra a Mulher)

CF - Constituição da República Federativa do Brasil

CHD – Classificação Hierárquica Descendente

CIA – Companhia

CIDH – Comissão Interamericana de Direitos Humanos

CRAM – Centro de Referência de Atendimento à Mulher

CRAS – Centro de Referência de Assistência Social

CREAS – Centro de Referência Especializado de Assistência Social

DEAM - Delegacia Especial de Atendimento à Mulher

DF – Distrito Federal

DIAM - Divisão Integrada de Atendimento à Mulher

DM – Diabetes Mellitus

DP – Delegacia de Polícia

DOU – Diário Oficial da União

EaD – Educação à Distância

EGOV/DF - Escola de Governo do Distrito Federal

HAS – Hipertensão Arterial Sistêmica

IES – Instituição de Ensino Superior

IP – Inquérito Policial

LMP – Lei Maria da Penha

MPU – Medidas Protetivas de Urgência

NUIAM – Núcleo Integrado de Atendimento à Mulher

ODS – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

ONU – Organização das Nações Unidas

PCDF – Polícia Civil do Distrito Federal

PDPM – Plano Distrital de Políticas para as Mulheres

PM – Polícia Militar

PMDF – Polícia Militar do Distrito Federal

PMGO – Polícia Militar do Estado de Goiás

PMP – Patrulha Maria da Penha

PMSC - Polícia Militar do Estado de Santa Catarina

PNEVM – Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres

RAI – Registro de Atendimento Integrado Virtual de Goiás

SAM – Seção de Atendimento à Mulher

SEJUS – Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania

SENASP/MJ – Secretaria Nacional de Segurança Pública/ Ministério da Justiça e Segurança Pública

SESDF – Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal

ST – Segmento de texto

SUAS - Sistema Único de Assistência Social

SVG – Serviço Voluntário Gratificado

TJDFT – Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios

UCEs – Unidades de Contexto Elementares

UnB – Universidade de Brasília

UTF – *Unicode Transformation Format*

VD – Violência doméstica

VDCM – Violência doméstica contra a mulher

VG - Violência de Gênero

VPI – Violência por parceiro íntimo

WHO – *World Health Organization* (Organização Mundial de Saúde)

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	3
1.1 OBJETIVOS	5
1.1.1 Objetivo Geral	5
1.1.2 Objetivos Específicos	6
1.2 JUSTIFICATIVA	6
2 REFERENCIAL TEÓRICO	9
2.1 VIOLÊNCIA E VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR CONTRA A MULHER	9
2.2 LEI Nº 11.340/2006: “LEI MARIA DA PENHA”	14
2.3 DOS SERVIÇOS PÚBLICOS E DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO	20
2.4 POLÍTICA NACIONAL DE ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA CONTRA AS MULHERES (PNEVM)	22
2.5 II PLANO DISTRITAL DE POLÍTICAS PARA MULHERES (II PDPM)	26
2.6 PROGRAMA RESSIGNIFICAR	28
2.7 QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO	29
2.8 PROGRAMAS POLICIAIS BRASILEIROS DE ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR CONTRA A MULHER	31
3 METODOLOGIA.....	35
3.1 ABORDAGEM.....	35
3.2 TIPOS DE PESQUISA DO ESTUDO.....	36

3.3 INSTRUMENTOS E PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	37
3.4 PARTICIPANTES DA PESQUISA.....	38
3.5 ANÁLISE DE DADOS	40
3.6 ASPECTOS ÉTICOS.....	44
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	45
4.1 TIPOS DE VIOLÊNCIAS SOFRIDAS PELAS USUÁRIAS	46
4.2 NÚCLEO INTEGRADO DE ATENDIMENTO À MULHER – NUIAM	47
4.3 PERFIL DAS VÍTIMAS	54
4.4 PERFIL DOS AGRESSORES	63
4.5 DOS ENCAMINHAMENTOS	68
4.6 DA ANÁLISE DE CONTEÚDO	71
4.7 PÓS-ATENDIMENTO/ ACOLHIMENTO	84
5 CONCLUSÃO	87
REFERÊNCIAS	91
APÊNDICES	99
ANEXOS	105

1 INTRODUÇÃO

A violência doméstica contra a mulher (VDCM) é um fenômeno complexo e multicausal, que engloba aspectos sociais, religiosos, culturais, econômicos, além de ser considerada um transtorno social grave, e um problema mundial de saúde pública (Okabayashi *et al*, 2020; Ramos *et al*, 2022; Júnior; Portal, 2023; Paiva *et al*, 2014; Griebler; Borges, 2013). A VDCM é um revés que transcende ao tempo e ao espaço geográfico, está presente na história, da sociedade, desde os primórdios, e aflige as mulheres do mundo inteiro, sem fazer acepção de raça, cor, etnia, classe social, idade, grau de instrução, cultura e sociedade (Escorsim, 2014; Fabre, 2019).

A Organização Mundial de Saúde (WHO, 1993) define a violência contra mulheres como qualquer ato/ação violento, baseado no gênero, que provoque ou possa provocar danos e/ou sofrimentos físico, sexual ou psicológico para as mulheres, incluindo as ameaças de tais ações, coação ou limitação arbitrária de liberdade. Já a violência por parte do parceiro é conceituada como ação e/ou comportamento de um parceiro íntimo ou ex-parceiro que ofenda a integridade física, sexual ou psicológica da mulher (WHO, 1993).

No Brasil, a Lei nº 11.340/2006, conhecida como Lei Maria da Penha (LMP), define violência doméstica e familiar contra a mulher como “qualquer ação ou omissão baseada no gênero que lhe cause morte, lesão, sofrimento físico, sexual ou psicológico e dano moral ou patrimonial”, no âmbito da unidade doméstica ou da família, bem como, em qualquer relação íntima de afeto, independentemente da orientação sexual (Brasil, 2006).

A Lei Maria da Penha, além de ser uma inovação no ordenamento jurídico brasileiro, é uma referência internacional, sendo considerada uma das três leis mais completas e bem elaboradas no que se refere ao enfrentamento à violência doméstica e familiar contra a mulher (Lisboa; Zucco, 2022). A referida lei cria mecanismos para coibir e prevenir a violência doméstica e familiar contra a mulher, estabelece a criação dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher e outras providências (Brasil, 2006; Lisboa; Zucco, 2022; Griebler; Borges, 2013).

A violência sofrida pela mulher pode ser praticada de várias formas, entre elas: a **violência física** (atos que ofendam a integridade ou a saúde física: socos, chutes, puxões de cabelo, empurrão, tapas, mordidas); a **violência psicológica** (condutas que causam danos emocionais e diminuição da autoestima, humilhação, manipulação, chantagem, jogos de poder, gritos, desvalorização); a **violência sexual** (ações que constroem a mulher a presenciar, a manter ou a participar de relação sexual não desejada, mediante ameaça/coação); a **violência patrimonial** (caracterizada pela retenção, subtração, destruição de objetos, documentos, bens e valores da mulher); e a **violência moral** (refere-se à calúnia, à difamação e/ou à injúria) (Brasil, 2006; Griebler; Borges, 2013; Fonseca *et al*, 2012).

Em 2024, a nação brasileira registrou 1.152.234 ocorrências policiais em contexto de violência doméstica (lesão corporal, ameaça, perseguição e violência psicológica), o que leva a inferir que, em média, 3.148 mulheres procuraram, diariamente, uma Delegacia de Polícia (DP) para relatar/denunciar a violência sofrida. Quanto aos acionamentos à Polícia Militar (PM) para atender situações de violência doméstica contra a mulher, via ligação 190, no ano de 2024, o Brasil registrou 1.067.556 ligações, ou seja, em torno de 2 acionamentos por minuto. Em relação às Medidas Protetivas de Urgência (MPU), em 2024, foram concedidas 555.001 medidas, aproximadamente 1.516 MPU por dia (FBSP, 2025).

No âmbito do Distrito Federal (DF), em 2024, foram registrados 20.867 casos de violência doméstica; e quando comparado ao ano anterior (2023), observa-se um aumento de 4,4% nos registros realizados (2023: 19.996 casos registrados) (Distrito Federal, 2025). Tratando-se de feminicídio, a consequência mais grave da violência contra a mulher (Okabayashi *et al*, 2020), o cenário é ainda mais delicado: no ano de 2023, o DF registrou 30 feminicídios; já em 2022, foram registrados 17 casos, ou seja, um aumento de 76,5% desse crime bárbaro e cruel (Distrito Federal, 2024).

A LMP cita diversos órgãos e entidades que compõem a rede de enfrentamento à violência doméstica e familiar contra a mulher, como por exemplo, as Polícias Civil e Militar, o Ministério Público, a Defensoria Pública (Brasil, 2006). No DF, um dos órgãos da rede é a Polícia Civil do Distrito Federal, à qual compete a função de polícia judiciária

e a apuração de infrações penais, conforme o art. 144, parágrafo 4º, da Constituição (Brasil, 1988).

Atualmente, o DF possui duas Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (DEAM) e 31 Delegacias de Polícia Circunscripcionais (DPC) (PCDF, 2023). É importante destacar que, na região do DF, as DEAMs e as DPCs possuem atendimento policial ininterrupto, ou seja, funcionam 24 horas por dia, sete dias na semana. Portanto, qualquer dia e horário, as vítimas de violência doméstica encontram atendimento no âmbito da PCDF.

Além das delegacias, em abril de 2020, a PCDF instituiu, em seu âmbito, os Núcleos Integrados de Atendimento à Mulher (NUIAM), que têm por objetivo otimizar e potencializar o atendimento de todas as mulheres vítimas de violência doméstica e familiar (Distrito Federal, 2020). O NUIAM destina-se a “realizar o registro de ocorrência policial de mulheres vítimas de violência doméstica e familiar; e oferecer atendimentos jurídico, psicológico e de assistência social, disponibilizados pela instituição de ensino superior parceira” (anexos II e III) (Distrito Federal, 2020). Atualmente, há 06 (seis) NUIAMs no Distrito Federal.

Diante da gravidade, da complexidade e dos impactos gerados pela violência doméstica e familiar contra a mulher na sociedade, e em especial na mulher, a pergunta norteadora dessa pesquisa é: como os NUIAMs da Polícia Civil do Distrito Federal contribuem no enfrentamento à violência doméstica e familiar contra a mulher?

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo Geral

Analisar a atuação do Núcleo Integrado de Atendimento à Mulher (NUIAM), da Polícia Civil do Distrito Federal, no enfrentamento à violência doméstica e familiar contra a mulher, no Distrito Federal, a partir da percepção das vítimas/usuárias.

1.1.2 Objetivos Específicos

a) Descrever o perfil dos atores envolvidos nos casos de violência doméstica e familiar contra a mulher: a mulher na condição de vítima – acolhida pelo NUIAM, e o homem como agressor;

b) Identificar quais encaminhamentos fornecidos às usuárias acolhidas/atendidas pelo NUIAM, e se tais encaminhamentos foram pertinentes para tratar as demandas apresentadas;

c) Analisar a efetividade do serviço prestado, a partir da percepção das usuárias no pós-atendimento/acolhimento.

1.2 JUSTIFICATIVA

Os índices de violência doméstica e familiar contra a mulher têm apresentado aumento no Brasil e no mundo, o que chama a atenção da mídia, de pesquisadores, de entidades sociais e dos órgãos públicos. Além disso, percebe-se a ausência e/ou escassez de políticas públicas que reprimam tal violência, bem como a dificuldade na implementação das políticas públicas existentes (Ramos, 2022; Gomes *et al*, 2020).

Esse cenário hediondo revela a necessidade de intervenções urgentes das esferas da segurança pública, da saúde, da educação, do poder Judiciário para enfrentar um imbróglio universal, considerando o impacto devastador à mulher em situação de violência doméstica, nas áreas econômicas, sociais, educacionais e da saúde (Gomes *et al*, 2020).

É importante destacar que o Anuário Brasileiro de Segurança Pública, por exemplo, utiliza a expressão “casos registrados”, pois são as informações que chegam às autoridades após as vítimas buscarem ajuda do Estado (FBSP, 2023). Infelizmente, muitas vítimas de VD não denunciam/registram o fato, pois residem longe da DEAM e não conseguem se deslocar (falta dinheiro para o transporte), o tempo de espera para atendimento é grande (escassez de servidores), há deficiência no atendimento das delegacias não especializadas (ausência e/ou precariedade da capacitação dos

profissionais), falta de recepção e informação sobre os procedimentos, (Martinelli, 2019). Assim, os casos não relatados não são contabilizados na estatística, ou seja, o número de casos publicados possivelmente é subestimado e não reflete a realidade (Alves, 2021).

Diante disso, percebe-se a importância da rede de apoio às vítimas de violência doméstica estar disseminada em diversos pontos das unidades federativas, permitindo que a vítima, mesmo com recursos limitados, consiga atendimento especializado, qualificado e diferenciado próximo à sua residência, favorecendo a quebra do ciclo de violência em que ela está inserida.

O Anuário Brasileiro de Segurança Pública, publicado no ano de 2025, apresentou dados relacionados à violência doméstica contra a mulher no Brasil: casos de feminicídios (consumados e tentados), de lesão corporal dolosa, de MPU concedidas pelos Tribunais de Justiça, de acionamentos à Polícia Militar (PM) – via ligação 190. Para cada parâmetro citado, percebe-se um aumento no número de casos de 2023 para 2024: as tentativas de feminicídio aumentaram 19%; os casos de violência psicológica tiveram crescimento de 6,3%; as perseguições (*stalking*) subiram 18,2%; a concessão de MPU avançaram para 6,6%; a cada 01 (um) minuto, 02 (duas) vítimas acionaram a polícia militar, contabilizando um total de 1.067.556 acionamentos; e os descumprimentos de medidas protetivas de urgência cresceram 10,8% (FBSP, 2025).

No Distrito Federal, os dados divulgados pela Secretaria de Segurança Pública, revelam que do ano de 2023 para o ano de 2024, o DF apresentou um aumento de 4,4% nos casos registrados de violência doméstica contra a mulher. Já o número de feminicídios cresceu 76,5%, quando comparado o ano de 2023 (30 casos) ao ano de 2022 (17 casos) (Distrito Federal, 2024; Distrito Federal, 2025).

A violência doméstica é uma violação dos direitos humanos e um problema global de saúde pública (Brasil, 2006; Okabayashi *et al*, 2020; Griebler; Borges, 2013). Além disso, é pauta na Agenda 2030 – documento firmado na Assembleia Geral das Nações Unidas, em 2015, que detalha 17 (dezessete) Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e 169 metas globais, com o objetivo de tornar o mundo um local mais sustentável (ONU, 2015).

O Objetivo de Desenvolvimento Sustentável nº 05 “Igualdade de Gênero – Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas” é um exemplo de objetivo que engloba o enfrentamento à violência doméstica, assim como algumas metas vinculadas a esse objetivo: acabar com todas as formas de discriminação contra todas as mulheres e meninas em toda parte; eliminar todas as formas de violência contra todas as mulheres e meninas nas esferas públicas e privadas, incluindo o tráfico e exploração sexual e de outros tipos; adotar e fortalecer políticas sólidas e legislação aplicável para a promoção da igualdade de gênero e o empoderamento de todas as mulheres e meninas em todos os níveis (ONU, 2015).

A Constituição Federal, em seu artigo 226, explica que o Estado assegura a assistência à família e cria mecanismos para coibir a violência no âmbito de suas relações, o que inclui a violência doméstica e familiar contra a mulher (Brasil, 1998), ou seja, o dispositivo legal máximo, que rege o Brasil, defende a criação de estratégias de enfrentamento à violência doméstica contra a mulher, devida a relevância do assunto.

Ante ao cenário exposto, percebe-se a importância de compreender a violência doméstica e familiar contra a mulher, suas implicações (saúde, financeira, social, ambiental, por exemplo) e como o Estado pode atuar para prevenir, combater e erradicar esse problema, adotando políticas de caráter universal, acessíveis a todas as mulheres, seja por meio de seus órgãos (Polícia Civil, Polícia Militar, Ministério Público, Secretaria de Saúde, Tribunal de Justiça, Secretaria de Educação entre outros), seja por meios de parcerias com organizações não governamentais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico desta pesquisa aborda a violência doméstica e familiar contra a mulher como fenômeno social e histórico (Escorsim, 2014; Fabre, 2019; Ramos, 2022), baseado em conceitos de violência e violência contra a mulher propostas por Zaluvar (1999), Krug *et al* (2002), OMS (2002) e Lagarde (2007). Ressalta os marcos legais nacionais e internacionais, como a CEDAW (1979), a Convenção de Belém do Pará (1994), a Constituição Federal de 1988 e a Lei Maria da Penha (Lisboa; Zucco, 2022; Nascimento *et al*, 2018), além de políticas públicas como a PNEVM (Brasil, 2019) e o II PDPM (Distrito Federal, 2021). Inclui também discussões sobre serviços públicos e qualidade no atendimento (Alexandrino; Paulo, 2012; Novaes *et al*, 2015; Ferreira *et al*, 2020) e iniciativas de programas policiais no enfrentamento à violência, como a Patrulha Maria da Penha (Alves; Silva, 2023) e a Rede Catarina (Kalb; Fritzen, 2020), que subsidiam a análise da atuação do NUIAM no Distrito Federal.

2.1 VIOLÊNCIA E VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR CONTRA A MULHER

A violência é um problema complexo e multifacetado, que assume “formas e conteúdos diversos em diferentes sociedades e contextos históricos”, que sobrepuja o tempo e o espaço geográfico (Escorsim, 2014; Krug *et al*, 2002; Fonseca *et al*, 2012; Kalb e Fritzen, 2020; Ramos, 2022). É um inconveniente que aflige todas as faixas etárias, culturas, classes sociais, além de gerar impacto em diversos segmentos, como na economia, na saúde e na segurança pública (Dantas *et al*, 2010; Krug *et al*, 2002; Baragatti *et al*, 2014).

A palavra violência vem do latim *violentia*, que retoma o termo *vis*, que significa força, vigor, emprego da força física ou recursos do corpo em exercer a sua força vital (Zaluvar, 1999). A força, citada no conceito da autora, transforma-se em violência a partir do momento que um limite é ultrapassado ou há violação de acordos e regras que regem as relações, assumindo uma carga negativa ou maléfica (Zaluvar, 1999).

O Dicionário Aurélio (2024) apresenta a palavra violência como: “qualidade ou caráter de violento, do que age com força, ímpeto; ação violenta, agressiva, que faz uso da força bruta; ato de crueldade, de perversidade; ato de oprimir; de sujeitar alguém a fazer alguma coisa pelo uso da força”.

Já a Organização Mundial da Saúde (2002) define violência como “o uso intencional da força física ou do poder, real ou em ameaça, contra si próprio, contra outra pessoa, ou contra um grupo ou uma comunidade, que resulte ou tenha grande possibilidade de resultar em lesão, morte, dano psicológico, deficiência de desenvolvimento ou privação”.

A violência pode ser dividida em três grandes grupos, de acordo com as “características de quem comete o ato de violência”, são elas: violência autoinfligida, violência interpessoal e violência coletiva; e cada grupo é subdividido em outras categorias, que refletem tipos mais específicos de violência, conforme demonstrado na Figura 1 (Krug *et al*, 2002; Zuma, 2005).

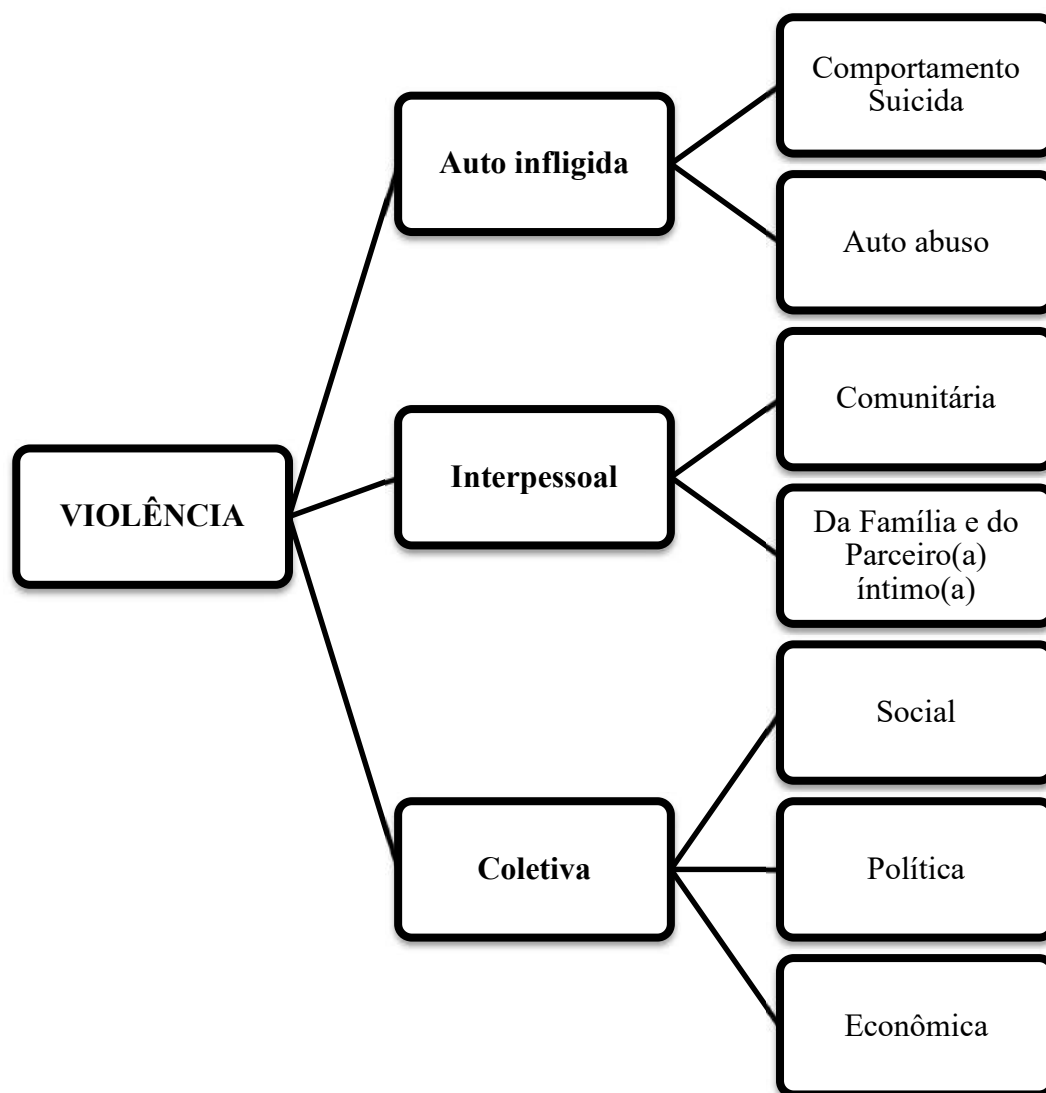
Diante desse enigmático evento, que é a violência, encontra-se a violência doméstica e familiar contra a mulher. Ela se enquadra no grupo violência interpessoal, na categoria violência da família e de parceiro (a) íntimo (a). Sua forma mais comum é aquela praticada por parceiros íntimos (Schraiber *et al*, 2007), principalmente no ambiente da casa/residência, mas não exclusivamente (Krug *et al*, 2002; Silva; Oliveira, 2015).

A violência contra a mulher não é um evento contemporâneo, mas um fato antigo, que transcende ao tempo e ao espaço geográfico (Escorsim, 2014; Fabre, 2019; Morgado, 2005). Constitui um problema social e de saúde pública, que afeta milhares de mulheres, diariamente, em todo o mundo (Côrtes, 2012; Okabayashi *et al*, 2020; Ramos *et al*, 2022).

A violência sofrida pelas mulheres pode ser identificada também como violência doméstica (VD) ou violência de gênero (VG) (Silva; Oliveira, 2015). As manifestações da violência contra as mulheres podem estar associadas ao fato de que o homem precisa exercer o poder e o controle sob as mulheres e as famílias (Fabre, 2019); possui raízes na inter-relação de fatores biológicos, econômicos, culturais, políticos e sociais (Silva;

Oliveira, 2015), mesmo diante de tantas conquistas e avanços que as mulheres alcançaram ao longo dos anos (Fabre, 2019).

Figura 1. Tipos de violência e suas subdivisões.



Fonte: OMS, 2002. Elaborado pela autora.

Lagarde (2007) reforça que a violência de gênero é a violência misógina contra as mulheres pelo simples fato de serem mulheres. Essas mulheres estão inseridas em

relações de desigualdade de gênero, caracterizadas pela opressão, exclusão, discriminação, subordinação, exploração entre outras.

Desde o início da civilização, observa-se a insignificância feminina na história da sociedade (Fabre, 2019). Muitas mulheres são vítimas de atos nocivos à sua integralidade/integridade por pertencerem ao sexo feminino. Logo, é possível inferir que a sociedade ainda tem a concepção de que o “homem é um ser superior”, bem como a sociedade é predominantemente patriarcal e sexista (Silva; Oliveira, 2015; Escorsim, 2014; Gebrim; Borges, 2014).

A violência praticada contra a mulher possui natureza e padrão diferenciados de violência, quando se fala na relação interpessoal quanto ao agressor, pois, apesar de existir inúmeros ofensores, geralmente os autores são pessoas do convívio familiar da vítima: esposo, ex-companheiro, namorado, ex-namorado, amantes, pai, padrasto, tios, primos, irmãos entre outros (Silva; Oliveira, 2015; Oliveira, 2018).

A violência praticada pelo parceiro íntimo, no ambiente doméstico, é a forma mais prevalente de violência contra a mulher, contudo, pode ocorrer em ambientes públicos e/ou privados (Silva; Oliveira, 2015).

Infelizmente, a VD, muitas vezes, é aceita social e culturalmente, por considerar a mulher o gênero submisso, um ser sem expressão e sem vontade própria (Silva; Oliveira, 2015; Santos *et al*, 2014). Gebrim e Borges (2014) corroboram com os autores, e explicam que as condições históricas naturalizam as formas de discriminação contra a mulher, consequentemente, são geradas práticas sociais que permitem ataques contra a sua integridade, desenvolvimento, saúde, liberdade e vida.

O estudo de Paiva e colaboradores (2014) enfatiza que a violência doméstica não era vista como um mal à saúde, e sim como uma “punição merecida”, caso o subordinado cometesse algum erro e/ou falha. A mulher, por sua compleição física e subordinação tradicional nas sociedades patriarcais/machistas, sempre foi a maior vítima dessa violência. A VD geralmente é praticada pelo cônjuge, considerado o “senhor”, o patriarca da família, aquele que sustentava a casa e ditava as regras (Paiva *et al*, 2014; Silva; Oliveira, 2015; Nascimento *et al*, 2018).

Os movimentos feministas, em todo o mundo, foram importantes para que a violência contra a mulher fosse tratada de maneira diferenciada. A partir da década de 1970, principalmente, a comunidade internacional deu maior visibilidade ao tema, em decorrência dos desafios sociais encarados historicamente pelas mulheres (Gebrim; Borges, 2014).

No final da década de 1970, mais especificamente em 1979, as Nações Unidas aprovaram a Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra a Mulher (CEDAW), o primeiro documento internacional de direitos humanos que aborda exclusivamente o tema da violência contra a mulher (Gebrim; Borges, 2014; Campos, 2015).

A recomendação da Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra a Mulher foi recepcionada, pelo Brasil, em 1981, porém entrou em vigor apenas em 1984. Entretanto com ressalva. Após dez anos, em 1994, os termos da CEDAW foram recepcionados, sem ressalva, pelo Brasil, sendo publicado no Diário do Congresso Nacional, no dia 23 de junho de 1994.

Como país signatário da CEDAW, o Brasil condena quaisquer tipos de discriminação contra a mulher e compromete-se a usar todos os recursos disponíveis para criar meios e adotar medidas necessárias para eliminar/suprimir a discriminação contra a mulher em todas as suas formas e manifestações.

A CEDAW (1979) trouxe o conceito de discriminação contra a mulher: qualquer distinção, exclusão ou restrição, baseada no sexo, que prejudique ou anule o reconhecimento, o gozo ou o exercício pela mulher, dos direitos humanos e suas liberdades fundamentais em qualquer campo (político, econômico entre outros).

Outro avanço no enfrentamento à violência contra a mulher foi a Convenção Interamericana para prevenir, punir e erradicar a violência contra a mulher, “Convenção de Belém do Pará”, que ocorreu no Brasil, no dia 09 de junho de 1994.

A declaração da Convenção de Belém do Pará traz o conceito de violência contra a mulher: “qualquer ato ou conduta baseada no gênero, que cause morte, dano ou sofrimento físico, sexual ou psicológico à mulher, tanto na esfera pública como na esfera

privada”. Tal violência pode ocorrer em âmbito familiar, na comunidade e/ou ser perpetrada ou tolerada pelo Estado e seus agentes, onde quer que ocorra.

Além da definição, a declaração da Convenção de Belém do Pará elenca os direitos das mulheres, como à vida, à liberdade, a recurso simples e rápido perante tribunal competente que a proteja contra atos que violem seus direitos, entre outros; bem como apresenta os deveres do Estado para com a mulher, como por exemplo, “estabelecer procedimentos jurídicos justos e eficazes para a mulher sujeitada à violência, inclusive, entre outros, medidas de proteção, juízo oportuno e efetivo acesso a tais processos”.

A Constituição da República Federativa do Brasil dispõe também de mecanismos e ações para combater a violência doméstica: “O Estado assegurará a assistência à família na pessoa de cada um dos que a integram, criando mecanismos para coibir a violência no âmbito de suas relações” (Brasil, 1988).

Ao longo dos anos, outros dispositivos legais foram criados e aprimorados para tratar a violência contra a mulher, como a Lei 11.340/2006, que será tratada no próximo capítulo.

2.2 LEI Nº 11.340/2006 – “LEI MARIA DA PENHA”

A Lei nº 11.340/2006, conhecida como Lei Maria da Penha (LMP), foi sancionada no dia 07 de agosto de 2006 e publicada no Diário Oficial da União (DOU) no dia 08 de agosto de 2006. Entretanto, a referida lei apenas entrou em vigor apenas no dia 22 de setembro de 2006, respeitando o prazo estabelecido no Decreto-Lei nº 4.657/1942 (Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro) (Brasil, 2006; Rocha, 2009).

A LMP é uma lei de referência internacional, sendo considerada como uma das leis mais completa e bem elaborada no mundo, quanto ao enfrentamento à violência doméstica contra a mulher (Lisboa; Zucco, 2022). A referida lei ressalta que a violência doméstica e familiar contra a mulher constitui uma violação dos direitos humanos (Brasil, 2006).

A promulgação da LMP é uma grande conquista para as mulheres brasileiras, pois decorre de um processo de mobilização e luta política, com participação dos movimentos feministas e de mulheres, há mais de 30 (trinta) anos (Lisboa; Zucco, 2022; Nascimento *et al*, 2018). A principal reivindicação desses movimentos era a criação de um dispositivo legal que elencasse medidas para erradicar, prevenir e punir a violência doméstica no Brasil (Lisboa; Zucco, 2022).

A Lei nº 11.340/2006 ficou conhecida como “Lei Maria da Penha”, em homenagem à senhora Maria da Penha Maia Fernandes: uma mulher que fora vítima recorrente de violência doméstica perpetrada pelo seu marido - Marco Antônio Heredia Viveros. (Lisboa; Zucco, 2022; Rocha, 2009; Nascimento *et al*, 2018).

Em 1983, na cidade de Fortaleza/CE, nos meses de maio e junho, Maria da Penha sofreu duas tentativas de feminicídio (à época “apenas” homicídio, pois a Lei 13.104/2015 (“Lei do Feminicídio”) ainda não havia sido criada). No primeiro episódio, Marco Antônio desferiu um tiro nas costas de Maria da Penha, enquanto ela dormia; já na segunda tentativa, o agressor tentou matá-la por meio de afogamento e eletrocução, durante o banho. Em decorrência dessas agressões, Maria da Penha sofre de paraplegia irreversível e outras comorbidades, desde 1983 (Loyola, 2021; Rocha, 2009; Nascimento *et al*, 2018; CIDH, 2001).

O julgamento desses crimes ocorreu muitos anos após a prática delitiva, o que evidenciava quão lento era o sistema judiciário, que, à época, não dispunha de Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher (criados a partir de 2006, com a vigência da LMP). Os casos de violência doméstica eram julgados em Varas Criminais comuns.

No primeiro julgamento, o senhor Viveros foi condenado a uma pena de reclusão de 15 (quinze) anos, mas, por tratar-se de réu primário, a pena foi reduzida para 10 (dez) anos. Entretanto, em 1996, a decisão do júri foi anulada e outro julgamento foi realizado, sendo Viveros condenado a 10 (dez) anos e 06 (seis) meses de reclusão (Nascimento *et al*, 2018; CIDH, 2001).

Diante da ineficácia do sistema judiciário brasileiro em executar a pena de Viveros, Maria da Penha Maia Fernandes recorreu à Comissão Interamericana de Direitos Humanos (CIDH), em 1998, e denunciou o Brasil por tolerar a violência cometida por Viveros e não adotar providências necessárias para processar e punir o agressor, por mais de 15 (quinze) anos, mesmo com a formalização das denúncias junto ao Estado (CIDH, 2001).

A Comissão recomendou ao Brasil que “[...] proceda a uma investigação séria, imparcial e exaustiva para determinar a responsabilidade penal do autor do delito da tentativa de homicídio em prejuízo da Senhora Fernandes e para determinar se há outros fatos ou ações de agentes estatais que tenham impedido o processamento rápido e efetivo do responsável [...]”, reparasse os danos causados à vítima, bem como, adotasse medidas, em âmbito nacional, para eliminar a tolerância do Estado frente à violência doméstica contra a mulher (CIDH, 2001).

O Brasil demorou a atender as recomendações da CIDH no caso de Maria da Penha. Apenas em outubro de 2002, 19 (dezenove) anos após a prática dos crimes e pouco tempo antes da prescrição criminal, Viveros iniciou o cumprimento da pena (Nascimento *et al*, 2018). Após esse episódio, somado aos esforços dos movimentos feministas e Convenções Internacionais, a Lei nº 11.340/2006 foi sancionada, publicada e está em vigência (Nascimento *et al*, 2018; Santos *et al*, 2014).

A LMP surgiu com o objetivo de estabelecer mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher; dispor sobre a criação dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher; alterar o Código de Processo Penal, o Código Penal e a Lei de Execução Penal; construir uma rede de políticas sociais públicas para promover ações de proteção, prevenção, punição e enfrentamento às violências de gênero contra as mulheres (Brasil, 2006; Lisboa; Zucco, 2022; Santos *et al*, 2014; Nascimento *et al*, 2018).

A Lei nº 11.340/2006 inova o ordenamento jurídico ao prever e promover ações de natureza social, política e de planejamento de políticas públicas sociais (Lisboa; Zucco, 2022). Além disso, a LMP amplia a visão de que a violência contra a mulher não é apenas

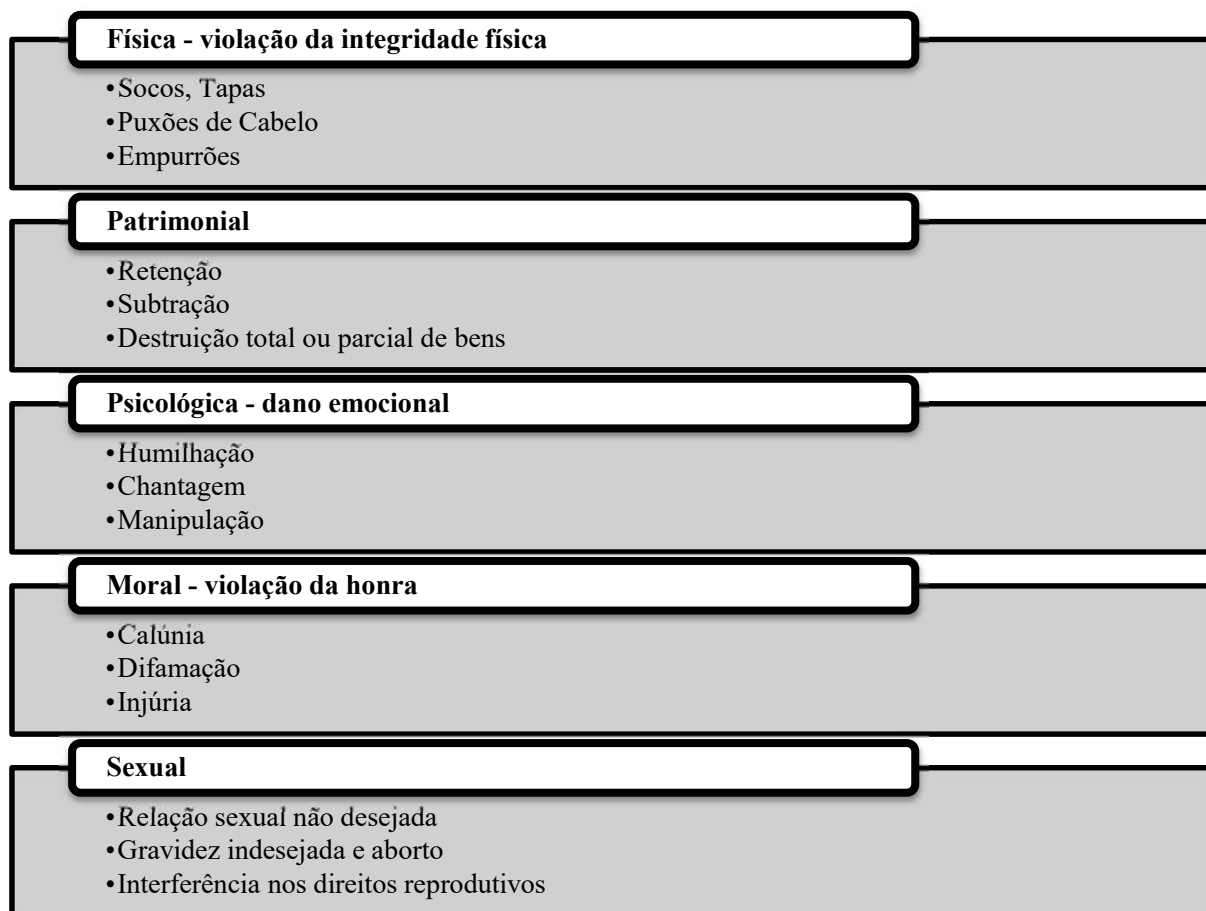
física, mas pode incidir em outras naturezas, como psicológica, sexual, patrimonial, moral (Lisboa; Zucco, 2022; Santos *et al*, 2014; Nascimento *et al*, 2018; Ramos *et al*, 2022).

A Lei Maria da Penha traz como conceito de violência doméstica qualquer ação ou omissão, baseada no gênero, que provoque morte, lesão, sofrimento físico, sexual e/ou psicológico, dano moral ou patrimonial, no âmbito da unidade doméstica, da família ou em qualquer relação íntima de afeto – independentemente de coabitação. Os dispositivos previstos na LMP são aplicáveis a qualquer mulher, sem fazer distinção de cor/raça, orientação sexual, religião, classe social, idade, grau de instrução, renda e cultura (Brasil, 2006).

Existem diversas formas de violência contra a mulher, mas a LMP menciona 05 (cinco) tipos: física, psicológica, sexual, patrimonial e moral (Figura 2). A violência física é caracterizada pela conduta que ofenda a integridade física ou a saúde corporal, como por exemplo, tapa, soco, chute, puxão de cabelo, empurrão, mordida. A violência psicológica é entendida como qualquer ação que produz dano emocional e/ou diminuição da autoestima, ou gere prejuízo ou perturbe o desenvolvimento da mulher: chantagem, manipulação, isolamento, humilhação, vigilância constante (Brasil, 2006).

Enquadra-se como violência sexual a ação que constrange a mulher a presenciar, a manter e/ou a participar de relação sexual não desejada, mediante ameaça, intimidação, bem como, condutas que interfiram nos direitos reprodutivos; forçar a vítima a submeter-se ao aborto, à gravidez ou à prostituição, mediante coação, chantagem, suborno ou manipulação (Brasil, 2006).

A violência moral está relacionada aos crimes de injúria, calúnia e difamação. Já a violência patrimonial é compreendida como “qualquer conduta que configure retenção, subtração, destruição parcial ou total de seus objetos, instrumentos de trabalho, documentos pessoais, bens, valores e direitos ou recursos econômicos, incluindo os destinados a satisfazer suas necessidades” (Brasil, 2006).

Figura 2. Formas de violência contra a mulher.

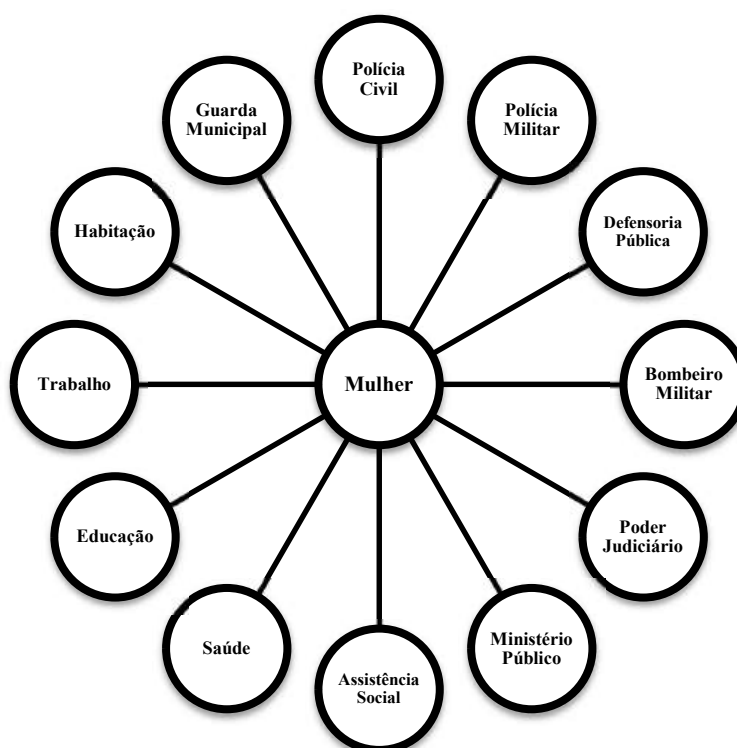
Fonte: Lei nº 11.340/2006. Elaboração própria.

A LMP aborda sobre a assistência à mulher em situação de violência doméstica e familiar. Ela prevê que as políticas públicas de enfrentamento à violência doméstica e familiar contra a mulher ocorram por meio de um conjunto articulado de ações entre as esferas do Estado (União, Estados, Municípios e Distrito Federal) e de ações não-governamentais (Brasil, 2006).

São diretrizes para assegurar medidas integradas de prevenção à violência doméstica e familiar contra a mulher: 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 – conforme a Figura 3; b) a promoção de estudos e pesquisas, estatísticas e outras informações relevantes, a fim de sistematizar os dados, unificá-los nacionalmente, e avaliação periódica dos resultados das medidas adotadas; c) implementação de atendimento policial especializado para as mulheres; d) a promoção e a realização de campanhas educativas de prevenção da violência doméstica

e familiar contra a mulher, voltadas ao público escolar; e) a capacitação permanente das Polícias Cíveis e Militares, da Guarda Municipal, do Corpo de Bombeiros e dos demais profissionais que compõem a rede de enfrentamento à violência contra a mulher (Brasil, 2006).

Figura 3. Rede de assistência à mulher em situação de violência doméstica e familiar.



Fonte: Lei nº 11.340/2006. Elaborado pela autora.

Com relação ao atendimento policial especializado, a Lei nº 11.340/2006 reforça a necessidade dessa modalidade de atendimento, principalmente nas Delegacias Especiais de Atendimento à Mulher (DEAM). A vítima de violência doméstica e familiar tem direito ao atendimento policial e pericial especializado, ininterrupto e prestado por servidores – preferencialmente do sexo feminino – previamente capacitados; direito ao atendimento em local reservado com os equipamentos adequados à idade da vítima, ao tipo e à gravidade da violência sofrida; direito ao acompanhamento, se necessário, de uma

equipe de policiais para a retirada de seus pertences do local da ocorrência ou do domicílio familiar (Brasil, 2006).

Dentre os objetivos do atendimento policial especializado pode-se citar: a preservação da integridade física, psíquica e emocional da vítima; a garantia de que a vítima e testemunha não terão contato direto com o agressor; a não revitimização da mulher (Brasil, 2006).

Gomes *et al* (2020) enfatizam a necessidade de um atendimento policial especializado, pois “a polícia é solicitada em muitas situações para intermediar as relações entre o casal, com ações de ajuda, apoio, proteção e orientação”. Além disso, a inexistência do atendimento especializado pode provocar a vitimização secundária da mulher, não conferir a proteção prevista na legislação e favorecer um novo tipo de violência contra a mulher, a violência institucional.

2.3 DOS SERVIÇOS PÚBLICOS E DA QUALIDADE DE ATENDIMENTO

O serviço público brasileiro tem sido impactado pelas mudanças introduzidas pelo modelo de Administração Pública (APU) Gerencial: adoção de práticas de gestão voltadas ao cidadão/cliente, ou seja, a estrutura governamental precisa atender às demandas sociais de maneira eficiente e eficaz; existe a preocupação do Estado em aumentar a produtividade e a conquistar resultados relevantes para a população (Ferreira *et al*, 2020; Santos; Morais, 2016; Siqueira; Mendes, 2014).

Quanto à previsão constitucional, o artigo 175, da Carta Magna, diz que cabe ao Poder Público, na forma da lei, a prestação de serviços públicos de forma direta ou indireta – mediante concessão ou permissão. Contudo, não apresenta uma definição ou um conceito para tal expressão (Brasil, 1988).

A Lei nº 13.460/2017, conhecida como Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, traz como conceito de serviço público é a “atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública”. Já administração pública pode ser definida como “órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da

União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública” (Brasil, 2017).

O jurista Celso Antônio Bandeira de Mello conceitua serviço público como “atividade de fornecimento de utilidade ou comodidade material destinada à satisfação da coletividade em geral, mas fruível singularmente pelos administrados, que o Estado assume como pertinente a seus deveres e presta por si mesmo ou por quem lhe faça às vezes” (Santos; Moraes, 2016 *apud* Bandeira de Mello, 2005).

Toda atividade da Administração Pública é orientada/norteadas por princípios fundamentais (Alexandrino; Paulo, 2012). O artigo 37, da Constituição, traz expresso cinco desses princípios: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Já a Lei nº 9.784/1999 consagra como princípios da APU: legalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, ampla defesa, contraditório, segurança jurídica, interesse público e eficiência.

É importante destacar dentre esses princípios: a) **legalidade**: a Administração Pública só executa serviços conforme a lei, logo, caso não exista a determinação ou a autorização, não há execução; b) **interesse público**: os serviços públicos visam o interesse da coletividade; c) **eficiência**: os serviços públicos devem ser executados com adequação às necessidades da sociedade que os custeia, ou seja, sem morosidade, sem desperdícios e com alta produtividade (Alexandrino; Paulo, 2012; Santos; Moraes, 2016).

O estudo de Siqueira e Mendes (2014) destaca que a sociedade brasileira necessita de uma APU que preste serviço público indispensável e com qualidade ao cidadão, tendo em vista que tal serviço é alvo de críticas e reclamações da sociedade, principalmente pelo uso exacerbado do dinheiro público e pela proteção aos servidores públicos – muitas vezes considerados incompetentes ou antiéticos.

O servidor público é uma peça essencial para uma ótima execução do serviço público, pois é ele quem operacionaliza as demandas da sociedade, sendo fundamental que os valores do trabalho estejam alinhados à satisfação dos servidores no trabalho (Ferreira *et al*, 2020).

A Lei nº 8.112/1990 – que dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das Autarquias e das Fundações Públicas federais – elenca quais são os deveres do servidor público. Pode-se citar, dentre eles: exercer com zelo e dedicação as atribuições do cargo; observar as normas legais e regulamentares; **atender com presteza ao público em geral**; zelar pela economia do material e a conservação do patrimônio público; manter conduta compatível com a moralidade administrativa; ser assíduo e pontual ao serviço; **tratar com urbanidade as pessoas** (Brasil, 1990).

O Decreto nº 1.171/1994, que aprovou o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, apresenta algumas condutas que devem ser observadas pelo servidor no exercício de suas atividades (execução do serviço público): **exercer suas atribuições com rapidez, perfeição e rendimento**; ser probo, reto, leal e justo, demonstrando toda a integridade do seu caráter, escolhendo sempre, quando estiver diante de duas opções, a melhor e a mais vantajosa para o bem comum; **tratar cuidadosamente os usuários dos serviços** aperfeiçoando o processo de comunicação e contato com o público; ser cortês, ter urbanidade, disponibilidade e atenção, respeitando a capacidade e as limitações individuais de todos os usuários do serviço público (Brasil, 1994).

Os deveres dos servidores públicos descritos na Lei nº 8.112/1990 e no Decreto nº 1.171/1994 ressaltam elementos que impactam diretamente na qualidade do atendimento ao público. A Lei nº 13.460/2017 menciona que os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de maneira adequada, em consonância com os princípios da regularidade, continuidade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia (Brasil, 2017). A inobservância desses deveres e princípios acarreta prejuízo à prestação do serviço público.

2.4 POLÍTICA NACIONAL DE ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA CONTRA AS MULHERES (PNEVM)

A Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres foi criada pela Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres, com base no Plano Nacional de

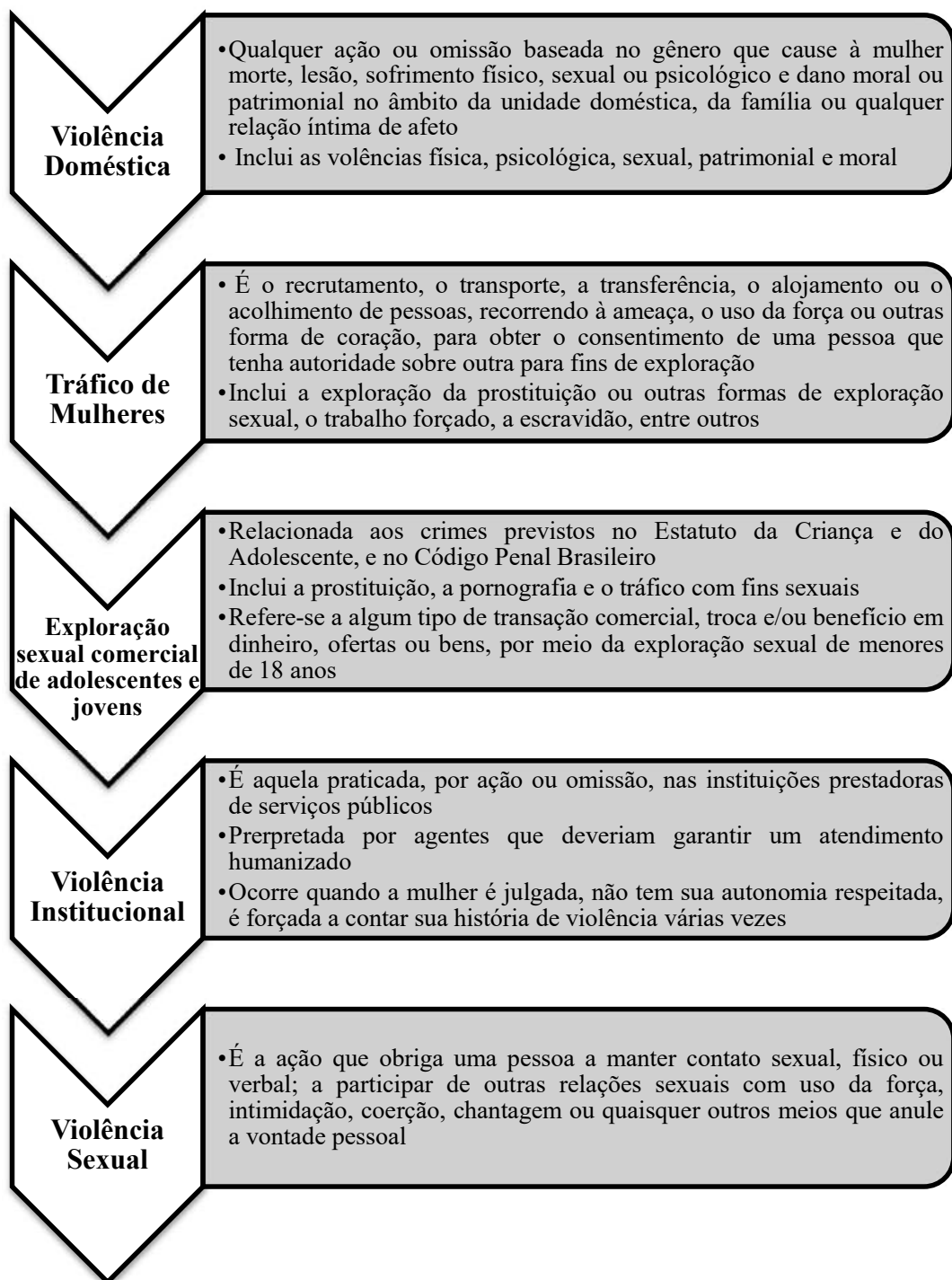
Políticas para as Mulheres, na Lei Maria da Penha e nas Convenções e Tratados Internacionais, como a Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948), a Convenção de Belém do Pará (1994), a CEDAW (1979) entre outros. O objetivo da PNEVM é definir conceitos, princípios, diretrizes e ações de prevenção e combate à violência contra as mulheres, bem como, a assistência e a garantia de direitos às mulheres em situação de violência (Brasil, 2019).

A PNEVM traz o conceito de violência contra a mulher como “qualquer ação ou conduta, baseada no gênero, que cause morte, dano ou sofrimento físico, sexual ou psicológico à mulher, tanto no âmbito público como no privado”, bem como os tipos de violência que podem ser praticados contra a mulher, conforme a Figura 4 (Brasil, 2019).

A PNEVM enfatiza que o enfrentamento à violência contra as mulheres se dá por meio de ações conjuntas (combate, prevenção, assistência e garantia dos direitos – Figura 5) entre os diversos setores, como a saúde, a educação, a segurança pública, a justiça, por exemplo, com foco em desconstruir as desigualdades e combater as discriminações de gênero e a violência contra as mulheres, interferir nos padrões sexistas/machistas, promover o empoderamento das mulheres, bem como, garantir um atendimento qualificado e humanizado às mulheres em situação de vulnerabilidade em decorrência da violência sofrida (Brasil, 2019).

São objetivos da Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres: enfrentar todas as formas de violência contra as mulheres a partir de uma perspectiva de gênero e de uma visão integral desse fenômeno; reduzir os índices de violência contra as mulheres; promover uma mudança cultural a partir da disseminação de atitudes igualitárias e valores éticos de irrestrito respeito às diversidades de gênero e de valorização da paz; garantir e proteger os direitos das mulheres em situação de vulnerabilidade em decorrência da violência, levando em consideração as questões raciais, étnicas, geracionais, econômicas, de orientação sexual, de deficiência e de inserção social; proporcionar à mulher um atendimento humanizado e qualificado (Brasil, 2019).

Figura 4. Expressões de violência.



Fonte: PNEVM, 2019. Elaboração própria.

Figura 5. Eixos estruturantes da PNEVM.

Fonte: PNEVM, 2019. Elaborado pela autora.

Quanto aos princípios que regem a PNEVM, pode-se citar: a igualdade e respeito à diversidade – mulheres e homens são iguais em seus direitos; equidade – as pessoas devem ter igualdade de oportunidades, considerando os direitos universais e as questões específicas das mulheres; autonomia das mulheres – o poder de decisão sobre suas vidas, bem como o poder de influenciar os acontecimentos em sua comunidade; laicidade do Estado – as políticas públicas relacionadas às mulheres devem ser criadas e implementadas independentemente de princípios religiosos; universalidade das políticas – as políticas públicas devem garantir às mulheres o acesso aos direitos sociais, políticos, econômicos, culturais e ambientais; justiça social – redistribuir recursos e riquezas

produzidos pela sociedade e a superação da desigualdade social que aflige as mulheres; transparência dos atos públicos – respeito aos princípios da APU (legalidade, impessoalidade, publicidade, moralidade, eficiência); participação e controle social: inclusão da mulher na participação da formulação, implementação, avaliação e controle social das políticas públicas (Brasil, 2019).

Por fim, a Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres dispõe sobre prioridades e ações da política: ampliar e aperfeiçoar a rede de prevenção e atendimento às mulheres em situação de violência; garantir a implementação da LMP; promover ações de prevenção a todas as formas de violência contra as mulheres nos espaços público e privado; promover a atenção à saúde das mulheres em situação de violência, com atendimento qualificado e/ou especializado; produzir e sistematizar dados e informações sobre a violência contra a mulher; promover os direitos humanos das mulheres encarceradas (Brasil, 2019).

2.5 II PLANO DISTRITAL DE POLÍTICAS PARA AS MULHERES (II PDPM)

O segundo Plano Distrital de Políticas para as Mulheres é um documento elaborado pelo Governo do Distrito Federal (por meio da Secretaria de Estado da Mulher do Distrito Federal), com a participação das mulheres beneficiadas pelos projetos governamentais (Distrito Federal, 2021).

“A Secretaria de Estado da Mulher do Distrito Federal tem como diretriz a atuação em rede e a articulação com organizações públicas e privadas para executar as diversas ações que visam o combate à violência de gênero e a promoção da saúde das mulheres, bem como incentiva o empreendedorismo e reforça a autonomia econômica feminina, princípios que nortearam a elaboração deste Plano” (Distrito Federal, 2021).

O II PDPM foi criado com o objetivo de garantir e de efetivar as políticas públicas pensadas para a promoção da igualdade e para a valorização das diversidades entre as mulheres. Tem como base teórica os documentos internacionais, nacionais e distritais (Plano Plurianual do DF e Plano Estratégico do DF), com destaque para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS, estabelecidos pela Organização das Nações

Unidas, para serem cumpridos até 2030 – principalmente o Objetivo 05: “Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas” (Distrito Federal, 2021).

O II PDPM é dividido em nove eixos, contudo, conforme o tema desta pesquisa, o foco será no Eixo 04 “Enfrentamento de Todas as Formas de Violência contra as Mulheres”. O capítulo traz a informação que a violência doméstica contra a mulher é um fenômeno múltiplo e complexo; que a LMP é um marco no combate à violência de gênero, bem como determinante para o reconhecimento de todos os tipos de violência contra a mulher e para a responsabilização/penalização dos agressores (Distrito Federal, 2021).

O II Plano Distrital de Políticas para as Mulheres enfatiza que o combate à violência contra as mulheres requer a ação conjunta dos mais diversos setores da sociedade, como a saúde, a segurança pública, a justiça, a educação entre outros. O objetivo geral é estabelecer princípios, diretrizes, projetos e políticas de prevenção e combate à violência contra as mulheres, além de prever a assistência e a garantia dos direitos às mulheres em situação de violência (Distrito Federal, 2021).

Quanto aos objetivos específicos, pode-se destacar: promover a implementação da Lei Maria da Penha; fortalecer a rede de serviços especializados de atendimento às mulheres em situação de violência e ampliar as parcerias com instituições que atuam nessa temática; **garantir o atendimento humanizado, integral e qualificado às mulheres nos serviços especializados e na rede de enfrentamento da violência;** realizar cursos de formação na área de questões de gênero e de violência contra as mulheres (Distrito Federal, 2021).

As metas traçadas pelo II PDPM são: reduzir os índices de violência contra as mulheres e de feminicídios; **ampliar os serviços especializados de atendimento às mulheres em situação de violência e a capacidade do atendimento;** aumentar o número de serviço de abrigo; articular a priorização do atendimento das mulheres em situação de violência nos programas de habitação social e inserção da mulher no mundo do trabalho; incorporar a temática de enfrentamento da violência contra as mulheres e a LMP nos conteúdos programáticos de cursos e no conteúdo dos concursos públicos; construir equipamentos públicos especializados de atendimento às mulheres e aos autores

de violência; ampliar o quantitativo das Casas da Mulher Brasileira (Distrito Federal, 2021).

2.6 PROGRAMA RESSIGNIFICAR

O Decreto nº 45.404/2024 instituiu o Programa Resignificar para “formação e aperfeiçoamento das forças de Segurança Pública e Administração Penitenciária do Distrito Federal, em violência contra a mulher” (Distrito Federal, 2024).

O Programa Resignificar tem por objetivo: a) aprimorar o conhecimento e atuação das forças de segurança pública no enfrentamento à violência contra a mulher; b) capacitar continuamente os profissionais das forças de segurança para o efetivo combate à violência contra a mulher; c) sofisticar os processos de trabalho relacionados à violência contra a mulher; d) aperfeiçoar o tratamento dispensado às vítimas de violência contra a mulher; e) sensibilizar o profissional de segurança pública e de administração penitenciária para que não seja parte em crimes de violência contra a mulher (Distrito Federal, 2024).

Com relação às competências, cabe ao Programa Resignificar elaborar o plano de cursos de aperfeiçoamento (abordagem humanizada, prevenção e enfrentamento da violência contra a mulher, protocolos para o atendimento, encaminhamento e proteção de vítimas); definir cronograma, carga horária, metodologia e recursos necessários para a realização dos cursos; monitorar e avaliar a execução dos cursos; divulgar relatórios periódicos sobre os resultados alcançados (Distrito Federal, 2024).

É de extrema necessidade avaliar os resultados alcançados com a implementação do programa, pois isso permitirá que os órgãos adequem suas estratégias e os objetivos do programa sejam alcançados, bem como as vítimas de violência contra a mulher recebam um atendimento acolhedor, humanizado, respeitoso, de natureza técnica, de modo que não ocorra a violência institucional em desfavor das vítimas.

O Decreto prevê ainda que todos os servidores sejam capacitados até o dia 31 de dezembro de 2025; que a matéria de combate à violência contra a mulher seja parte dos

editais de concursos públicos para as carreiras integrantes dos sistemas de segurança pública e de administração penitenciária do DF.

2.7 QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO

Novaes *et al* (2015) explicam que a qualidade tem sido uma característica importante para quaisquer tipos de organização, dentre elas, as do setor público. Definir qualidade é uma tarefa difícil e desafiadora, principalmente porque o conceito pode ser surgir em diferentes contextos e momentos históricos. Entretanto, continua sendo foco das organizações e dos pesquisadores (Novaes *et al*, 2015; Mainardes *et al*, 2010; Gomes, 2004; Reeves; Bednar, 1994).

O conceito de qualidade é dinâmico, assim, é necessário levar em consideração que a missão organizacional e o seu projeto de qualidade estão sujeitos às modificações de acordo com as mudanças decorrentes do cenário político, econômico, social e cultural em que a organização estiver inserida, bem como sua área de atuação (Novaes *et al*, 2015).

Gomes (2004) explica que a qualidade é vista universalmente como algo que afeta a vida das organizações e das pessoas de maneira positiva; quando relacionada a um produto significa dizer que aquele produto cumpriu a função dele de modo satisfatório; quando se refere a um serviço, a qualidade está associada ao grau de satisfação do cliente/usuário, ou seja, se supriu a necessidade ou superou a expectativa.

A qualidade pode ser vista sob duas óticas: interna e externa. Quando é observada internamente pela organização, refere-se à eficiência da organização, à redução do desperdício e ao aumento da produtividade; sob a ótica externa, está relacionada à percepção do cliente sobre o serviço prestado/executado (satisfação do usuário) (Novaes *et al*, 2015; Mainardes *et al*, 2010).

Tratando-se de serviço público, o conceito de qualidade deve estar alinhado aos fatores que mais influenciam a percepção dos usuários quanto à qualidade de um serviço público, tendo por base os conceitos de qualidade como excelência, qualidade como valor,

qualidade como conformação de especificações, qualidade como atendimento e/ou superação das expectativas dos clientes (Novaes *et al*, 2015; Reeves e Bednar, 1994).

A **qualidade como excelência** é entendida como a “excelência inata”, está relacionada à credibilidade. No contexto do serviço público: o Estado oferece o serviço, o cidadão tem uma experiência relacionada a esse serviço, e com base na satisfação do usuário, ele classifica o serviço prestado como de qualidade ou não (Novaes *et al*, 2015).

Em relação ao atendimento ao público, o estudo de Corrêa (1993) critica os países de Terceiro Mundo, como o Brasil, pois há falta de discernimento quanto às reais prioridades, à falta de recursos e à falta de respeito ao trabalho e ao homem, deixando esses fatores em segundo plano. Consequentemente, alguns indicadores se tornam insatisfatórios quanto a excelência na qualidade dos serviços prestados: número de servidores não é proporcional à demanda; servidores sem ou com formação/capacitação prejudicada atuando no atendimento ao público; gestores sem conhecimento “que se esconde por detrás da equipe ocupando-a com trabalhos internos e deixando o cliente numa espera interminável” (Novaes *et al*, 2015).

A **qualidade como valor** traz a ideia de que um produto de qualidade é aquele com bom custo/benefício, ou seja, aquele que apresenta desempenho a um preço/custo aceitável. Na ótica do serviço público, a população paga impostos/taxas/contribuições e espera, como contrapartida, serviços públicos de qualidade, correspondentes à contribuição paga, resgatando o conceito de eficiência (um dos princípios previstos pela CF/88), ou seja, fazer o necessário com a melhor qualidade ao menor custo possível (sem ultrapassar os limites orçamentários) (Novaes *et al*, 2015).

Já a **qualidade como conformação de especificações** refere-se ao serviço ou ao produto atender as especificações pré-definidas quando o produto ou o serviço estavam na fase de construção/planejamento. Trazendo para o serviço público, é quando o serviço prestado está em conformidade com o estabelecido em POP (procedimento operacional padrão), por exemplo (Novaes *et al*, 2015).

Por fim, a **qualidade como atendimento e/ou superação das expectativas dos clientes** remete um conceito muito abstrato, envolvendo a comparação da expectativa

com o desempenho. No serviço público, o cidadão/usuário é o alvo, ele é o responsável por avaliar se a expectativa foi correspondida ou não, ou se superou a expectativa (quando o Estado se antecipa quanto à necessidade do cidadão) (Novaes *et al*, 2015).

É importante destacar que as falhas de qualidade são de extrema importância para uma organização, mesmo que não sejam registradas ou publicadas, pois as falhas podem gerar impactos devastadores e até mesmo comprometer a integridade física e psíquica dos usuários. Assim, a falha é um indicativo de que algo não está correto e requer reparo/ajuste (Gomes, 2004).

A população, ao procurar um serviço público, independentemente da área, ela busca acolhimento, relações solidárias e de confiança com os profissionais para ter seu problema solucionado (Pires e Almeida, 2016). Na área da segurança pública não é diferente, as pessoas procuram a polícia para ter suas demandas resolvidas de maneira efetiva, para tanto, é necessário que o servidor público se relacione e comunique-se de maneira cuidadosa, responsável, buscando compreender a necessidade do cidadão.

Dentro desse contexto, ressalta-se que a opinião dos usuários quanto à qualidade é de extrema relevância quando se busca avaliar esses serviços, ou seja, não se pode deixar de considerar a percepção do usuário, a fim de contribuir para o aprimoramento do serviço prestado (Moimaz *et al*, 2010).

Assim como nos serviços de saúde, a melhoria dos programas e dos serviços públicos pode ser fundamentada no processo de avaliação com base na análise do sistema por meio do olhar do usuário, servindo como indicador para as ações e políticas públicas (Moimaz *et al*, 2010).

2.8 PROGRAMAS POLICIAIS BRASILEIROS DE ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR CONTRA A MULHER

Como parte da rede de enfrentamento à violência doméstica e familiar contra a mulher, as polícias (civil e militar) brasileiras têm desenvolvido programas voltados para essa temática. A literatura científica apresenta alguns desses programas, destacando os

pontos que foram positivos e podem/devem ser aprimorados e/ou replicados, bem como, apresenta as limitações – passíveis de agenda de pesquisa.

Alves e Silva (2023) fizeram um estudo observando o uso de tecnologias da informação e comunicação (TIC), mais precisamente, o aplicativo *WhatsApp*, pela Polícia Militar do Estado do Goiás (PMGO), no Programa Patrulha Maria da Penha (PMP). O objetivo do estudo foi relacionar os direitos humanos fundamentais e o uso de uma tecnologia de informação/comunicação como estratégia de execução de uma política pública de uma unidade policial no combate à violência doméstica contra as mulheres.

Os autores adotaram o estudo de caso observacional como metodologia, associada a uma fase de levantamento bibliográfico. Os pesquisadores acompanharam a equipe da PMP durante dois serviços de doze horas. Todo processo sistemático de supervisão da execução do serviço prestado pela PMP é feito através do preenchimento do Registro de Atendimento Integrado Virtual de Goiás (RAI), que é catalogado como produtividade, ou seja, apenas atendimentos que geram ocorrências são contabilizados na produtividade (Alves; Silva, 2023).

Quanto às limitações do estudo: a falta de acesso à internet e às tecnologias de informação e comunicação inviabiliza os atendimentos; o tempo de resposta em alguns casos foi deficitário; caso o agressor esteja forçando a assistida a fazer o processo de retirada da MPU, o controle on-line pode não ser eficiente; a falta de padronização e a não mensuração avaliativa do uso do aplicativo comprometeu novas diretrizes da política pública em vigência, ou seja, os atendimentos não foram realizados da mesma maneira (Alves; Silva, 2023).

A conclusão do estudo foi que o uso do aplicativo *WhatsApp*, como estratégia policial, amplia o funcionamento da Patrulha Maria da Penha no estado de Goiás, bem como, garante os direitos para as mulheres em diferentes dimensões (individuais, sociais, culturais e cidadãos), por exemplo. Pode-se acrescentar que há a criação de um ambiente de aproximação entre as mulheres assistidas pela Medida Protetiva de Urgência, entre a população em geral envolvida em algum caso de violência doméstica e entre a tropa operacional da PMP. Por conseguinte, foi constatada também a celeridade em alguns atos

comunicativos e informacionais no uso da plataforma midiática *on-line* em detrimento das ligações telefônicas e visitas presenciais (Alves; Silva, 2023).

As autoras Kalb e Fritzen (2020) realizaram uma pesquisa analisando as ocorrências geradas por violência doméstica e o descumprimento ou não das Medidas Protetivas de Urgência, na cidade de Florianópolis/SC, vinculadas ao Programa Rede Catarina, da Polícia Militar do Estado de Santa Catarina (PMSC).

O Programa “Rede Catarina” foi criado em 2017 pela Polícia Militar de Santa Catarina. Esse programa tem como objetivo principal a prevenção da violência doméstica e familiar, valendo-se da ideia de “polícia de proximidade” para conferir mais efetividade e celeridade às ações de proteção à mulher, por meio da realização de visitas às residências das vítimas que receberam medidas protetivas de urgência, a fim de fiscalizar o cumprimento delas (Kalb; Fritzen, 2020).

A Rede Catarina tem como base “ações de proteção, policiamento direcionado da Patrulha Maria da Penha e a disseminação de solução tecnológica, por aplicativos pelo celular”, como também através do sítio eletrônico da PMSC. O acompanhamento das vítimas tem por propósito garantir a proteção delas e de suas famílias, combatendo o descumprimento das MPU (Kalb; Fritzen, 2020).

O desenvolvimento do programa ocorre, basicamente, por meio de três etapas: a) reunião de sensibilização – o programa é apresentado à rede de enfrentamento local, expondo os objetivos, a metodologia, os benefícios, as limitações, os riscos e a responsabilidade; b) rede de comunicação/padronização – estabelece um canal de comunicação e padronização dos procedimentos entre os integrantes da rede de apoio (Poder Judiciário, Polícia Civil, Casas Abrigo, Ministério Público entre outros); e c) governança: mantêm-se reuniões de trabalho regulares entre os atores envolvidos e ações de integração que fomentem a coprodução e a corresponsabilidade (Kalb; Fritzen, 2020).

Os resultados encontrados pelas autoras tomaram por base os relatórios gerados pelo 21º Batalhão da PMSC, entre os anos de 2019 e 2020 (01 de maio de 2019 a 30 de abril de 2020). A análise dos dados revelou que as ocorrências de violência doméstica variam bastante conforme a área territorial de cada CIA (Companhia). Os bairros com

menor número populacional, com maior número de residências e que possuem pessoas com melhor poder aquisitivo apresentam um indicador criminal menor (Kalb; Fritzen, 2020).

As pesquisadoras elencaram alguns motivos, alheios à vontade da autoridade policial, que possam ter atrapalhado o encaminhamento do agressor à delegacia: a vítima não manifesta interesse em representar em desfavor do autor; as vítimas têm medo de represálias; sofrem ameaças por parte do agressor; têm pena de o autor ser preso, por questões econômicas (dependem financeiramente do autor) ou por possuir laços familiares com o agressor (Kalb; Fritzen, 2020).

Quanto ao relatório das visitas, o programa vem apresentando bons resultados em relação ao acompanhamento das vítimas, mantendo-se uma política de proximidade, conseqüentemente, o número de descumprimento das MPU é expressivamente baixo: das 1164 vítimas cadastradas e acompanhadas, apenas 56 registraram descumprimento de MPU, no período de um ano. Portanto, a atuação policial vem obtendo êxito no combate à violência doméstica (Kalb; Fritzen, 2020).

3 METODOLOGIA

Pesquisa pode ser conceituada como “procedimento racional e sistemático que tem como objetivo fornecer respostas aos problemas que são propostos” (Gil, 2017). Tal procedimento possui diversas etapas desde a formulação do problema até a apresentação e discussão dos resultados (Gil, 2017; Sousa; Santos, 2020). A pesquisa científica, segundo Gerhardt; Silveira (2009), “é o resultado de um inquérito ou exame minucioso, realizado com o objetivo de resolver um problema, recorrendo a procedimentos científicos”.

A partir dos conceitos acima citados, infere-se que toda pesquisa tem por objetivo responder questionamentos formulados sobre determinado assunto, bem como produzir/agregar novos conhecimentos nas diversas áreas do saber, inclusive na área científica. Assim, o estudo em tela tem como objetivo analisar as contribuições do NUIAM ao enfrentamento à violência doméstica e familiar contra a mulher no Distrito Federal.

3.1 ABORDAGEM

Trata-se de uma pesquisa de abordagem qualitativa. A abordagem qualitativa está pautada em dados de texto e imagem (Creswell, 2010, p.206); não se preocupa com dados métricos (números e comparações estatísticas), mas com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, entender o porquê das coisas (Gerhardt; Silveira, 2009, p.33; Paiva *et al*, 2021); “engloba o entendimento, a compreensão e a observação nas relações entre as pessoas na sociedade tentando refletir e investigar novas possibilidades para o problema investigado” (Paiva *et al*, 2021).

A pesquisa qualitativa pode ser descrita como uma pesquisa fundamentalmente interpretativa, em que o pesquisador descreve pessoas ou cenários, analisa dados para identificar temas ou categorias, e com base nos dados obtidos, interpreta e elabora conclusões (Paiva *et al*, 2021 *apud* Neves, 2020).

Minayo (2012) explica que a abordagem qualitativa tem como principal verbo compreender, bem como leva em consideração a experiência (o que o ser humano apreende no lugar que ocupa no mundo e nas ações que realiza), a vivência (é a ponderação da experiência), o senso comum (é a base dos estudos qualitativos; reflete o conhecimento construído a partir da experiência e da vivência, que norteiam a ação humana) e a ação (refere-se à ação humana e social; está ligada à ideia de liberdade para agir e transformar o mundo).

Compreender é exercer a empatia, ou seja, colocar-se no lugar do próximo; é levar em consideração a singularidade do indivíduo, não esquecendo que este indivíduo está inserido em uma sociedade, que suas experiências e vivências estão associadas à cultura do grupo (Minayo, 2012).

A pesquisa qualitativa apresenta diversas características, dentre elas: a) a fonte direta de dados é o ambiente natural, sendo o investigador o principal instrumento; b) é descritiva: os dados são colhidos em forma de palavras ou imagens, incluem transcrição de entrevistas, notas de campo, vídeos, documentos oficiais entre outros; c) os pesquisadores se preocupam mais com o processo, e não simplesmente ao resultado; d) os investigadores tendem a analisar os dados de maneira indutiva; e) o significado/porquê é de suma importância; como as pessoas dão sentido às suas vidas (Sousa; Santos, 2020 *apud* Bogdan; Biklen, 1994).

3.2 TIPOS DE PESQUISAS DO ESTUDO

O estudo em análise foi trabalhado sob a ótica do estudo de caso, de natureza aplicada. Segundo Yin (p.32, 2015), estudo de caso “é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos”.

O estudo de caso pode ser entendido como uma estratégia de pesquisa que tenta explicar uma decisão ou um conjunto de decisões: porquê foram tomadas, como foram implementadas/executadas e quais resultados obtidos (Yin (2015) *apud* Schramm

(1971)). Tal entendimento aplica-se a esta pesquisa, quando a pesquisadora tenta entender e esclarecer como o programa institucional NUIAM contribuiu ao enfrentamento à violência doméstica e familiar contra as mulheres no DF.

Outros autores (Merriam, 1998; Gil, 2007) reforçam a ideia apresentada por Yin (2015): o estudo de caso como uma estratégia de pesquisa que busca analisar/entender “como” e “porquê” de um fenômeno, seja ele um programa, uma instituição, uma pessoa, um processo ou uma unidade social (Holanda *et al*, 2020).

3.3 INSTRUMENTOS E PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

Os instrumentos que foram utilizados para a coleta de dados nesta pesquisa foram: o **Formulário “Atendimento – NUIAM”**, preenchido antes e durante o acolhimento das vítimas/usuárias; as **Entrevistas Semiestruturadas** – que foram realizadas presencialmente; e os **Boletins de Ocorrência Policial**.

O **Formulário “Atendimento – NUIAM”** (anexo I) é um formulário utilizado pelos NUIAMs para registrar algumas informações das vítimas e os encaminhamentos dados às usuárias de acordo com sua demanda. É importante destacar que muitas informações que são preenchidas no formulário, como nome/idade/profissão, por exemplo, também estão disponíveis nos boletins de ocorrências (quando as vítimas registram a ocorrência policial).

As informações obtidas nesse formulário são lançadas no aplicativo *Google Forms*, a fim de manter o registro na rede da PCDF e gerar dados estatísticos sobre o programa. O formulário é composto por 22 (vinte e duas) questões, um campo “Observação” – caso seja necessário anotar alguma informação que não seja abarcada pelas questões; e um campo para identificar as voluntárias responsáveis pelo atendimento/acolhimento.

A entrevista, segundo Haguete (1997, p.86), é um “processo de interação social entre duas pessoas na qual uma delas, o entrevistador, tem por objetivo a obtenção de informações por parte do outro, o entrevistado”. A autora destaca que as informações são

colhidas por meio de um roteiro de entrevista, que consta uma relação de pontos ou tópicos, previamente definidos conforme o problema de pesquisa.

Boni e Quaresma (2005) explicam que por meio da entrevista o pesquisador consegue coletar dados objetivos e subjetivos. Os dados subjetivos, foco da abordagem qualitativa, só podem ser colhidos por meio de entrevista porque se relacionam com os valores, as atitudes e as opiniões dos sujeitos entrevistados.

As **Entrevistas Semiestruturadas** têm por objetivo de colher informações de entrevistados acerca de um assunto, por meio de uma conversa planejada, norteadas por um roteiro e indagações (Sousa, 2019). Esse modelo de entrevista combina questões abertas e fechadas, onde o entrevistado tem a oportunidade de discorrer sobre o tema/assunto proposto (Boni; Quaresma, 2005).

As entrevistas foram realizadas em uma sala reservada, no Fórum Desembargador Hugo Auler, proporcionando privacidade e conforto (Gomes *et al*, 2020), para que as participantes pudessem relatar suas experiências quanto ao serviço prestado pelo NUIAM, assim como, aos encaminhamentos recebidos (se solucionaram ou amenizaram suas demandas). As participantes receberam nomes fictícios correspondentes a flores/plantas, com o propósito de garantir o anonimato (Gomes *et al*, 2020; Sousa; Santos, 2020).

As entrevistas foram gravadas, e posteriormente submetidas ao processo de gravação, de modo que nenhuma informação fosse perdida. O roteiro da entrevista semiestruturada (apêndice I) é composto por 25 (vinte e cinco) questões. O roteiro foi submetido e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da UnB.

3.4 PARTICIPANTES DA PESQUISA

A pesquisa foi baseada no Programa “Núcleo Integrado de Atendimento à Mulher – NUIAM”, da Polícia Civil do Distrito Federal, com vistas a apresentar e mapear as usuárias que foram atendidas/acolhidas no NUIAM nos meses de abril, maio e junho de 2024. A escolha desse período se deu pelo fato de a pesquisadora não compor mais a

equipe do programa, evitando qualquer viés de conflito de interesse, bem como, o retorno efetivo dos atendimentos/acolhimentos, após algumas mudanças nas chefias da PCDF e ajuste das novas equipes de atendimento do Núcleo.

A amostra foi composta por mulheres que foram acolhidas/atendidas em um dos NUIAM do Distrito Federal, nos meses de abril, maio e junho/2024. Os critérios de inclusão da amostra foram: mulheres em situação de violência doméstica; maiores de 18 (dezoito) anos de idade; que buscaram e/ou foram convidadas para serem acolhidas no NUIAM; que apresentaram condições físicas e emocionais que permitiram a participação na pesquisa (Gomes *et al*, 2020).

Os critérios de exclusão foram: vítimas menores de 18 (dezoito) anos; usuárias que não foram vítimas de violência doméstica e familiar; vítimas que não residem do Distrito Federal; usuárias que não receberam acolhimento da assistência social, da psicologia e/ou do corpo jurídico; usuárias que recusaram a participação na pesquisa; mulheres que procuraram o NUIAM apenas para obter informações gerais e que não estejam vinculadas a algum procedimento policial (denúncia, boletim de ocorrência, Inquérito Policial) ou encaminhadas por órgãos do Estado (Tribunal de Justiça, CRAS, CREAS).

No período escolhido para esta pesquisa, o NUIAM estudado atendeu 37 (trinta e sete mulheres). Após aplicar os critérios de inclusão e de exclusão, 30 (trinta) usuárias estavam habilitadas a participarem deste estudo. A pesquisadora fez contato com as 30 (trinta) mulheres, porém apenas 13 (treze) compareceram para as entrevistas.

Um ponto a ser destacado: quando o termo **usuária** for utilizado, refere-se ao grupo das 30 (trinta) mulheres habilitadas a participarem das pesquisas. A Polícia Civil do Distrito Federal autorizou o uso das informações dos boletins de ocorrência policial e dos Formulários “Atendimento – NUIAM” para a pesquisa, assim, esta pesquisadora usou alguns dados dos BOs e dos formulários para responder aos objetivos da pesquisa. Já o termo **participante** faz referência às mulheres entrevistadas (grupo de 13 (treze) mulheres).

3.5 ANÁLISE DE DADOS

Os dados coletados no Formulário – Atendimento NUIAM e nos boletins de ocorrência policial foram tabulados e trabalhados no *software* Excel, de modo que a pesquisadora construiu o perfil das usuárias e dos agressores, por meio de gráficos. Os dados obtidos por meio das entrevistas semiestruturadas foram avaliados conforme a Análise de Conteúdo, utilizando o *software* IRAMUTEQ.

De acordo com Bardin (2016), a análise de conteúdo é “um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) dessas mensagens”. Portanto, entende-se que não é um único instrumento, mas uma série de ferramentas que se complementam e permitem a avaliação das comunicações.

O IRAMUTEQ é um programa que tem sido utilizado no Brasil desde 2013 (Tinti *et al*, 2021). Ele é gratuito, possui seu código-fonte aberto, é licenciado por CNU GPL, baseia-se “no ambiente estatístico do *software* R e na linguagem *python*” (Camargo; Justo, 2013). As principais características desse *software* são: o rigor estatístico, a análise de grande volume de dados, a objetividade, as diversas possibilidades de análises, a interface simples e a gratuidade (Tinti *et al*, 2021; Camargo; Justo, 2013).

Além disso, o *software* IRAMUTEQ é um programa que possibilita diversos tipos de análise de dados textuais (estatísticas textuais clássicas; nuvem de palavras e análise de similitude, por exemplo); um programa que favorece ao pesquisador realizar análises estatísticas sobre *corpus* textuais (gerados por meio de segmentos de textos), permitindo comparar e relacionar variáveis específicas no texto analisado, bem como, a elaboração de níveis de categorização e a tomada de decisão; organiza a distribuição do vocabulário com fácil compreensão e visualmente claro (Tinti *et al*, 2021; Camargo; Justo, 2013).

A nuvem de palavras agrupa e organiza graficamente as palavras em função da sua frequência. Apesar de ser uma análise lexical mais simples, é bastante interessante,

pois permite a identificação rápida das palavras-chave de um texto (Camargo; Justo, 2013). Este recurso foi utilizado nesta pesquisa.

As estatísticas textuais clássicas permitem ao investigador identificar a quantidade de palavras, sua frequência média e o número de palavras com frequências unitárias; pesquisar o vocabulário; e reduzir palavras com base na lematização (Tinti *et al*, 2021; Camargo; Justo, 2013).

Já a análise por similitude está relacionada à teoria dos grafos. Ela favorece a identificação das coocorrências entre as palavras e seu resultado “traz indicações da conexidade entre as palavras, auxiliando na identificação da estrutura de um *corpus* textual, distinguindo também as partes comuns e as especificidades em função das variáveis descritivas identificadas na análise” (Camargo; Justo, 2013).

As análises realizadas por este *software* podem ser a partir de um grupo de textos a respeito de uma determinada temática, reunidos em um único arquivo de texto; ou com base em tabelas/bancos de dados. Os textos ou tabelas devem ser preferencialmente gerados nos *softwares* OpenOffice ou LibreOffice, para evitar falhas relacionadas à codificação (Camargo; Justo, 2013).

3.5.1 Aplicação do IRAMUTEQ na análise de entrevistas

Após a finalização das entrevistas, deu-se início à análise das transcrições com base na técnica de análise de conteúdo proposta por Bardin (2011). Segundo a autora, esse método envolve três etapas principais: pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados, considerando inferência e interpretação. Esse procedimento sistemático permite estruturar e interpretar dados qualitativos de forma organizada, gerando compreensões valiosas sobre as percepções e vivências dos especialistas entrevistados (Sousa *et al*, 2020).

3.5.1.1 Ferramenta utilizada: IRAMUTEQ

Para realizar a análise detalhada das transcrições, foi construído o corpus de cada entrevista e utilizado o *software* IRAMUTEQ (*Interface de R pour les Analyses Multidimensionnelles de Textes et de Questionnaires*) versão 0.7 *alpha* 02. Desenvolvido a partir do *software* R, o IRAMUTEQ é gratuito, de código aberto e possibilita análises lexicais e estatísticas aprofundadas (Mozzato; Grzybovski, 2011). Amplamente empregado em pesquisas qualitativas, o software facilita a exploração e interpretação de grandes volumes de dados textuais, identificando padrões e conexões relevantes (Souza *et al*, 2018). Conforme ressaltado por Mozzato e Grzybovski (2011), o uso do Iramuteq contribui para a validação, confiabilidade e rigor dos resultados obtidos na pesquisa.

3.5.1.2 Etapas da análise de conteúdo

3.5.1.2.1 Coleta de Dados

a) Foram realizadas 13 entrevistas com mulheres acolhidas em um NUIAM do Distrito Federal. As entrevistas foram conduzidas *presencialmente*, gravadas e posteriormente transcritas (Bauer; Gaskell, 2002).

b) O *software* divide os textos em segmentos de texto (ST), que geralmente são de três linhas. Todas as perguntas foram suprimidas do texto, e as transcrições das entrevistas foram salvas no formato *Unicode Transformation Format 8-bit code units* (UTF 8), conforme orienta Camargo e Justo (2013).

3.5.1.2.2 Preparação dos Dados

a) As transcrições das entrevistas foram revisadas cuidadosamente para assegurar a precisão das respostas. O texto foi formatado adequadamente para a análise, sendo dividido em Unidades de Contexto Elementares (UCEs), que são os menores segmentos de texto analisáveis pelo IRAMUTEQ (Sousa *et al*, 2020).

b) Os dados textuais das respostas de cada grupo de participantes foram organizados em um corpus, posteriormente unificado para permitir uma análise

abrangente do conjunto das verbalizações, considerando as categorias estabelecidas para compreender as percepções de cada grupo (Camargo; Justo, 2013). Segundo os autores, o *corpus* corresponde ao conjunto de textos selecionados para a análise; neste caso, refere-se às entrevistas transcritas.

3.5.1.2.3 Análise com IRAMUTEQ

a) Classificação Hierárquica Descendente (CHD): Esse método agrupa as Unidades de Contexto Elementares (UCEs) em classes temáticas com base nas semelhanças lexicais, utilizando testes de Qui-Quadrado (χ^2) para identificar associações estatisticamente significativas (Camargo; Justo, 2013). Cada classe resultante é composta por segmentos textuais que compartilham um vocabulário comum e se relacionam a um tema específico (Souza *et al*, 2018).

b) Análise de Similitude: Trata-se de uma representação gráfica que mostra as relações de proximidade entre palavras presentes no *corpus* textual, evidenciando padrões de coocorrência e conexões semânticas (Ratinaud; Marchand, 2012).

c) Análise de Conteúdo: Focada na frequência e significância das palavras e temas no corpus textual, essa abordagem permite uma avaliação aprofundada das narrativas e discursos apresentados pelos participantes (Bardin, 2011).

d) Nuvem de palavras: A nuvem de palavras é uma representação gráfica que destaca os termos mais frequentes em um corpus textual, possibilitando uma rápida visualização das palavras-chave mais recorrentes. Esse recurso contribui para a identificação de padrões linguísticos e temáticos (Camargo; Justo, 2013).

O *corpus* textual foi analisado utilizando a Classificação Hierárquica Descendente (CHD) do *software* IRAMUTEQ, que estrutura as classes de vocabulários de maneira hierárquica (Ratinaud; Marchand, 2012). Essa técnica permite definir o conteúdo de cada classe gerada, nomeando-as de acordo com seu teor e identificando os grupos e ideias centrais presentes no corpus (Salviati, 2017). Para garantir a representatividade dos dados, é necessário alcançar um percentual mínimo de 70% de segmentos de texto (STs), pois percentuais inferiores podem comprometer a consistência da análise.

3.6 ASPECTOS ÉTICOS

O tema de estudo desta pesquisa é relevante, delicado e complexo, envolve dados sigilosos, que podem ser tratados e/ou entendidos como invasivos. Assim, esta pesquisa foi submetida à apreciação do Comitê de Ética em Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais da Universidade de Brasília (incluindo os instrumentos de coleta de dados).

As vítimas acolhidas, durante o período estabelecido para a pesquisa, foram convidadas a participarem da pesquisa de maneira voluntária. As que aceitaram o convite, foram devidamente informadas sobre todos os elementos da pesquisa (local onde ocorreria a entrevista, o formato da entrevista, a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice II) e assinatura do Termo de “Consentimento da Participação da Pessoa como Sujeito” (Apêndice III), assim como, sobre os riscos (“reviver” um fato trágico e/ou traumatizante, não conseguir expressar sua opinião, crise de ansiedade entre outros)). As vítimas foram informadas que poderiam desistir da participação da pesquisa a qualquer momento, sem sofrer nenhum tipo de penalidade/prejuízo.

Por tratar-se de assunto delicado, ao longo da pesquisa, as participantes que necessitaram de assistências social, psicológica e/ou jurídica foram encaminhadas, pela pesquisadora, aos integrantes da rede de proteção mais próximos para serem acolhidas e sanar suas demandas. As vítimas, que relataram falta de alimentos em casa, receberam uma cesta básica.

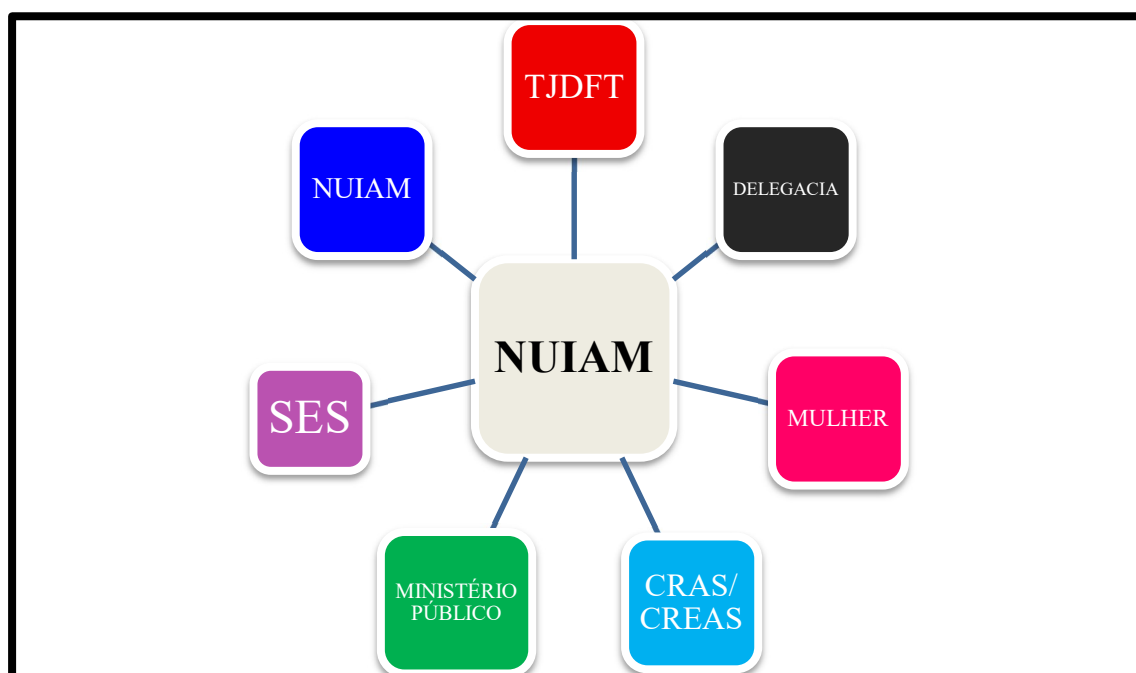
É importante destacar que os dados serão mantidos sob completa confidencialidade e sigilo, de modo que as usuárias, as participantes e o NUIAM não sejam identificados, evitando quaisquer constrangimentos, transtornos, processos judiciais entre outros problemas.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Atualmente, o Núcleo Integrado de Atendimento às Mulheres da PCDF está subordinado à Divisão Integrada de Atendimento à Mulher (DIAM). Entretanto, à época das entrevistas, o NUIAM era vinculado à Seção de Atendimento à Mulher (SAM), da Delegacia de Polícia, onde o Núcleo estava instalado. Por exemplo, o NUIAM do Núcleo Bandeirante era vinculado à SAM da 11ª Delegacia de Polícia; o NUIAM do Vicente Pires estava vinculado à 38ª Delegacia de Polícia.

O NUIAM está disponível para as mulheres que sofreram ou sofrem violência doméstica e familiar, sem fazer distinção de cor, raça, religião, unidade da federação, grau de instrução.

Figura 6. Acesso das vítimas ao NUIAM.



Elaborado pela autora, inspirado no trabalho de Sento-Sé, 2022.

Antes de expor os resultados obtidos nesta pesquisa, é importante entender como as vítimas chegam ao NUIAM. Existem diversas maneiras para a vítima ter acesso aos serviços disponibilizados pelo NUIAM: ela pode ser encaminhada por uma Delegacia de Polícia que não possui o Núcleo; pelo Tribunal de Justiça (TJDF); pelo Ministério

Público; pela Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SESDF); pelo CRAS (Centro de Referência de Assistência Social); pelo CREAS (Centro de Referência Especializado de Assistência Social); pode ser convidada pelo próprio NUIAM (busca ativa: pesquisa no sistema interno, da PCDF, as ocorrências policiais quem possuem natureza criminal “Lei Maria da Penha” e estão na área de atuação do respectivo Núcleo, e convida a vítima para ser acolhida); acessar de forma espontânea (passou em frente ao Núcleo e decidiu entrar).

Não há um documento oficial para encaminhar as vítimas ao Núcleo. Existe órgão que envia ofício, Processo SEI, e-mail, faz ligação telefônica, entre outras formas. A policial civil, que atua no NUIAM, recebe as solicitações e começa a contactar as vítimas para saber se ela está bem, explicar sobre os serviços prestados pelo NUIAM, perguntar se ela tem interesse em ser acolhida, qual especialidade ela deseja atendimento e fazer o agendamento.

Na data e no horário agendados, a vítima comparece ao NUIAM para o atendimento (quando é presencial), ou recebe uma ligação dos profissionais para iniciar o acolhimento (vídeo chamada, na modalidade *on-line*). O atendimento pode ocorrer também de forma espontânea: a vítima procura, por meios próprio, o Núcleo e solicita atendimento.

Cada atendimento é registrado em um Formulário (Formulário – Atendimento NUIAM). As informações desse formulário alimentam uma plataforma no *Google Forms*, que, posteriormente, servem como informações para a coordenação dos NUIAMs adotar as providências necessárias.

4.1 TIPOS DE VIOLÊNCIA SOFRIDA PELAS ENTREVISTADAS

A ameaça foi responsável por 76,6% dos boletins de ocorrência policial, seguida da injúria (70%), do descumprimento de medidas protetivas de urgência (53,3%) e da lesão corporal (43,3%). É importante destacar que os boletins de ocorrência, na maioria dos casos, possuem mais de uma natureza criminal, como por exemplo, ameaça, injúria e lesão corporal.

Crimes como constrangimento ilegal, violação de domicílio, invasão de dispositivo informático, furto, estupro, estelionato tiveram apenas uma incidência nos BOs. A perseguição apareceu em 06 (seis) casos, o dano ocorreu em 05 (cinco), a violência psicológica e as vias de fato apareceram em 4 casos, e a difamação em 03 (três).

Em relação aos tipos de violência registrados, o estudo de Griebler e Borges (2013) relevou que a violência psicológica perfaz 86,5% dos casos, seguida da violência física (44,2%), da violência patrimonial (30,8%), a violência moral (16,3%) e a violência sexual (1,9%). Já a pesquisa de Sousa *et al* (2013) apresentou a agressão física como responsável por 50,3% dos boletins de ocorrência e a ameaça por 38,5%.

4.2 NÚCLEO INTEGRADO DE ATENDIMENTO À MULHER (NUIAM)

A Lei Maria da Penha (Lei nº 11.340/2006), em seu Capítulo III, dispõe do atendimento pela autoridade policial nos casos de violência doméstica e familiar contra a mulher: atendimentos policial e pericial especializados, ininterruptos e prestados, preferencialmente, por policiais do sexo feminino, devidamente capacitados.

O NUIAM oferece esse serviço especializado: apenas policiais do sexo feminino fazem o atendimento dentro do Núcleo. Além disso, a estrutura física, tanto o local para o registro da ocorrência policial como o local para o acolhimento, foram projetados para que a vítima se sinta segura, confortável e não tenha contato direto com seu agressor (entrada independente, cadeiras, sofás, poltronas, ar-condicionado, espaço kids: com brinquedos – recepciona os filhos das vítimas, banheiro privativo, filtro de água).

Conforme as entrevistas deste estudo, 77% das participantes classificaram o local para o registro da ocorrência como ótimo ou bom; quanto ao espaço para acolhimento, 85% das entrevistadas classificaram o espaço como ótimo ou bom: “Um espaço bem acolhedor, uma estrutura ótima, bem reservado também”; “Uma coisa boa do NUIAM foi que eu não esperei o atendimento junto com todo mundo, no balcão comum da delegacia, eu fiquei em um ambiente reservado, então foi ótimo.”; “Ótima. Eu me surpreendi com a estrutura. Bem organizada.”; “Ótima. Um ambiente muito agradável.”; “Ótima. A

brinquedoteca estava muito bacana, muito bem organizada.”; “Bem organizado”; “Ambiente agradável”.

Em contrapartida, algumas vítimas criticaram o espaço físico: “Falta de privacidade”; “Não fui atendida na sala reservada. Fiquei sentada o tempo todo em uma cadeira, totalmente desconfortável. Além disso, várias pessoas circulando dentro do ambiente do meu acolhimento.”; “Não tinha entrada privativa. Senti constrangimento”.

O atendimento policial foi um assunto extremamente comentado ao longo das entrevistas, pois algumas vítimas não tiveram seu registro de ocorrência feito dentro do NUIAM; alguns registros foram realizados no “balcão comum” da delegacia. Contudo, as entrevistadas aproveitaram o espaço de fala para expressar seus sentimentos em relação ao atendimento recebido.

A maioria das entrevistadas (76,9%) classificou o atendimento policial dentro do NUIAM como ótimo; que a policial foi atenciosa e empática.

Bromélia disse que recebeu atendimento policial dentro do NUIAM, porém *“demorou muito tempo para eu ser acionada pelo NUIAM”*. Durante seu relato, declarou que a policial não tinha domínio do assunto, *“toda hora perguntava para alguém alguma coisa”*. Quanto ao registro da ocorrência, ela explicou que *“[...] eu estava com milha filha [...] o atendimento demorou, precisei ir em outra delegacia [...]”*, além de apontar falta de recursos e morosidade.

Flor de Lis relatou que a policial que registrou sua ocorrência policial estava *“sem paciência”* e *“era ríspida”*. Hibisco mencionou que procurou a Delegacia Especial de Atendimento à Mulher (DEAM) e não teve sua ocorrência policial registrada, pois o policial alegou que seria melhor fazer o registro perto de casa; ainda no mesmo dia, procurou a DP mais próxima de sua residência, contudo, a policial, que estava no plantão, desestimulou o registro; por fim, informou que precisou ir a duas delegacias para ter sua ocorrência registrada, pois não havia delegado na unidade policial onde ela iniciou o registro.

Copo-de-leite explicou que foi muito maltratada na delegacia, inclusive chorou pelo péssimo atendimento. A primeira crítica foi com relação à recepção da delegacia:

recepção ruim, “*fiquei bem exposta*”. O registro de sua ocorrência foi realizado por um policial do sexo masculino. Ela disse que não foi bem recebida. No início do registro, o policial perguntou se ela tinha certeza da confecção da ocorrência policial, pois poderia trazer prejuízo para a carreira dela. Além disso, relatou que teve seu sofrimento diminuído; que o policial foi preconceituoso: “[...] *pensou que era vingança [...] fui julgada sem ouvir minha versão completa [...]*”. Como advogada, solicitou acesso ao Inquérito Policial (IP) instaurado para apurar os fatos relatados em sua ocorrência: “*Eu registrei a ocorrência em uma delegacia, mas ela está sendo apurada em outra unidade policial [...] tive muita dificuldade de acessar o IP [...] impediram meu acesso [...] precisei constituir advogado para ter acesso aos autos [...]*”.

A pesquisa de Sento-Fé (2022) estudou a Patrulha Maria da Penha no estado do Rio de Janeiro. Um projeto da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro (PMERJ), que atende mulheres vítimas de violência doméstica contra a mulher. A Patrulha funciona das 9h às 18h. Os policiais dispõem de celular próprio, como uma conta no WhatsApp para facilitar o contato com as vítimas. A Patrulha tenta marcar o primeiro encontro com as vítimas na residência delas ou em algum “aparelho de serviço público”.

Um dos problemas apontados pela pesquisadora é o momento da denúncia: quando a vítima faz a denúncia, “o policial militar que atende a denunciante é o que está no serviço”, e, na maioria das vezes, o policial não compõe a equipe da Patrulha Maria da Penha e pode não ter o treinamento sobre violência doméstica, o que dificulta fazer o diagnóstico e o encaminhamento correto (Sento-Fé, 2022).

O mesmo problema citado por Sento-Fé (2002) foi observado neste estudo. À época das entrevistas, o NUIAM funcionava às segundas-feiras e às quartas-feiras, no horário das 13h às 18h. Então, como relatado por algumas entrevistadas, quando o registro da ocorrência dela foi feito, ele foi realizado pelo policial que estava de plantão, que não compõe a equipe do NUIAM. Muitas vezes, o policial não está preparado para receber nem acolher a vítima da maneira mais adequada, não detém o conhecimento das relações de gênero (Saffioti, 2011), gerando constrangimentos (Guedes, 2018), frustrações, desestimulando o registro, o que pode colocar em risco a vida da vítima.

O relato de Cerejeira reforça os achados das pesquisadoras Guedes (2018) e Saffioti (2011). A referida vítima não teve sua ocorrência policial registrada dentro do NUIAM: *“Na questão da ocorrência, se fosse hoje, sabendo que eu ia passar por tudo isso que a gente passa, eu não teria registrado a ocorrência. Primeiro porque a gente chega lá, parece que a gente vai mentir. Eu não sei como são os históricos das mulheres que chegam lá para registrar ocorrência, mas a atitude do policial foi de desestimular o registro da ocorrência. Parece que não tinha algum membro da equipe policial, e o policial falou que o registro seria só depois das 20h, após a troca de plantão, e aí você volta. Aí eu falei: “Tá! Tudo bem, eu vou voltar”. O policial viu que eu estava com duas crianças, e disse que teríamos de passar em outra delegacia e que iria demorar, que não sabia que horas a gente voltaria de lá, então o policial perguntou se eu não queria voltar outro dia. Como eu me conheço, se fosse deixar para outro dia, eu não voltaria, eu precisei chegar numa situação extrema para registrar. O policial perguntou sobre as crianças acompanharem o atendimento – por ser longo, eu disse que as deixaria em casa e voltaria para registrar. O policial insistiu mais uma vez, registro só depois das 20h.”*

O trabalho de Guedes (2018) trouxe alguns relatos de mulheres vítimas de violência doméstica e familiar que não tiveram seus direitos respeitados em âmbito policial: *“Chegou um caso no CRAM (Centro de Referência de Atendimento à Mulher) onde a autoridade policial – por não haver viatura disponível – requisitou que a vítima de lesão corporal (ferimento na mão por faca) fosse sozinha, e a pé, realizar o exame de corpo de delito no hospital da cidade, momento que o agressor encontrou a vítima no caminho e a vítima teve que correr até o hospital”.*

Guedes (2018) ainda cita que algumas mulheres relataram resistência, por parte do policial, em registrar a ocorrência, requisitando, muitas vezes, a presença de testemunha do fato. A pesquisadora explica que é um problema tal exigência, principalmente porque a violência, muitas vezes, ocorre em âmbito residencial e não há testemunhas, apenas as partes envolvidas (vítima e agressor), consequentemente, a vítima fica exposta, em risco e é revitimizada – fato condenado pela Lei Maria da Penha. Além disso, as mulheres reagiram negativamente à recepção dos casos na delegacia: o agressor era conhecido dos policiais, ausência de urbanidade, de materiais, de pessoal, ou ainda no cumprimento de formalidades burocráticas.

Guedes (2018) retratou o caso de duas vítimas acolhidas pelo CRAM que foram vítimas de violência institucional: no primeiro caso, a vítima relatou que a abordagem da polícia militar foi agressiva; que, durante o deslocamento à delegacia, ela e o agressor dividiram o mesmo assento na viatura, então ela continuou sendo agredida até chegar à delegacia. Na delegacia, ela foi informada que responderia como autora de lesão corporal, apesar do laudo traumatológico de seu agressor ter dado negativo para lesão. Ao solicitar apoio dos policiais (militares e civis), pois não tinha como retornar para casa naquele horário, “os policiais mandaram ela se virar”; ante à negativa, foi andando para casa. Depois de tudo isso, ela não conseguiu ter forças para prosseguir com o procedimento, então desistiu e foi morar em outro estado com uma irmã.

O segundo caso, a mulher fora agredida fisicamente e procurou a delegacia para registrar a lesão corporal. Ao chegar à delegacia, ela foi atendida pelo escrivão e pelo comissário, que conheciam a vítima e o agressor. O escrivão tentou persuadi-la a não registrar a ocorrência, alegando que conhecia o agressor e que ele era “um menino muito bom”, que eles resolveriam isso depois. De posse do laudo traumatológico constatando a lesão, a vítima 2 registrou a ocorrência, e mesmo assim, o escrivão continuou tentando convencê-la a desistir. Após sofrer tanta pressão, da família do agressor e da polícia, por denunciar “um homem da sociedade” e ser taxada como “louca”, a vítima 2 não deu prosseguimento no procedimento policial (Guedes, 2018).

Conforme explicado anteriormente, o NUIAM atua em quatro frentes/ramos: policial, assistência social, assistência psicológica e assistência jurídica. A LMP faz referência à rede de atendimento que engloba um conjunto de ações e serviços de diferentes setores, como a assistência social, a justiça, a segurança pública, a saúde, entre outros.

A atuação dessa rede visa a ampliação e melhoria da qualidade do atendimento, a identificação e o encaminhamento adequados das mulheres em situação de violência, a integridade e a humanização do atendimento (Guedes, 2018; Brasil, 2006). Ou seja, conhecer e entender o papel de cada elemento da rede é essencial para que o NUIAM atinja seu propósito com excelência e ajude as vítimas a romperem o ciclo de violência em que estão inseridas.

Barbosa e Fascarini (2011) destacam a necessidade ou obrigatoriedade de regulamentação, de modo detalhado, dos estatutos funcionais, dos regulamentos éticos da conduta dos servidores civis e militares com as mulheres vítimas de violência doméstica, levando em consideração “o histórico de maus tratos e preconceitos sofridos pelas mulheres vítimas de violência sexual, durante o atendimento em delegacias, hospitais e instituições públicas de uma maneira geral”.

Além disso, as autoras descrevem que o machismo e o sexismo, bem como a falta de treinamento para compreender a complexidade da situação da violência doméstica, “fazia com que muitos delegados e escrivães de polícia pedissem à vítima para entregar a “intimação” ao agressor” (Barbosa e Fascarini, 2011). Cerejeira descreveu um comportamento muito parecido, porém no âmbito da justiça: *“Fui chamada no Fórum, após a audiência, para que a minha filha mais nova tivesse contato com o pai, e que minha filha mais velha fosse a intermediária, mesmo ela não querendo ter contato com ele. Foi sugerido até que minha filha mais velha faltasse a aula para fazer a mediação. E na reunião, foi dito “continua fazendo seu tratamento psicológico, porque você precisa. Eu vou fazer uma ata e vou passar para o juiz”*”.

A Administração Pública diante desses relatos não pode se omitir, providências precisam ser tomadas de maneira imediata, a fim de promover proteção, evitar a revitimização, tornar a justiça visível e concreta, principalmente para as vítimas.

Desde 2024, através do Decreto nº 45.404/2024, o Distrito Federal, no âmbito das forças de Segurança Pública (Polícia Civil, Polícia Militar, Corpo de Bombeiros, Departamento de Trânsito) e Administração Penitenciária, trabalha como um projeto de capacitação de seus servidores sobre a temática violência: o Programa Resignificar. O Programa tem alguns objetivos, dentre eles, aprimorar o conhecimento e atuação das forças de segurança pública no enfrentamento à violência contra a mulher e capacitar continuamente os profissionais das forças de segurança para o efetivo combate à violência contra a mulher.

Desde o lançamento do Programa Resignificar até a presente data, a Polícia Civil do Distrito Federal tem estimulado seus servidores a participarem do Programa, fazer os cursos ofertados tanto pela Escola de Governo (EGOV), na modalidade educação à

distância (EaD), quanto pela Escola Superior de Polícia Civil (escola integrante da estrutura da PCDF), na modalidade presencial, cujos professores são policiais que trabalham com a temática há anos, conseguindo alinhar a teoria à prática, e compartilhar o conhecimento adquirido ao longo dos anos, visando a capacitação dos servidores.

Em relação ao atendimento da assistência social, 100% das participantes negaram acolhimento por parte desse profissional. Uma frente extremamente importante para as vítimas de violência doméstica e familiar, pois conforme apresentado na Figura 11, 33% das entrevistadas não exercem atividade remunerada e 30,7% solicitaram auxílio à assistência jurídica para que o agressor pague a pensão alimentícia.

“A assistência social é uma política pública; um direito de todo cidadão que dela necessitar”. A assistência social é organizada por meio do SUAS (Sistema Único de Assistência Social), cujo objetivo “é garantir a proteção social aos cidadãos por meio de serviços, benefícios, programas e projetos.” (S.I.)

Muitas vezes é de conhecimento das vítimas as ações e os programas do governo, como Bolsa Família, Brasil sem Fome, Cadastro Único, Cartão Creche, Cartão Gás, Cartão Material Escolar entre outros. Entretanto, como ingressar, ser beneficiária dos programas, onde buscar apoio (CRAS (Centro de Referência de Assistência Social) e CREAS (Centro de Referência Especializado em Assistência Social), por exemplo) são algumas das demandas que geram a necessidade do acolhimento por uma assistente social no NUIAM.

Em relação ao atendimento da psicologia, 69,23% das entrevistadas classificaram o atendimento como ótimo: Orquídea “eleva a autoestima, traz equilíbrio”; Rosa “gostei muito, perdi o medo, fiquei mais à vontade para sair”; Lírio “fui muito bem atendida, sai “flutuando”, mais leve”; Hibisco “fui bem acolhida, a psicóloga deu conselhos que me levaram à reflexão”. As demais participantes classificaram o atendimento psicológico como bom (23,07%) e regular (7,69%). Já as críticas relacionadas à assistência psicológica: “fui atendida por uma estagiária inexperiente”; “o discurso ficou muito repetitivo”.

A assistência jurídica também foi destacada como essencial para as vítimas de violência doméstica. No NUIAM, 69,23% das participantes do estudo classificaram o atendimento como ótimo e 30,77% não receberam acolhimento. A maioria relatou ter sido bem acolhida e orientada, além de esclarecer as dúvidas sobre o processo e a pensão alimentícia.

A pesquisadora Guedes (2018) cita que a maior parte das demandas das vítimas de violência doméstica era ações de alimentos e de reconhecimento e dissolução de união estável (com pedido de alimentos).

4.3 PERFIL DAS VÍTIMAS

O perfil das vítimas é um dos elementos essenciais para auxiliar a equipe da coordenação juntamente com os Núcleos a traçarem estratégias para garantir um atendimento de excelência, ou seja, capaz de suprir as necessidades das usuárias: qual vocabulário mais adequado, como explicar os encaminhamentos e os procedimentos às usuárias, que recomendações dar aos integrantes da rede de proteção que receberão as vítimas posteriormente, entre outros.

Assim, buscou-se avaliar o perfil da mulher, em situação de violência, em relação à idade, ao grau de instrução, à atividade laboral remunerada, se possui filhos com o agressor, ao uso de medicamentos, se é portadora de deficiência, se requereu MPU e à situação conjugal.

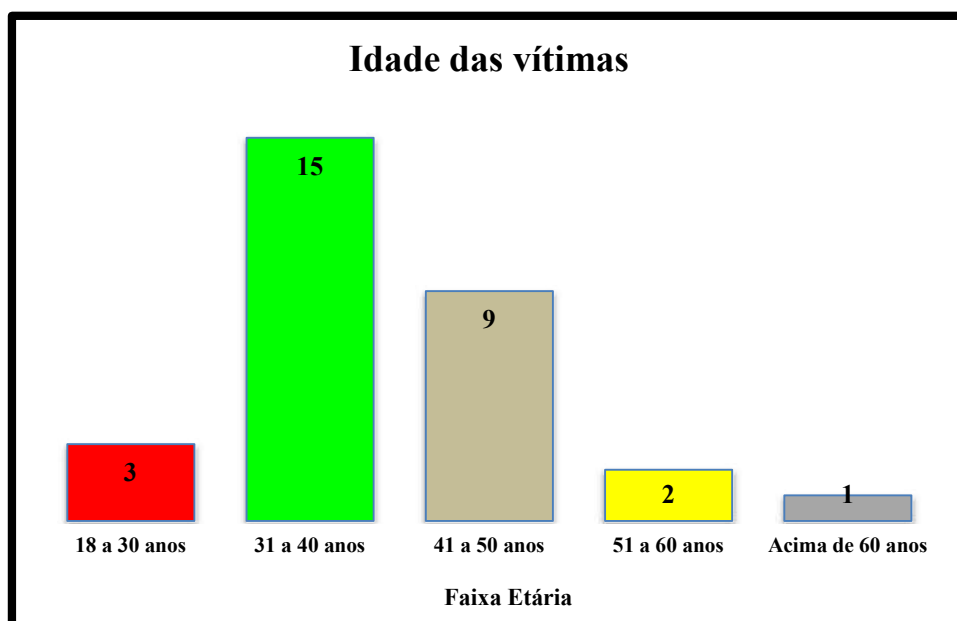
A Figura 7 mostra a idade das usuárias atendidas no presente estudo. A distribuição das vítimas entre as faixas etárias é muito parecida com as vítimas do Painel Interativo de Femicídio do Distrito Federal (Figura 8) e do Anuário Brasileiro de Segurança 2025 (Figura 9): mulheres jovens, com maior período de atividade sexual e reprodutiva, e economicamente ativas (Sousa *et al*, 2013; Griebler; Borges, 2013; Distrito Federal, 2025; Brasil, 2025; Gadoni-Costa, 2010; Monteiro *et al*, 2006).

A idade média das usuárias do NUIAM foi de 38,93 anos (desvio padrão = 8,93), a mediana foi de 37 anos e a moda foi de 33 anos, sendo que as idades variaram entre 21 e 62 anos. A pesquisa de Sousa *et al* (2013) descreveu as mulheres, vítimas de violência

doméstica, com idade média de 33,28 anos, mediana de 31 anos, enquanto a moda foi de 28 anos. Já no estudo de Almeida (2017), em uma Unidade Básica de Saúde em um município no interior de Minas Gerais, indica que as mulheres apresentaram idade média de 46,8 anos (desvio padrão = 13,2). Griebler e Borges (2013), em seu estudo na Região Noroeste do Rio Grande do Sul, apontam a idade média de 35,8 anos (desvio padrão = 12,7). O estudo de Gadoni-Costa (2010), em uma DEAM na região metropolitana de Porto Alegre, reportou idade média de 36,95 anos (desvio padrão = 13,09), sendo que em 59% dos casos, as vítimas tinham idade que variavam entre 24 e 45 anos.

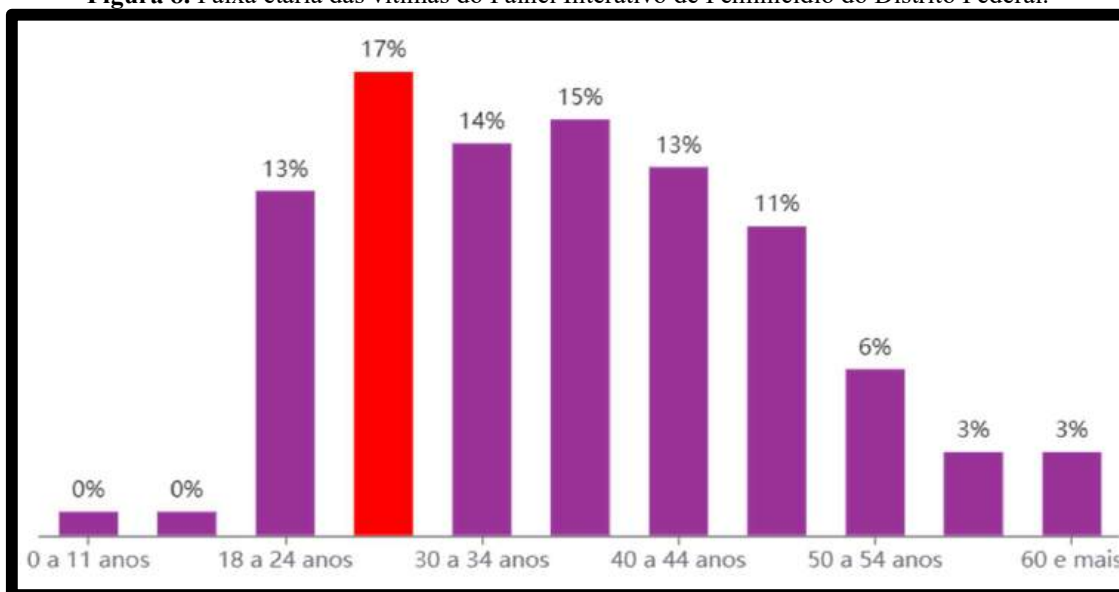
A Lei nº 13.505/2017 incluiu à LMP um aspecto relacionado à idade das vítimas: “a inquirição será feita em recinto especialmente projetado para esse fim, o qual conterá os equipamentos próprios e *adequados à idade da mulher em situação de violência doméstica e familiar* ou testemunha e ao tipo e à gravidade da violência sofrida” (Brasil, 2017). Esse inciso demonstra como a idade é uma variável importante no atendimento de casos de violência doméstica, como por exemplo, menores de 18 (dezoito) anos devem ser ouvidos por meio de Depoimento Especial, em sede policial, pois seguem ritos e protocolos estabelecidos em legislação específica – Lei nº 13.341/2017.

Figura 7. Idade das usuárias do NUIAM.



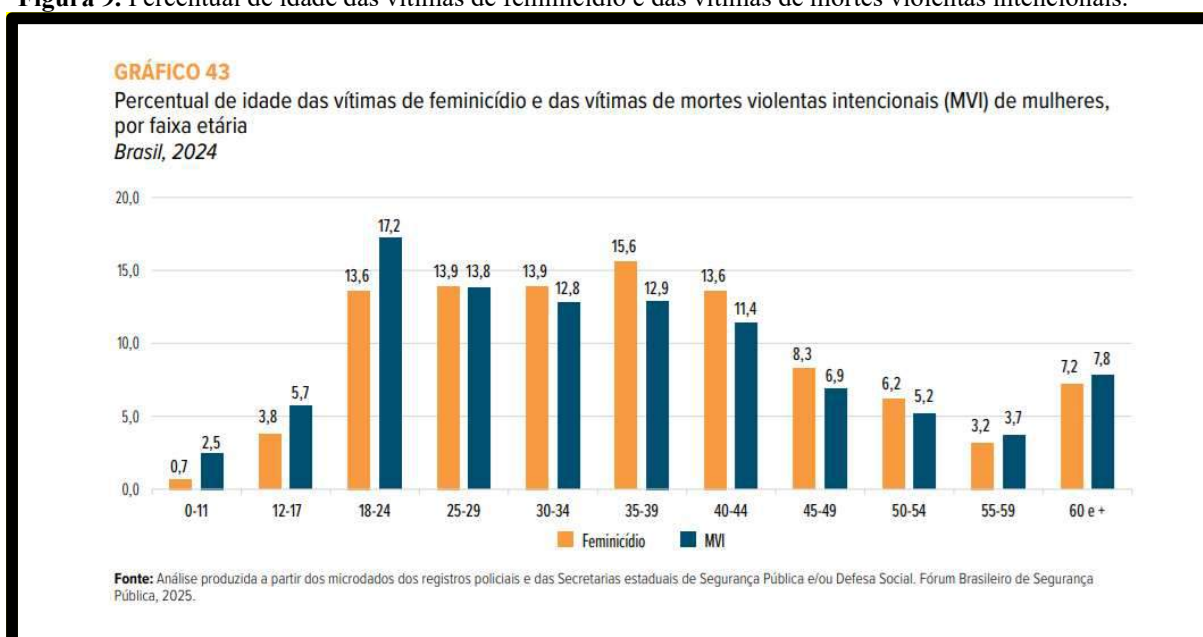
Elaboração própria.

Figura 8. Faixa etária das vítimas do Painei Interativo de Feminicídio do Distrito Federal.



Fonte: Sítio da Secretaria de Segurança Pública do DF (2025).

Figura 9. Percentual de idade das vítimas de feminicídio e das vítimas de mortes violentas intencionais.



Fonte: Anuário Brasileiro de Segurança de 2025.

O segundo aspecto investigado nesta pesquisa foi o grau de instrução das vítimas que utilizaram os serviços no NUIAM, conforme é observado na figura 10. Apesar dos estudos mostrarem que as vítimas apresentam baixo grau de escolaridade (Almeida, 2017; Guedes, 2018; Brasil, 2025; Griebler; Borges, 2013), as usuárias do NUIAM

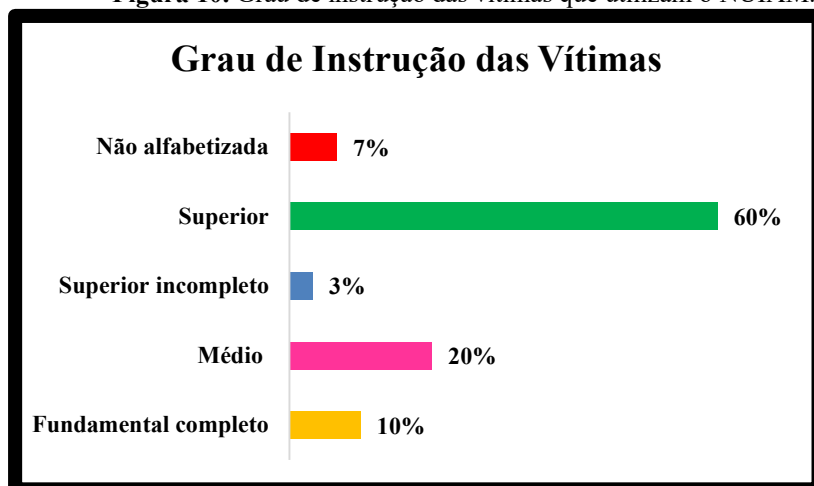
apresentaram um bom grau de instrução: 60% possuem nível superior, 20% nível médio completo, 93% sabem ler e escrever.

A pesquisa de Gadoni-Costa (2010) revela que a escolaridade das vítimas variou entre ensino fundamental incompleto e curso superior completo, das quais 53,7% não concluíram o ensino fundamental. Já Almeida (2017) destaca que 57,8% das vítimas possuem o ensino fundamental incompleto. Griebler e Borges (2013) observaram que 57,7% das vítimas possuem ensino fundamental completo; 29,9% possuem ensino médio completo; e 5,8% eram analfabetas.

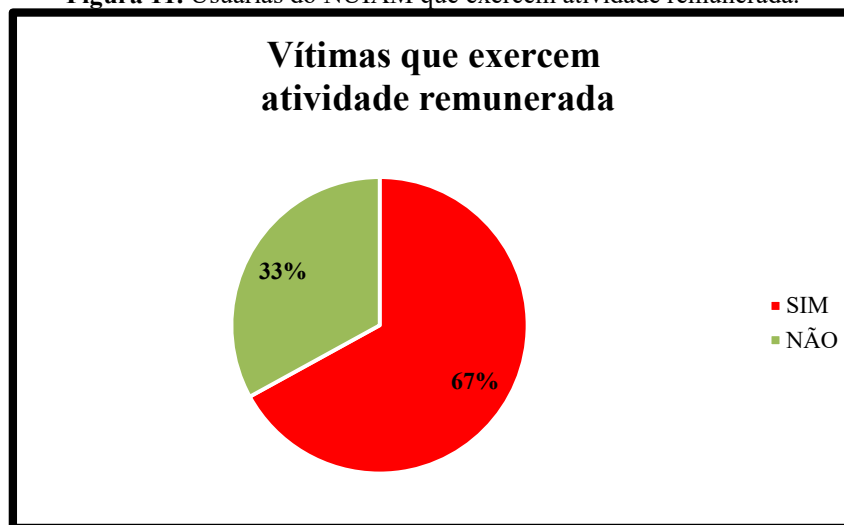
Apesar do bom grau de escolaridade apresentado pelas usuárias do NUIAM, 7% delas não são alfabetizadas. Durante a entrevista, esta signatária percebeu a dificuldade que elas tiveram de compreender seu lugar como vítima, de expressar suas necessidades, de entender os encaminhamentos dados tanto no NUIAM, como após a entrevista. Assim, a pesquisadora fez contato direto com os integrantes da rede de proteção, aos quais elas foram encaminhadas, e explicou a condição de cada uma para que eles pudessem adequar o atendimento e fazê-lo eficientemente.

Um fato a ser observado é quanto maior o grau de instrução da mulher, maior o grau de esclarecimento sobre seus direitos e menor tolerância à violência sofrida, resultando em registro do boletim de ocorrência. Os estudos de Griebler; Borges (2013), Adeodato *et al* (2005), Rabello; Caldas Júnior (2007), Gadoni-Costa (2010) corroboram com a hipótese.

Figura 10. Grau de instrução das vítimas que utilizam o NUIAM.



Elaborado pela autora.

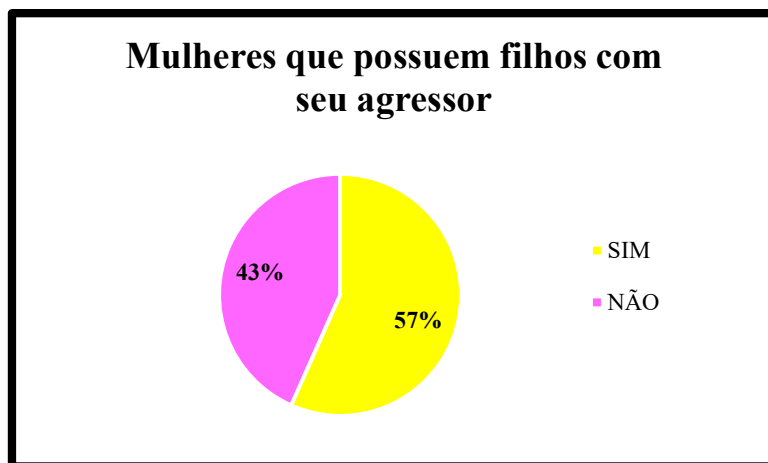
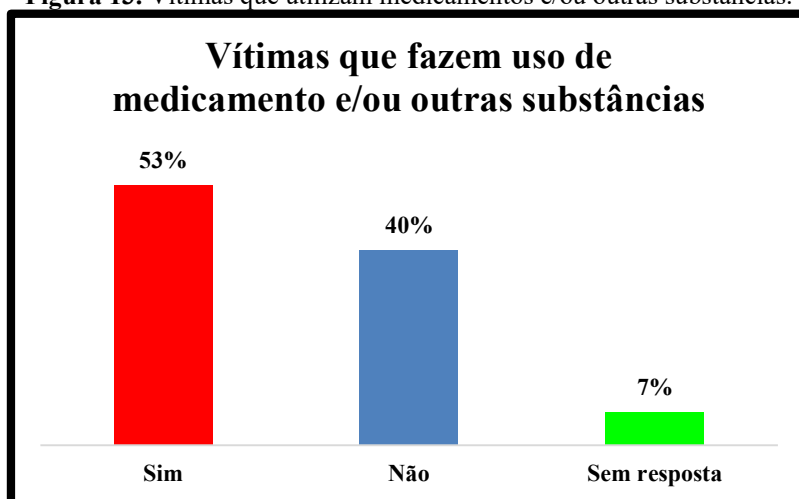
Figura 11. Usuárias do NUIAM que exercem atividade remunerada.

Elaboração própria.

Os achados desta pesquisa apontam que 33% das usuárias do NUIAM não exercem atividade remunerada (Figura 11), o que ressalta a necessidade do atendimento da assistência social para que essas vítimas tenham acesso aos programas e benefícios oferecidos pelo governo, bem como, o atendimento jurídico, para que os agressores, dentro da lei, indenizem e/ou paguem pensão alimentícia, auxiliando no cuidado dos filhos – a Figura 12 demonstra 57% das usuárias possuem filhos com os seus agressores.

Almeida (2017) ressalta que 63,3% das mulheres, que sofreram violência doméstica, não exercem atividade remunerada. Gadoni-Costa (2010) descreve que 43,3% têm empregos em comércio e indústrias; 17,4% trabalham em serviços gerais; 6,8% são servidoras públicas ou professoras; e 32,5% são donas de casa ou não tem profissão. Dados bem semelhantes ao deste estudo.

Ao longo da pesquisa, como observado na Figura 13, foi constatado que 53% das vítimas fazem consumo de medicamentos e/ou outras substâncias (cigarro, maconha, álcool, por exemplo). As participantes relataram que usam medicação para depressão, crise de pânico, ansiedade, para dormir, além de tratar outras comorbidades, como hipotireoidismo, hipertensão arterial sistêmica (HAS), diabetes mellitus (DM). A pesquisa de Almeida (2017) demonstrou que 54,69% das vítimas possuem depressão; e 78,13% fazem uso de medicação.

Figura 12. Vítimas que possuem filhos com seus agressores.**Figura 13.** Vítimas que utilizam medicamentos e/ou outras substâncias.

Elaboração própria.

A literatura apresenta informações que corroboram com o achado desta pesquisa: mulheres, na condição de vítima de violência doméstica e familiar, podem desenvolver doenças como HAS, dores no corpo – principalmente na cabeça, dificuldade para dormir, ansiedade, estresse, isolamento social, baixa autoestima, depressão, transtorno de estresse pós-traumático, entre outras (Griebler; Borges, 2013; Adeodato *et al*, 2005; Monteiro; Souza, 2007; Almeida, 2017).

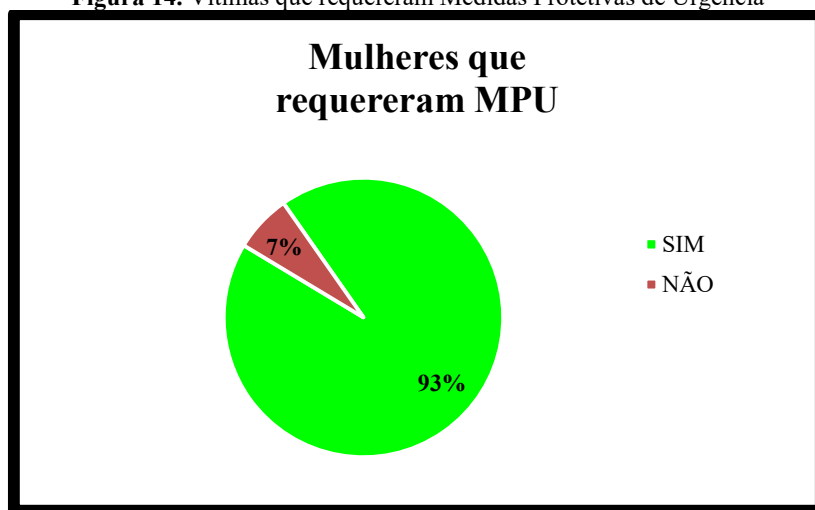
A violência por parceiro íntimo viola gravemente a saúde das mulheres, seus direitos legais, bem como, a qualidade de vida (Zacarias *et al*, 2012). Diversos estudos (Dillion *et al*, 2013) apontam que a violência doméstica pode interferir diretamente na

qualidade do sono das vítimas, uma vez que é arriscado dormir, enquanto seus agressores estão acordados. Além disso, a mulher fica em constante estado de alerta/vigília. Consequentemente, a qualidade de vida dessas mulheres diminui significativamente, e as comorbidades, decorrentes do distúrbio do sono, por exemplo, passam a somatizar no corpo e no psicológico das vítimas.

Algumas entrevistadas relataram esse medo: estar em casa dormindo e o agressor invadir a casa para agredi-las. Por isso, 93% das usuárias do NUIAM requereram medidas protetivas de urgência, conforme observado na Figura 14. Quando citado sobre o Projeto Viva Flor, um aplicativo instalado no celular da vítima, que já tem MPU em vigência, para acionar a polícia militar ao local em que ela se encontra, muitas mulheres manifestaram interesse, como por exemplo, Tulipa, Azaleia, Violeta. Entretanto, as participantes mencionaram que os integrantes da rede de apoio (policiais civis e militares, servidores do Tribunal de Justiça, servidores da Secretaria de Saúde, entre outros) não têm conhecimento sobre tal projeto, o que dificulta o acesso das vítimas a mais uma ferramenta de proteção.

Copo-de-leite requereu as medidas protetivas de urgência, o juiz deferiu, então ela solicitou adesão ao Projeto Viva Flor. Ao chegar ao Fórum para fazer a instalação do aplicativo, os servidores não sabiam orientar sobre o projeto, como era o fluxo de trabalho, e muitos sequer conheciam o Projeto. Diante de tantas falhas, Copo-de-leite *“sugeriu que o Projeto Viva Flor fosse mais divulgado, pois quando passou a integrar o projeto, o agressor passou a respeitar mais as MPU, além de apresentar baixo custo. Entretanto, achou o processo moroso até a instalação do aplicativo”*.

Figura 14. Vítimas que requereram Medidas Protetivas de Urgência



Elaboração própria.

Com o objetivo de tornar obrigatória a informação sobre a condição de pessoa com deficiência da mulher vítima de agressão doméstica ou familiar, o Governo Federal sancionou em 04 de junho de 2019, a Lei nº 13.836/2019, que acrescenta dispositivo ao art. 12 da Lei nº 11.340/2006, para tornar obrigatória a informação sobre a condição de pessoa com deficiência da mulher vítima de agressão doméstica ou familiar, *in verbis*: “Art. 12, § 1º, IV - informação sobre a condição de a ofendida ser pessoa com deficiência e/ou se da violência sofrida resultou deficiência ou agravamento de deficiência preexistente” (Brasil, 2019). Esta norma prevê, ainda, que no registro policial deve constar se a violência sofrida resultou em sequela, deixando a vítima com algum tipo de deficiência ou com agravamento de deficiência preexistente.

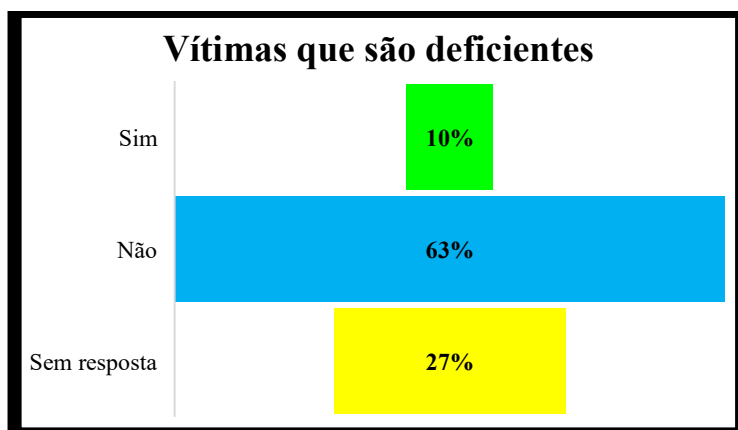
Infelizmente, 27% dos atendimentos, registrados no Formulário Atendimento NUIAM, não relataram se a vítima é pessoa com deficiência, o que contraria o disposto na Lei nº 13.836/2019. É importante destacar que, o tipo de deficiência é importante para realizar um atendimento eficiente. Jasmim e Cerejeira relataram ter deficiência (informaram que tinham visão monocular). Outra usuária do NUIAM alegou ser cadeirante e não ter ninguém para auxiliá-la, recusando participar da entrevista por esse motivo.

Uma das formas de atender tais usuárias é fazer o atendimento na modalidade virtual, assim como no estudo de Alves e Silva (2023). Os autores citam em seu estudo que o WhatsApp “é uma ferramenta que permite a implementação de uma política

pública, [...], mas sim como um suporte para a realização de um trabalho comunicativo e informativo entre os atores sociais envolvidos...”. Os NUIAMs já dispõem dessa ferramenta e permite que os profissionais façam atendimentos às vítimas onde quer que elas estejam, sem necessidade de deslocamento até o Núcleo.

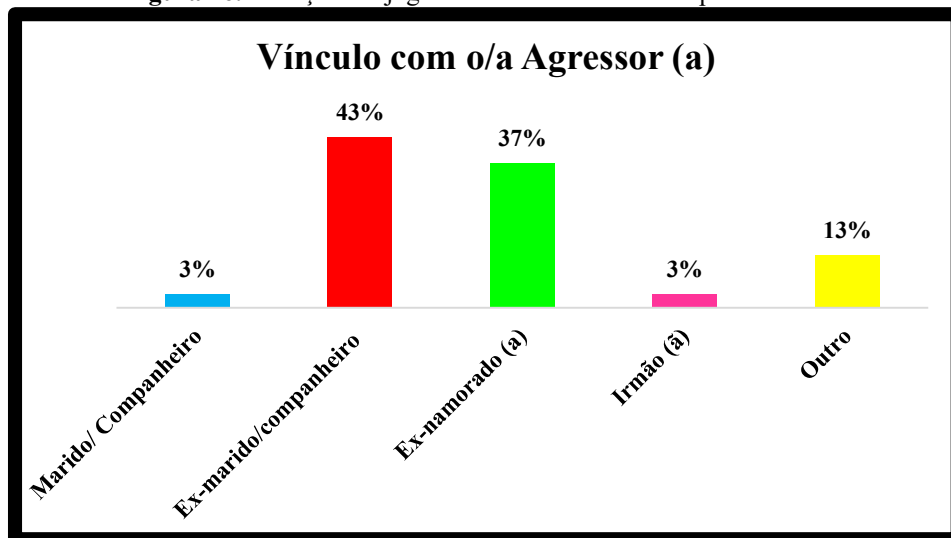
Como visto na Figura 11, 33% das usuárias não exercem atividade remunerada, o que dificulta seu deslocamento à delegacia para registrar a ocorrência policial, ou para receber atendimento no NUIAM de forma presencial, entre outras limitações. Atender na modalidade virtual, por meio de vídeo chamada, por exemplo, já é um grande avanço para as vítimas que possuem dificuldade financeira, na mobilidade, e com baixo grau de instrução.

Figura 15. Mulheres que são pessoas com deficiências.



Elaborado pela autora.

Figura 16. Situação conjugal das mulheres acolhidas pelo NUIAM.



Elaborado pela autora.

Uma das formas mais comuns de violência contra as mulheres é a praticada pelo marido ou pelo parceiro íntimo. O fato de as mulheres, em geral, estarem emocionalmente envolvidas com quem as vitimizam e de dependerem economicamente deles, têm grandes implicações tanto para a dinâmica do abuso, quanto para as abordagens para se lidar com isso. A violência perpetrada pelo parceiro íntimo ocorre em todos os países, independentemente do grupo social, econômico, religioso ou cultural (Kalb; Fritzen, 2020).

Quanto ao estado civil, a Figura 16 mostra que 3% dos agressores são maridos ou companheiros, 43% são ex-maridos ou ex-companheiros, 37% são ex-namorados, 13% outros (genro, relação ocasional (“ficante”)). O estudo de Almeida (2017) mostrou que, quanto à relação da vítima com o agressor, 49% foram os companheiros, que compreendem marido e amasio, e 35% correspondem aos ex-companheiros e ex-namorados.

Já na pesquisa de Sousa *et al* (2013), em relação ao estado civil, percebe-se que 28,8% das vítimas vivem com o companheiro em união consensual e 26% são casadas. Em relação ao agressor, 30,8% são solteiros; 29,4%, amasiados e 26,6%, casados.

Griebler e Borges (2013) retratam como configuração conjugal a relação íntima de afeto entre vítima e agressor: 37,5% vivem em união estável; 26,9% solteiros; 20,2% casados; 13,5% separados.

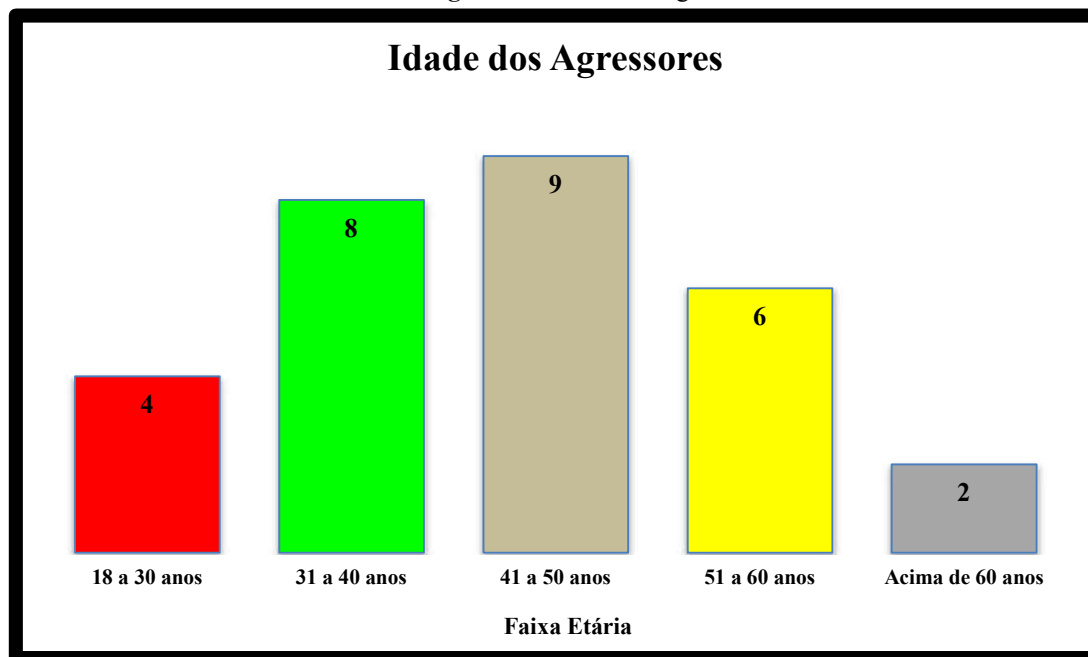
4.4 PERFIL DOS AGRESSORES

A primeira ressalva é que algumas vítimas não sabiam algumas informações sobre os agressores: como a data de nascimento (idade) – Figura 17, o grau de escolaridade – Figura 18, se exercem atividade remunerada – Figura 19, tanto para relatar no registro da ocorrência policial, como nas entrevistas. Tal limitação prejudicou o desenho do perfil dos agressores, fato observado também no estudo de Sousa *et al*, 2013.

A idade média dos agressores foi de 43,44 anos, a mediana foi de 42 anos e a moda de 38 anos. Em média, os agressores são mais velhos que as vítimas (média de

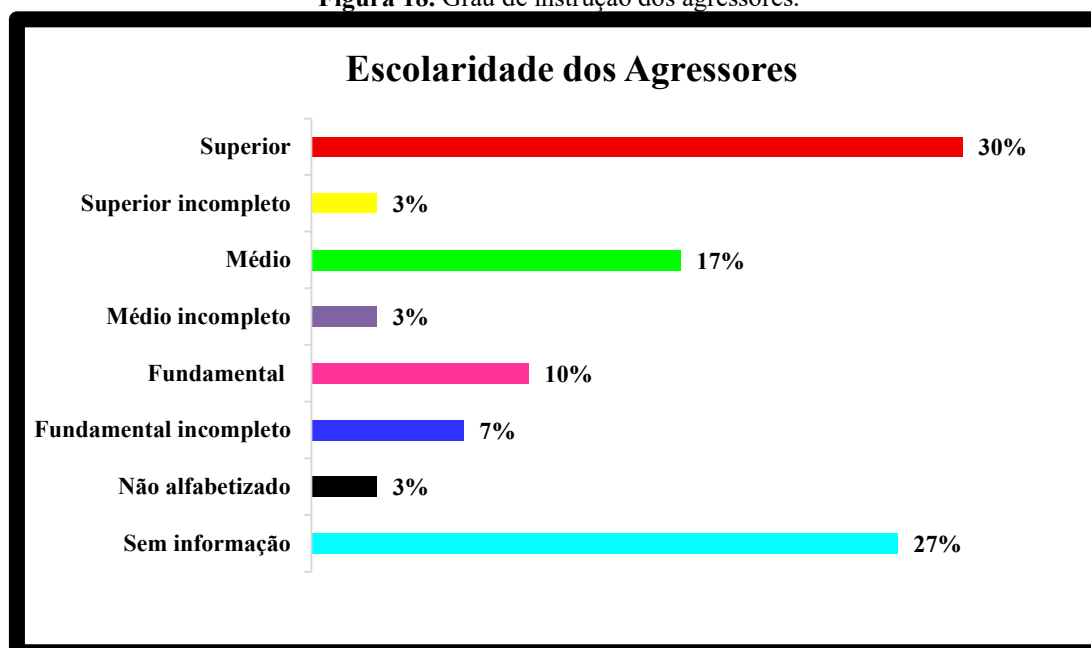
38,93 anos). Na pesquisa de Sousa *et al* (2013), os agressores apresentaram idade média de 35,55 anos, com mediana e moda de 33 anos.

Figura 17. Idade dos agressores.



Elaboração própria.

Figura 18. Grau de instrução dos agressores.



Elaborado pela autora.

Figura 19. Agressores que possuem vínculo empregatício.



Elaborado pela autora.

A Figura 19 mostra que 60% dos agressores exercem atividade laboral remunerada. O estudo de Sousa *et al* (2013), apresenta dado muito semelhante: 69,7% dos agressores possuem trabalho remunerado.

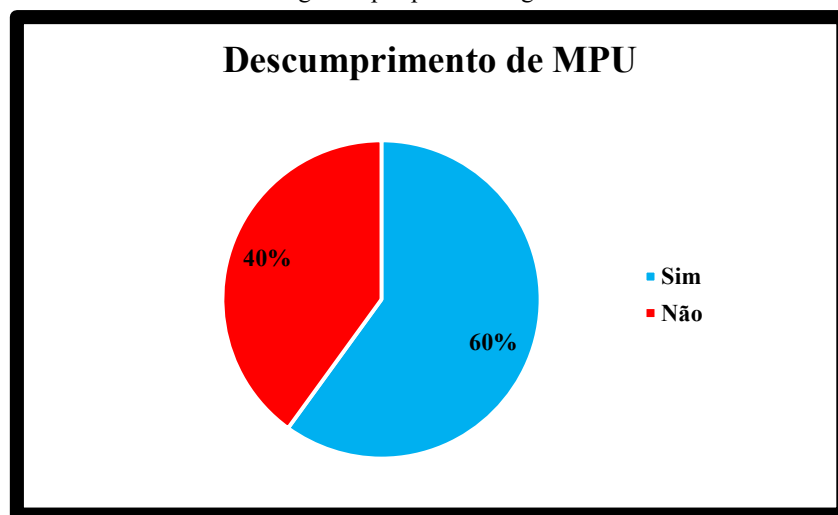
Um fato que chama atenção é que 10% dos agressores estão presos. Mesmo encarcerados, as vítimas relataram receio e medo de tal condição, pois acreditam que essa condição gera mais ódio no agressor, e, quando eles retornarem ao convívio com a sociedade, podem procurá-las para puni-las pelo encarceramento.

Segundo o levantamento das ocorrências policiais e das entrevistas, 60% dos agressores descumpriram as medidas protetivas de urgência (Figura 20). Durante as entrevistas, muitas vítimas relataram que os agressores descumpriram a MPU, mas elas não procuraram a delegacia: algumas com sentimento de impunidade, outras alegaram que não queriam reviver o trauma sofrido anteriormente, além do receio de sofrer violência institucional por parte dos policiais que fariam o registro do descumprimento, ou ainda, as vítimas podem procurar diretamente o Ministério Público ou o Fórum.

A pesquisa de Sousa *et al* (2013), assim como o Anuário Brasileiro de Segurança (2025), também constataram esse *gap* entre o número de ocorrências e número de real de vítimas: o número de vítimas é muito maior que o declarado nas delegacias, seja por meio

de ocorrências policiais ou por denúncias. Infelizmente há uma subnotificação dos casos de violência contra a mulher.

Figura 20. Apresentação dos dados de descumprimento das Medidas Protetivas de Urgência por parte dos agressores.



Elaboração própria.

Guedes (2018) cita que, os dois últimos casos, antes de finalizar sua pesquisa, demonstraram como era “comum” a violência por parte dos policiais, gerando dupla vitimização da mulher, “causada pelo próprio sistema de justiça penal, o qual não consegue fornecer uma resposta que atenda aos anseios da mulher, sem que no processo, na maioria das vezes, acabe por vitimizá-la”.

Esse achado também é visto na fala das participantes deste estudo. Orquídea relatou: *“O registro da minha ocorrência não foi dentro do NUIAM, foi no balcão comum da delegacia. O policial que me atendeu estava comendo. “Eu acho isso uma falta de empatia. A mulher está chorando, sofreu violência doméstica, está chorando. Você não oferece um copo d’água para a pessoa. Você não tem empatia de olhar no olho, nos olhos dela. Você pega um saco de pão de queijo e fica comendo na frente da pessoa?! Eu achei a pior coisa do mundo”. Eu me senti mal, eu pensei “nossa, não dava para quando fosse um atendimento de mulher, de violência doméstica, a pessoa estar um pouco mais preparada para esse tipo de atendimento? Porque a gente fica muito abalada. Pode ser um tapa, pode ser um grito, pode ser um arranhão, pode ser um mal-entendido, mas tem que estar preparado para atender direito a pessoa”. O policial precisa olhar no olho da vítima, demonstrar empatia, e não “olhando para cima, sem fazer contato visual e*

cagando para quem está fazendo ocorrência. Eu me senti super mal... queria fazer ocorrência, sair correndo dali”. A pessoa comendo na sua frente... mastigando, e você está chorando?! Oferece uma água para a pessoa... ou olha para a pessoa... para de comer na frente da pessoa. Tem um horário ali de estar trabalhando... É horário de estar trabalhando. “Ah, mas eu quero comer”. Pede outro policial cinco minutos... você vai ali, come e volta. Ou bota só um cafezinho aqui do lado. Para mim, a palavra é empatia. Eu só queria empatia. Você está chorando?! Eu falar: “Você quer uma água? Calma... não precisa explicar correndo, respira... que a gente vai fazer a ocorrência... Entende?!”.

Margarida disse “A DEAM desestimulou o registro. Não consegui registrar na primeira vez que fui à DEAM. Na segunda tentativa, foi feito o registro, contudo, os fatos expostos não foram inseridos na ocorrência de maneira adequada. Atendimento péssimo, muito ruim na DEAM”. Rosa questionou: “Como melhorar o fluxo dos procedimentos para reduzir o sofrimento e a revitimização das vítimas?”.

Azaleia declarou: “Policiais do sexo masculino devem melhorar a forma de atendimento, pois a violência doméstica é um problema sério, requer atendimento profundo diante da complexidade da situação”; “Quando fui registrar o primeiro descumprimento, o NUIAM estava fechado, então fui à Décima Primeira Delegacia de Polícia para registrar a ocorrência. Eu fui atendida por um policial que fica na entrada da delegacia, no plantão, e ele disse: “É só uma mensagem, né? Você pode vir depois”. Eu não me senti muito bem, as palavras do policial me deixaram desconfortável, constrangida. Eu preferi não registrar a ocorrência. Eu esperei o dia de funcionamento do NUIAM e fiz o registro lá. No segundo descumprimento, eu procurei a DEAM, porque eu não quis voltar na delegacia do Núcleo Bandeirante. Aí eu cheguei e deu aquela angústia, aquele tanto de policiais ali na frente para atender a gente. Eu fiquei angustiada de ter que repetir toda situação, então eu decidi ir para casa e fazer o registro online (delegacia eletrônica)”.

Diante dos perfis apresentados, nota-se a necessidade que o Estado e as instituições não governamentais têm para tratar ambas as partes: as vítimas sendo direcionadas aos membros da rede de apoio para tratá-las como um todo (aspectos físicos, emocionais, legais, sociais, morais, patrimoniais), e os agressores também, conforme

prevê as medidas protetivas de urgência que obrigam o agressor, citadas na LMP, por exemplo: prestação de alimentos provisórios ou provisionais; comparecimento do agressor a programas de recuperação e reeducação; acompanhamento psicossocial do agressor, por meio de atendimento individual e/ou em grupo de apoio (Brasil, 2020).

4.5 DOS ENCAMINHAMENTOS

Antes de apresentar os resultados relacionados aos encaminhamentos, é necessário explicar como eles ocorrem. A usuária do NUIAM ao receber o atendimento pela assistente social, pela psicóloga e/ou pela advogada apresenta suas demandas, e com base nessas demandas, são direcionadas aos órgãos e às instituições competentes para solucionar suas necessidades.

Não há um padrão estabelecido de como encaminhar as mulheres: algumas relataram receber uma folha com o nome e telefone das instituições que possivelmente poderiam ajudar na demanda psicológica, por exemplo. Outras foram orientadas a procurar a Defensoria Pública, o Núcleo de atendimento da instituição conveniada (as faculdades/universidades que são parceiras do NUIAM), entre outros.

No “Formulário Atendimento – NUIAM” é possível observar alguns exemplos de Programas, órgãos e instituições que as vítimas podem ser encaminhadas: Direitos Delas (antigo Pró-vítima) da Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal (SEJUS – DF), o Instituto Umanizzare, a Casa da Mulher Brasileira, o CRAS, o CREAS, a Defensoria Pública, o Centro Especializado de Atendimento à Mulher (CEAM) entre outros.

É importante destacar que o NUIAM não faz atendimento especializado (terapia psicológica e acompanhamento de processo judicial, por exemplo). O Núcleo faz um acolhimento e direciona a vítima ao local mais adequado para sanar suas demandas.

O fato de não ter um padrão estabelecido para encaminhamento e a própria vítima ter de procurar essa ajuda geraram muitas barreiras e dificuldades para conseguir o atendimento especializado. As barreiras encontradas por essas mulheres levaram à

desistência do atendimento especializado: algumas relataram impactos graves na saúde, impacto financeiro e “perda na fé na justiça”, por exemplo.

Em relação à assistência social, 100% das usuárias do NUIAM não receberam acolhimento nem encaminhamento nesta categoria. Entretanto, as vítimas destacaram a importância de ter profissionais da área para acolher e encaminhar aos programas e às instituições que abrangem a temática.

Rosa destaca *“É importante ter acolhimento da assistente social, principalmente para esclarecer sobre os direitos que as vítimas possuem e sobre os programas sociais do governo, como o Bolsa Família, Cartão Gás, Cartão Prato Cheio entre outros.”*. Orquídea diz que é importante ter assistente social, principalmente para as vítimas que não dispõe de recursos financeiros.

A demanda psicológica foi destacada como essencial pelas usuárias do NUIAM, principalmente porque 100% das entrevistadas alegaram a necessidade de fazer terapia para tratar os traumas resultantes da violência sofrida em âmbito doméstico e familiar. Muitas participantes informaram ainda a necessidade de reconstruir a imagem e reconquistar a autoconfiança.

Orquídea destaca *“... naquele momento que você quer ser ouvida, o psicólogo é importante. Eu acho que a pessoa que sofre violência, ela quer ser ouvida por alguém pelo menos. Eu achei isso importante”*.

Infelizmente, 77% das entrevistadas relataram que suas demandas não foram solucionadas, pois não conseguiram acesso às terapias: era necessário pagar pelas sessões e elas não dispunham de recursos financeiros; receberam uma lista com os contatos das instituições que poderiam atendê-las, contudo não conseguiram marcar ou fizeram triagem e nunca foram chamadas.

Rosa disse *“Eu fui apenas uma vez na Umanizzare, conversei com um grupo que era uma advogada, psicóloga e outra especialidade. Depois, eles marcaram para eu ir fazer um curso, só que, quando eu cheguei lá, falaram que estava fechada, então acabei desistindo”*. Tulipa alegou *“Eu não tinha dinheiro para pagar as sessões de terapia dos parceiros indicados, nem me deslocar para os locais indicados”*.

Azaleia explicou “Fui atendida uma vez para realizar uma triagem. Decorrido um tempo, depois de passar por tantas fases no processo de Maria da Penha, a Umanizzre fez contato comigo, eu agradei, mas eu não quis ir. Já no CEAM eu perguntei qual seria o próximo passo. A pessoa que me atendeu disse que se eu quisesse participar de rodas de conversas com outras mulheres, ou participar de alguns eventos, nada efetivo, tudo muito pontual. Nada para fortalecer a mulher”.

Azaleia continuou “A psicóloga, que me atendeu no NUIAM, passou a me atender em particular, só que é muito caro. E isso aconteceu duas vezes (pagar particular para a psicóloga que me atendeu no NUIAM). Eu pago plano de saúde já. Aí eu fiquei com a necessidade de fazer o atendimento, mas com dificuldade financeira na época. Depois fui encaminhada ao CEAM. Eu fico revivendo essa situação e não sinto uma continuidade no atendimento. Resumindo, passar pela DEAM, pela Umanizzare e pelo CEAM provocou revitimização”.

Jasmim declarou “... eu não gostei do atendimento da psicóloga; ela disse coisas que não condiziam com minha realidade; que, pelo tempo que eu estava no programa, já era para eu estar boa. Além disso, eu não tenho dinheiro para me deslocar para os locais indicados. Foram poucas sessões. A psicóloga me deu alta prematuramente, e eu tentei o suicídio duas vezes”.

Quanto à assistência jurídica, 77% das vítimas receberam acolhimento, tendo como maior demanda o acompanhamento do processo penal, seguido de divórcio e pensão alimentícia. Porém, apenas 31% das entrevistadas relataram que suas demandas foram resolvidas. Os encaminhamentos mais citados foram Defensoria Pública e Núcleo de Prática Jurídica das Instituições de Ensino Superior. Orquídea desabafou “A demora da prestação jurisdicional quebra a sensação de que a justiça foi feita”.

Azaleia ressalta a importância da assistência jurídica “Ter um acolhimento e acompanhamento da assistência jurídica é essencial para evitar falhas no processo, detalhes que podem ser questionados, coisas mínimas que não foram questionadas, observar se o agressor foi intimado das Medidas Protetivas de Urgência. É importante que o advogado esteja presente na audiência, pois talvez ele questionaria as falhas, os

pequenos detalhes que apareceram ao longo do processo. À época, eu fui orientada que não havia necessidade de advogado, pois a ação era do Ministério Público”.

Tulipa relatou que precisava de assistência jurídica, mas não recebeu tal assistência no NUIAM. Jasmim informou que precisava de assistência jurídica urgentemente, pois perdeu seu benefício do INSS, queria ter acesso ao Programa Viva Flor, e alegou ainda que o agressor tentou matar os filhos e ela. Entretanto, ela não tinha dinheiro para ir à instituição indicada, logo, ficou sem acompanhamento jurídico.

Diante dos relatos das participantes, observa-se um *gap* nos encaminhamentos e os prejuízos sofridos pelas mulheres. Assim como o NUIAM recebe demandas via Processo SEI, ofício, e-mail, a policial que atende no NUIAM poderia encaminhar as vítimas aos programas, aos órgãos e às instituições competentes pelos mesmos canais de comunicação, encerrando o ciclo de atendimento por parte do NUIAM. Isso não significa que a PCDF é responsável por suprir as demandas sociais, psicológicas e jurisdicionais das usuárias, mas um dos pontos de partida para auxiliar as mulheres no enfrentamento à violência sofrida.

Os relatos da entrevistadas ressaltou mais uma vez a importância de estreitar os vínculos institucionais e o atendimento da rede de apoio e enfrentamento, como é observado na Figura 3. Reuniões trimestrais, na modalidade virtual, por exemplo, podem auxiliar na interação entre os integrantes da rede, de modo que cada um consiga expor como pode contribuir na causa.

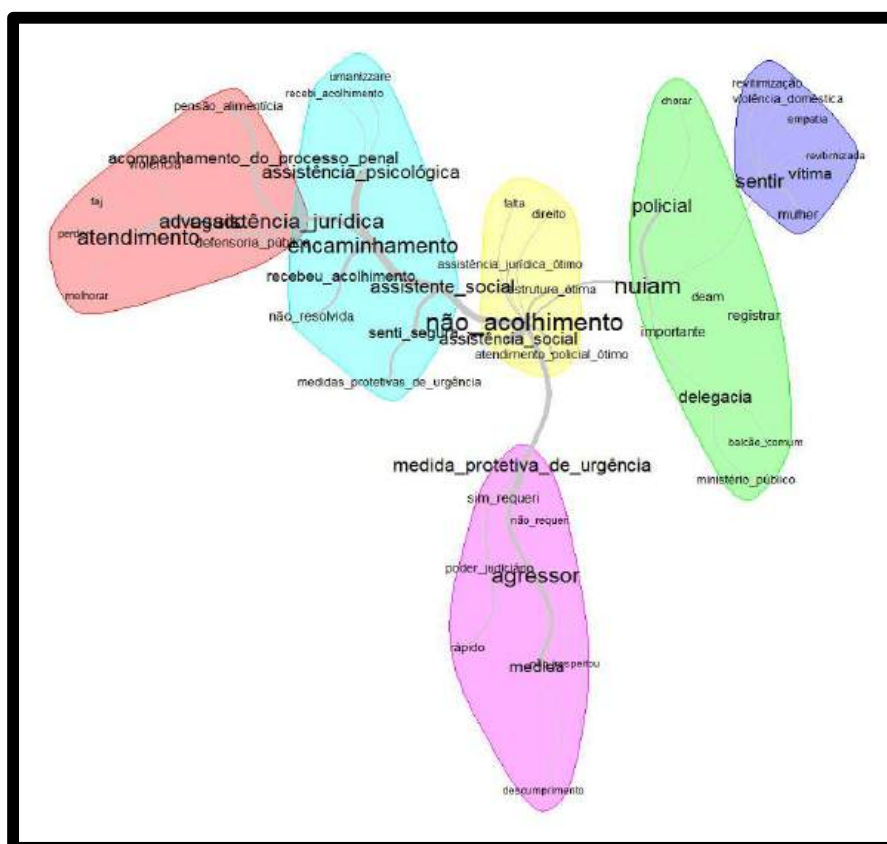
4.6 DA ANÁLISE DE CONTEÚDO

A Análise de Similitude identifica as relações entre as formas presentes em um *corpus* textual, permitindo compreender sua estrutura e os principais temas abordados, assim facilita a visualização gráfica das conexões e coocorrências das palavras, destacando os núcleos centrais e os termos mais recorrentes, auxiliando na interpretação das ideias principais do texto (South *et al*, 2022).

A nuvem de similitude de palavras, apresentada na Figura 21, demonstra as principais categorias temáticas relacionadas ao NUIAM, aos serviços prestados pelo núcleo e sobre as vítimas de violência doméstica e familiar, ressaltando as conexões entre as formas textuais no *corpus* (Souza *et al*, 2018). Cada *cluster* de palavras, identificado por uma cor específica: azul claro, verde, amarelo, rosa, vermelho e azul escuro, representa os diversos aspectos desse processo (Salviati, 2017; Souza *et al*, 2020).

O primeiro *cluster* (rosa): Medida Protetiva de Urgência (MPU). A palavra central é “agressor”, pois a MPU é direcionada a ele, que deve obedecer a decisão exarada pelo Poder Judiciário para preservar a integridade física e psicológica das vítimas de violência doméstica e familiar. Palavras-chave: “medida_protetiva_de_urgência”, “poder_judiciário”, “sim_requeri”, “não_requeri”, “medida”, “rápido”, “não_respeitou” e “descumprimento”.

Figura 21. Análise de Similitude.



Elaborado pelo *software* IRAMUTEQ (2025).

O cluster amarelo: Assistência Social. O termo em destaque é “não_acolhimento”, que expressa o que todas as entrevistadas relataram: não houve acolhimento pela assistência social. Palavras-chave: “atendimento_policial_ótimo”, “assistência_social”, “não_acolhimento”, “estrutura_ótima”, “falta”, “direito”, “assistência_jurídica_ótimo”.

O terceiro cluster (verde): Registro de boletim de ocorrência policial. A palavra central é “nuiam” – Núcleo Integrado de Atendimento à Mulher: um ambiente reservado para registrar ocorrência policial das vítimas de violência doméstica e familiar. Palavras-chave: “nuiam”, “deam”, “registrar”, “importante”, “delegacia”, “balcão_comum”, “chorar”, “policial”, “ministério_público”.

Cerejeira ficou frustrada durante o registro de sua ocorrência policial: *“Ocorreu um descumprimento de Medida Protetiva de Urgência em dezembro, mas, com a correria do trabalho, eu só consegui ir registrar em janeiro. Quando eu fui registrar a ocorrência, o policial perguntou quando aconteceu o descumprimento, eu disse em dezembro, e o policial perguntou: “E você está vindo denunciar hoje? Mas aconteceu em dezembro, por que você está vindo denunciar só hoje?”. A minha vontade foi levantar-me e ir embora para casa. Algumas informações não foram colocadas de forma correta, o nome da testemunha, detalhes de um descumprimento de Medida Protetiva de Urgência... foi bem massacrante todas. Eu espero não ter que voltar.”.*

O cluster verde “Registro de boletim de ocorrência” faz conexão com o cluster rosa “Medida Protetiva de Urgência”, pois uma das formas da vítima requerer a MPU é registrando a ocorrência policial e requerer ao juiz as medidas. Além de ser uma medida de segurança para que o agressor não volte a praticar um crime em desfavor da mulher.

Algumas palavras-chave dos cluster 1 e 3, como chorar, policial, deam, descumprimento estão associadas às falas das participantes deste estudo. Orquídea declarou *“O registro da minha ocorrência não foi dentro do NUIAM, foi no balcão comum da delegacia... A mulher está chorando, sofreu violência doméstica, está chorando...”*. Margarida reclama do atendimento na DEAM: *“A DEAM desestimulou o registro. Não consegui registrar na primeira vez que fui à DEAM”*. Copo-de-leite desabafa: *“O registro da minha ocorrência não aconteceu dentro do NUIAM, foi no*

balcão comum da delegacia. A recepção foi ruim, fiquei exposta, fui atendida por um homem e a abordagem dele não foi boa, ele não foi empático, não teve paciência. Eu chorei pelo péssimo atendimento.”.

O cluster azul escuro ficou intitulado como “Percepção da vítima”. O termo central é sentir, que traduz os sentimentos e as percepções das vítimas em relação ao tratamento dispensado a elas pelos diversos integrantes da rede de proteção. As palavras-chave: “sentir”, “mulher”, “revitimizada”, “vítima”, “empatia”, “violência_doméstica”, “revitimização”.

Observe que a fala da Azaleia não cita as palavras do *cluster* azul, mas expressa a percepção dela interagindo com a rede de proteção: *“Eu achei muito desgastante: fui ao NULAM, relatei toda situação; depois registrei a ocorrência, relatei tudo de novo. Posteriormente, fui encaminhada à Umanizzare, pensando que era um atendimento contínuo. Relatei tudo para duas pessoas, acho que era uma assistente social e uma psicóloga. Ao término do atendimento, elas disseram que iam colocar meu nome numa lista de espera. Era muito angustiante ter que ficar o tempo todo repetindo as mesmas coisas.”.*

A fala de Flor de Lis cita algumas das palavras-chave do *cluster* azul: *“Fui revitimizada várias vezes. Eu me arrependo de não ter registrado na hora, porque eu não teria de repetir minha história várias vezes. Por exemplo, agora quando a delegacia me chamar, eu vou ter que ficar resgatando toda a história, lembrar data, detalhes. O Ministério Público devolveu meu processo para a delegacia colher mais informações. A sensação que tive é que, quando você demora a registrar, o Ministério Público e o Judiciário não acreditam muito na gente e dificulta para aceitar a denúncia. Eu registrei minha ocorrência em uma delegacia, mas ela foi encaminhada para outra delegacia apurar. Quando minha ocorrência chegou no Gama/DF, tudo foi caótico: a delegacia, o juiz, a Defensoria Pública. No Gama tudo é um caos. Eu procurei a Defensoria Pública e fui mal acolhida. Eu não tive a oportunidade de mostrar a necessidade da criança, elaborar uma planilha com os gastos. Simplesmente informaram que já tinha um modelo pronto, e iria aplicar sob o salário dele, e o juiz vai decidir com base no que ele achar. Então eu deixei para lá.”.*

Bromélia criou uma imagem extremamente negativa dos policiais, ao ser conduzida a uma delegacia, que dispunha de delegado e escrivão, para finalizar seu atendimento: *“Iniciei o registro em uma delegacia e fui levada para outra delegacia para finalizar o registro, porque não tinha delegado para assinar a documentação. Na ocasião, eu estava com minha filha, fomos de viatura para a outra delegacia, os policiais dirigiam muito rápido, parecendo que estava levando bandido.”*.

Cerejeira, mesmo diante das dificuldades impostas, foi resiliente e fez o registro: *“Na questão da ocorrência, se fosse hoje, sabendo que eu ia passar por tudo isso que a gente passa, eu não teria registrado a ocorrência. Primeiro porque a gente chega lá, parece que a gente vai mentir. Eu não sei como são os históricos das mulheres que chegam lá para registrar ocorrência, mas a atitude do policial foi de desestimular o registro da ocorrência.”*.

Ela continua com o relato *“O policial viu que eu estava com duas crianças, e disse que teríamos de passar em outra delegacia e que iria demorar, que não sabia que horas a gente voltaria de lá, então o policial perguntou se eu não queria voltar outro dia.”*.

A percepção que Cerejeira teve do Judiciário: *“A audiência foi um caos... eu vi que a audiência é para gente levar porrada... quando a gente tem filho, a gente assina uma sentença de morte, porque o direito dele como pai, é maior do que o meu direito como vítima. Durante a audiência, a defesa dele sempre dizia que eu estava cometendo alienação parental.”*.

O *cluster* verde dialoga com o *cluster* azul escuro: quando as vítimas procuram uma Delegacia de Polícia, diante da gravidade da violência sofrida, elas acreditam que receberão um atendimento humanizado, acolhedor, respeitoso; que conseguirão sanar suas dúvidas; que o policial que fizer o atendimento terá minimamente um pouco de empatia para com elas. Entretanto, os relatos são horríveis: vítimas sendo estimuladas a não registrar o boletim de ocorrências; vítimas tendo seu sofrimento diminuído; policiais grosseiros, indiferentes, sem preparo e/ou sem conhecimento da temática.

“O escrivão perguntou se eu queria acrescentar mais alguma coisa, então comentei que o agressor hackeou meu Instagram duas vezes, então fui questionada pelo

escrevão porque só veio falar disso agora, respondi porque eu só lembrei agora. Depois disso, eu fiquei com aquele sentimento de culpa, estou acusando uma pessoa, será que ele acha que estou criando uma situação. Eu vejo muitos comentários assim. Pensei, eu fui tão bem atendida ali [no NUIAM], aí vem um homem com um comentário desse. Eu fiquei desconfortável, com sentimento de culpa, e pedi para ele não incluir no meu Termo de Declaração. Ele foi meio que grosseiro.”, alega Azaleia.

O quinto cluster é azul claro: Acolhimento e Encaminhamentos do NUIAM.

A palavra central é “encaminhamento”, pois as entrevistadas informaram quais acolhimentos receberam, para quais integrantes da rede de proteção à mulher elas foram encaminhadas, e, se as demandas foram resolvidas ou não. Palavras-chave: “umanizzare”, “recebi_acolhimento”, “assistência_psicológica”, “recebeu_acolhimento”, “não_resolvida”, “medidas_protetiva_de_urgência”, “senti_segura”, “assistente_social”.

As participantes da pesquisa (100%) alegaram ter recebido acolhimento psicológico, em contrapartida, todas as participantes também informaram que não receberam acolhimento nem encaminhamento da assistência social. Além disso, em sua grande maioria, as vítimas relataram, dentro do contexto social e psicológico, que suas demandas (terapia, reconstrução da imagem, reconquistar a autoconfiança, auxílios e benefícios do governo) não foram resolvidas.

Observe o discurso de Cerejeira: *“O primeiro atendimento do NUIAM foi bom, mas a partir do segundo, discurso muito repetitivo “não é sua culpa”, ficou monótono. Os profissionais precisam aprofundar seus conhecimentos.”,*

Violeta destaca que foi bem acolhida no NUIAM: *“As meninas do NUIAM foram muito receptivas, sempre tive um atendimento muito bom.”.* Hibisco disse que se sentiu mais segura com acolhimento no NUIAM.

Copo-de-leite critica: *“O programa Viva Flor é fundamental para as mulheres, mas o recebimento do aplicativo foi moroso. Acho que deveria melhorar a divulgação do programa Viva Flor e orientar melhor os servidores que trabalham com isso. Quando eu fui implementar o aplicativo no meu celular, os servidores não sabiam informações do*

aplicativo, não sabiam orientar, não sabiam nem o que era o programa Viva Flor. A impressão que tive é que eles não sabem o fluxo do trabalho. Fui revitimizada na delegacia e no Judiciário.”.

Tulipa expõe a dificuldade em ser acompanhada por um integrante da rede de apoio à mulher: *“Recebi uma lista com diversos contatos para encontrar um profissional que fizesse terapia. Os profissionais contactados informaram que eu teria de pagar um valor pelas sessões, e como eu não tinha dinheiro, então não fiz a terapia. Outros eram distantes da minha casa, então também não consegui atendimento.”.*

O último cluster é o vermelho: Assistência jurídica. O termo central é “assistência_jurídica”, pois é um dos serviços prestados pelo NUIAM. Além disso, destaca-se com a maioria das palavras-chave do cluster “pensão_alimentícia”, “acompanhamento_do_processo_penal”, “faj”, “defensoria_pública”, “violência”, “advogado”, “melhorar”, “perde”.

Em relação à assistência jurídica, 92,3% das entrevistadas almejavam ter um advogado ou um defensor público para acompanhar seu processo penal. A segunda maior demanda das vítimas era receber a pensão alimentícia, termo que também aparece no cluster vermelho. Apenas 30,7% das vítimas relataram ter seu imbrólio jurídico resolvido. Por exemplo, Tulipa não conseguiu assistência jurídica: *“Eu precisava da assistência jurídica, porém não consegui acolhimento.”.*

O cluster azul claro dialoga com o cluster vermelho e com o amarelo. Os três apresentam palavras-chave relacionadas às demandas das usuárias, aos acolhimentos e aos encaminhamentos que as vítimas receberam dentro do NUIAM. Percebe-se a necessidade de traçar estratégias que supram as lacunas citadas pelas vítimas, como por exemplo, programa de capacitação, novos acordos de cooperação para que o NUIAM tenha profissionais disponíveis para acolher, orientar, encaminhar corretamente as mulheres violentadas aos integrantes da rede de proteção.

O software IRAMUTEQ permitiu uma segunda análise do conteúdo das entrevistas através da nuvem de palavras, apresentada na Figura 22. Observa-se que a figura destaca os termos mais frequentes nas entrevistas, como por exemplo,

“não_acolhimento”, “encaminhamento”, “nuiam”, “agressor”, “advogado”, “medida_protetiva_de_urgência”, “assistência_psicológica”, “assistente_social”, “policial”, “atender”, “acompanhamento_do_processo_penal”, “recebeu_acolhimento”, “senti_segura”, “deferir”, “atendimento_policial”.

A nuvem de palavras possibilita uma rápida visualização das palavras-chave mais recorrentes. Observa-se que “não_acolhimento” está bem evidenciado, o que condiz com os dados das entrevistas: 100% das usuárias não receberam acolhimento social, 23% não receberam assistência jurídica, e 100% receberam atendimento psicológico. “Policial” está em destaque porque ele é o responsável pelo registro dos boletins de ocorrência, é um dos profissionais que compõe a equipe do NUIAM, além de ser alvo de críticas pelo atendimento ruim, revitimizando as vítimas.

Orquídea reclama: *“O policial que me atendeu estava comendo. ‘Eu acho isso uma falta de empatia. A mulher está chorando, sofreu violência doméstica, está chorando. Você não oferece um copo d’água para a pessoa. Você não tem empatia de olhar no olho, nos olhos dela. Você pega um saco de pão de queijo e fica comendo na frente da pessoa?! Eu achei a pior coisa do mundo’. Eu me senti mal, eu pensei ‘nossa, não dava para quando fosse um atendimento de mulher, de violência doméstica, a pessoa estar um pouco mais preparada para esse tipo de atendimento? Porque a gente fica muito abalada.’”.*

Observe a fala de Azaleia: *“Quando fui registrar o primeiro descumprimento, o NUIAM estava fechado, então fui à delegacia mais próximo da minha residência para registrar a ocorrência. Eu fui atendida por um policial que fica na entrada da delegacia, no plantão, e ele disse: ‘É só uma mensagem, né? Você pode vir depois’. Eu não me senti muito bem, as palavras do policial me deixaram desconfortável, constrangida. Eu preferi não registrar a ocorrência. Eu esperei o dia de funcionamento do NUIAM e fiz o registro lá.”.*

Rosa explica que o agressor descumpriu a MPU, mas não conseguiu registrar o fato: *“O agressor descumpriu a medida protetiva enviando mensagens, via WhatsApp, e se passando pela mãe dele. Além disso, como meu perfil no Instagram é aberto, ele cria perfis fakes no Instagram para me perseguir, mas eu bloqueio. Eu tentei registrar*

ocorrência sobre a perseguição, mas eles [os policiais] falaram que não tem como, pois, minha conta é pública, então não tinha como fazer nada.”.

Conforme demonstrado nas Figuras 14 e 20: 93% das usuárias requereram medidas protetivas de urgência em desfavor de seus agressores, e 60% dos agressores descumpriram as medida; ou seja, a vítima precisa ser encaminhada ao parceiro que faça o atendimento jurídico para acompanhar o processo penal dela, para orientar a mulher como ela deve proceder nos casos de descumprimento de MPU: procurar a delegacia para registrar a ocorrência policial, se necessário, requerer novas medidas protetivas, para que ela se sinta segura.

Flor de lis explica que “*A Medida Protetiva de Urgência foi extremamente importante para melhorar o meu psicológico, eu me senti mais segura, mais protegida.*”. Azaleia declara que tem o “botão do pânico”, mas que ele é como uma “faca de dois gumes”: “*Eu uso o dispositivo de monitoramento, eu sei que é uma proteção para mim, mas por outro lado, é um lembrete da violência sofrida o tempo inteiro.*”. Tulipa se sentiu mais segura quando recebeu as MPU.

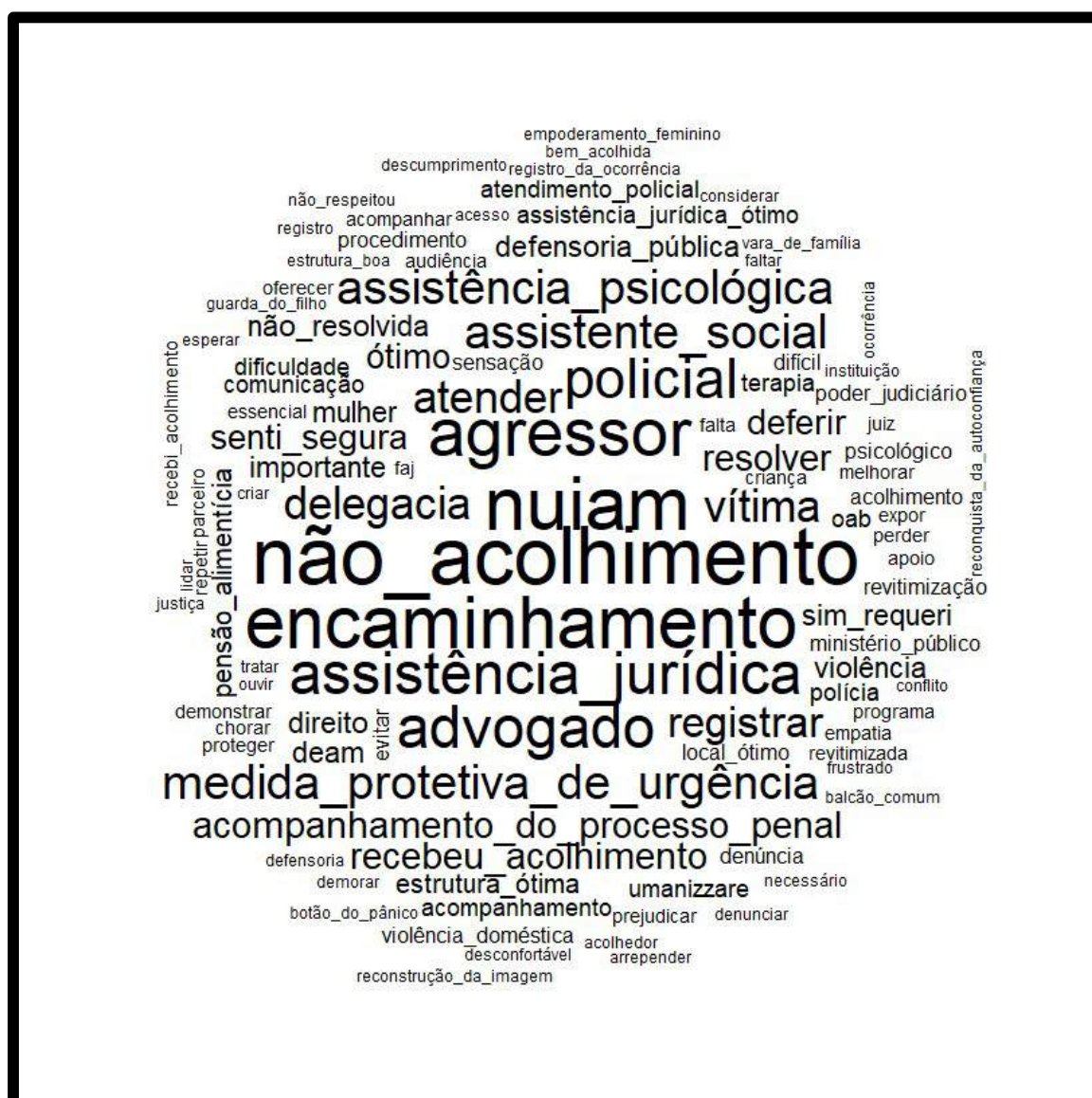
Pode-se associar que as mulheres que procuraram o NUAIM querem, de modo geral, receber acolhimento das quatro frentes trabalhadas no Núcleo; policial, social, psicológico e jurídico.

O programa IRAMUTEQ permitiu uma terceira avaliação das entrevistas: a Classificação Hierárquica Descendente (CHD), que analisa o *corpus* textual a partir da estrutura de classes de vocabulários de maneira hierárquica (Ratinaud; Marchand, 2012). Essa técnica permite definir o conteúdo de cada classe gerada, nomeando-as de acordo com seu teor e identificando os grupos e ideias centrais presentes no *corpus* (Salviati, 2017).

Para garantir a representatividade dos dados, é necessário alcançar um percentual mínimo de 70% de segmentos de texto (STs), pois percentuais inferiores podem comprometer a consistência da análise. Neste estudo, obteve-se um aproveitamento de 93% de STs, indicando uma alta representatividade dos dados analisados (South *et al*, 2022).

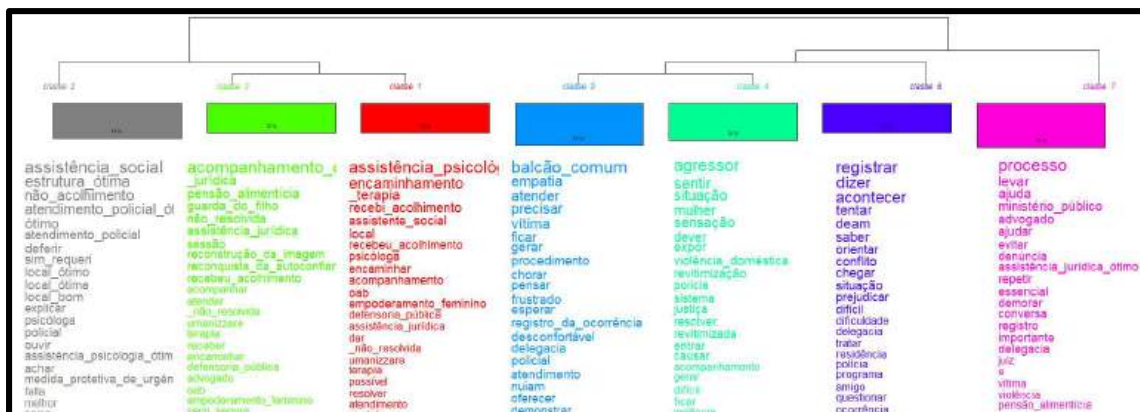
A Figura 23 apresenta uma das formas de visualizar o dendrograma, cuja leitura ocorre de cima para baixo, destacando as formas ativas presentes nos segmentos de texto associados a cada classe e representando as palavras mais frequentes conforme a temática analisada (Bauer; Gaskell, 2012).

Figura 22. Nuvem de palavras.



Elaborado pelo software IRAMUTEQ (2025).

Figura 23. Dendrograma de CHD.



Elaborado pelo software IRAMUTEQ (2025).

As classe 01, 02 e 03 estão relacionados aos tipos de assistência que o NUIAM oferece, ou seja, assistência psicológica, assistência jurídica e assistência social, bem como sobre as demandas e os encaminhamento das usuárias. Na classe 01, representada pela cor vermelha, observa-se que as palavras que tiveram maior destaque foram: assistência psicológica, encaminhamento, terapia e recebi acolhimento. Como citado anteriormente, 100% das entrevistadas receberam assistência psicológica, a maior demanda das vítimas era fazer terapia para superar os traumas gerados pela violência sofrida. Já o termo encaminhamento está relacionado ao pós-acolhimento, pois o papel do NUIAM é acolher as vítimas e encaminhá-las aos integrantes da rede de proteção para que suas demandas sejam resolvidas.

Os depoimentos das entrevistadas reforçam essa associação:

Orquídea relatou que o acolhimento psicológico foi ótimo e que sua demanda era fazer terapia, retomar a autoestima. *“O acolhimento foi ótimo. Ela é respeitosa, empática. Ela conseguiu elevar a autoestima, trazer de novo para a realidade e coloca você em uma situação de equilíbrio novamente.”*

Margarida compartilha da mesma opinião de Orquídea em relação ao atendimento psicológico: *“Atendimento foi ótimo. Foi essencial. Ela falou assim: “... você tem que falar como você se sente, que você está se sentindo perseguida por ele ficar indo à sua casa fora dos dias de visita...”*. Foi muito importante a forma dela explicar também como

eu deveria me expressar, porque eu não estava conseguindo me expressar o meu medo de forma correta. Para mim, foi realmente o que me ajudou.”. A demanda dela era fazer terapia.

O acolhimento psicológico ajudou Rosa a perder o medo de sair de casa: *“O atendimento foi ótimo. A psicóloga abriu mais a minha mente. Gostei muito dela. Ela me fez perder um pouco do medo. Agora eu consigo fazer minhas coisas, fico mais à vontade para ir à rua”.*

A classe 02, representada pela cor cinza, percebe-se que o tema central é o acolhimento da assistência social. Infelizmente, 100% das usuárias não tiveram tal acolhimento. Além disso, 77% das participantes da pesquisa classificaram a estrutura física do NUIAM foi como ótima ou boa: *“Um espaço bem acolhedor, uma estrutura ótima, bem reservado também”; “Uma coisa boa do NUIAM foi que eu não esperei o atendimento junto com todo mundo, no balcão comum da delegacia, eu fiquei em um ambiente reservado, então foi ótimo.”; “Ótima. Eu me surpreendi com a estrutura. Bem organizada.”; “Ótima. Um ambiente muito agradável.”; “Ótima. A brinquedoteca estava muito bacana, muito bem organizada.”; “Bem organizado”; “Ambiente agradável”.*

O grupo 3, representado pela cor verde claro, está associado à assistência jurídica. As palavras com maior destaque foram acompanhamento, que faz referência à demanda “acompanhamento do processo penal”, seguida das demandas pensão alimentícia e guarda do filho. O termo não resolvida também apareceu, quando tabulado os dados, 30,7% das entrevistadas disseram ter sua demanda jurídica solucionada.

As palavras com ênfase menor complementam o diálogo entre as classes 01, 02 e 03: “receber”, “deferir”, “medida protetiva de urgência”, “atendimento policial”, “reconstrução da imagem”, “defensoria pública”, “oab”, “umanizzare”, “senti segura”. O atendimento policial dentro do NUIAM foi elogiado pela maioria das entrevistadas, ou seja, registrar a ocorrência dentro do Núcleo é muito melhor, menos desconfortável, mais atencioso, mais respeitoso, com menos julgamentos, tudo que uma vítima precisa para entender e dar o primeiro passo para romper o ciclo de violência.

As classes 05 e 06, representadas pelas cores azul claro e azul escuro, respectivamente, tratam do registro de ocorrência policial, tanto que as palavras destaques desses grupos foram balcão comum e registrar. Ao longo das entrevistas, as vítimas relataram a dificuldade em registrar a ocorrência, inclusive na DEAM; a falta de empatia dos policiais – que atendem no balcão comum; a falta de conhecimento dos servidores, não só da polícia, mas do Tribunal de Justiça, para orientar as mulheres sobre os procedimentos, sobre os direitos que elas possuem.

“No segundo descumprimento, eu procurei a DEAM, porque eu não quis voltar na delegacia do Núcleo Bandeirante. Aí eu cheguei e deu aquela angústia, aquele tanto de policiais ali na frente para atender a gente. Eu fiquei angustiada de ter que repetir toda situação, então eu decidi ir para casa e fazer o registro online (delegacia eletrônica).” Depoimento de Azaleia.

“Eu procurei a DEAM, da Asa Sul, para registrar a ocorrência e o policial não registrou, pois disse que eu precisava registrar perto da minha residência, que seria melhor. O pior atendimento que eu tive foi de uma agente de polícia, eu não lembro o nome dela, mas tudo que eu falava, ela dizia que não ia dar em nada, não adianta registrar; ela me desestimulou a registrar da ocorrência. Eu fiquei muito chateada. Isso me marcou negativamente, foi muito ruim. Eu fiquei frustrada, porque a primeira mulher que me atendeu, eu pensei que teria um acolhimento melhor, mas foi bem diferente.”. Depoimento de Hibisco.

“Acho que deveria melhorar a divulgação do programa Viva Flor e orientar melhor os servidores que trabalham com isso. Quando eu fui implementar o aplicativo no meu celular, os servidores não sabiam informações do aplicativo, não sabiam orientar, não sabiam nem o que era o programa Viva Flor. A impressão que tive é que eles não sabem o fluxo do trabalho. Fui revitimizada na delegacia e no Judiciário. O Ministério Público pediu coisas absurdas no processo; a promotora não fez contato comigo para saber alguma coisa do caso. O Ministério Público, como representante da sociedade, deveria escutar a vítima ou pelo menos pedir as provas do que a vítima está alegando, não convocaram nenhuma testemunha de minha parte.”. Depoimento de Copo-de-leite.

A classe 7, representada pela cor rosa, tem correlação com as classes 4, 5 e 6. Os termos trabalhados nessas classes dão origem ao termo destaque ao termo central: o processo. A polícia civil registra a ocorrência, instaura o Inquérito Policial, tramita para a Justiça, com vistas ao Ministério Público, para que o agressor seja penalizado pela prática delituosa em desfavor das vítimas.

Apesar do assunto do estudo ser diferente, a pesquisa de Santos (2024) usou o mesmo *software* de análise de conteúdo e fez análises bem semelhantes às análise deste trabalho: classificou o discurso dos entrevistados em temas de acordo com cada *cluster* gerado pelo IRAMUTEQ, análise do dendrograma – de acordo com as palavras mais citadas e relevantes na pesquisa.

4.7 PÓS-ATENDIMENTO/ACOLHIMENTO

O Núcleo Integrado de Atendimento à Mulher oferece serviços de registro de BO e acolhimentos social, psicológico e/ou jurídico. Após essas etapas, se necessário, as usuárias são encaminhadas aos integrantes da rede de proteção e apoio às vítimas de violência doméstica e familiar para dar prosseguimento na resolução das demandas delas (Figura 24).

Avaliando os Formulário de Atendimento e a fala das entrevistadas, percebe-se que muitas usuárias não receberam acolhimento, apesar do desejo de ser acolhida; algumas vítimas alegaram receber apenas uma folha com os contatos dos parceiros do NUIAM para agendar atendimento, e não conseguiram se quer contactar o parceiro, ou estão na fila de espera há mais de um ano, e acabaram desistindo; teve relato de vítimas que foram encaminhadas ao consultório da psicóloga que fez seu acolhimento no NUIAM, mas não tiveram condições de custear o tratamento porque o valor da consulta é alto para a realidade delas, por exemplo; usuárias que não receberam encaminhamento, mesmo tendo pendências para resolver; distância da residência às instituições e aos órgãos parceiros, foram alguns dos problemas citados pelas participantes da pesquisa.

As entrevistas mostraram que o NUIAM oferece um ótimo/bom atendimento/acolhimento às usuárias, entretanto, o encaminhamento à rede de proteção

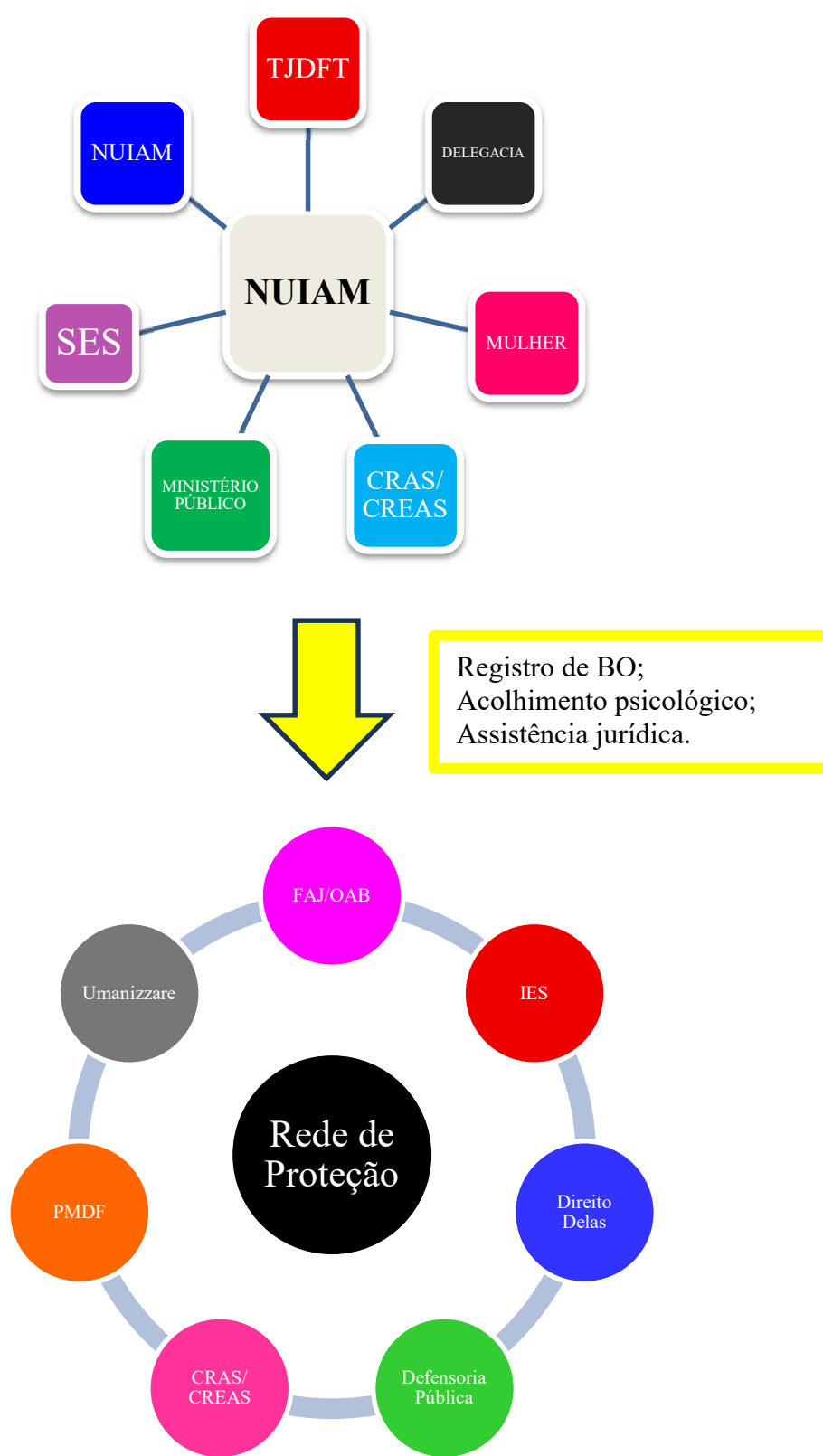
se revelou ineficiente, por isso, a minoria conseguiu resolver suas demandas, através da rede de proteção (30,7% na área jurídica, por exemplo), sendo necessário contratar profissionais, fora da rede, para resolver as demandas das vítimas.

Rosa questionou *“Como melhorar o fluxo dos procedimentos para reduzir o sofrimento e a revitimização das vítimas, bem como, as vítimas serem atendidas pelos parceiros do NUIAM e terem suas demandas resolvidas?”*.

Observe o depoimento de Azaleia: *“Posteriormente, fui encaminhada à Umanizzare, pensando que era um atendimento contínuo. Relatei tudo para duas pessoas, acho que era uma assistente social e uma psicóloga. Ao término do atendimento, elas disseram que iam colocar meu nome numa lista de espera... A psicóloga, que me atendeu no NUIAM, passou a me atende em particular, só que é muito caro. E isso aconteceu duas vezes (pagar particular para a psicóloga que me atendeu no NUIAM).”*.

Jasmim sugere: *“Ter assistência psicológica mais próxima à residência das pessoas mais carentes, pois a falta de dinheiro impede o acesso aos locais de atendimento; fazer o acompanhamento por mais tempo... Atendimento por vídeo chamada, pois é sempre que tenho dinheiro para me deslocar para os locais necessários.”*.

Figura 24. Fluxo de acesso, de atendimento e de encaminhamentos do NUIAM.



Elaboração própria.

5 CONCLUSÃO

A violência doméstica e familiar contra a mulher é uma grave violação dos direitos humanos, abrangendo as esferas da justiça, da saúde e da segurança públicas, que assola a humanidade há séculos, sem fazer acepção de raça, cor, etnia, classe social, idade, grau de instrução, cultura e sociedade.

Apesar de ser um problema antigo na sociedade, apenas no ano de 2006, o Brasil criou uma lei voltada para a proteção da mulher: a Lei nº 11.340/2006, conhecida como Lei Maria da Penha. Essa lei traz o conceito de violência doméstica, os tipos de violência, sobre o atendimento policial, as medidas protetivas de urgência, sobre a assistência à mulher, entre outros dispositivos relacionados à proteção da mulher.

Dentro do contexto acima citado, no ano de 2020, a Polícia Civil do Distrito Federal criou o Núcleo Integrado de Atendimento à Mulher (NUIAM): um programa que tem como objetivos realizar o registro de ocorrência policial de mulheres vítimas de violência doméstica e familiar, bem como, oferecer atendimentos jurídico, psicológico e de assistência social às vítimas.

O NUIAM é um programa novo, contudo, na opinião das entrevistadas o acolhimento pelo NUIAM é adequado, porém, percebe-se um *gap* entre o acolhimento inicial e o acompanhamento posterior pela rede de apoio. Assim, recomenda-se que se estabeleçam normas para encaminhamento das vítimas diretamente aos órgãos e às instituições competentes, aprimorando a governança do programa, a fim de atender integralmente as necessidades das vítimas, ajudando-as a romper o ciclo de violência.

Como em todo programa novo, é necessário fazer avaliações, e com base nas respostas, ajustar e corrigir os *gaps* e as falhas que eventualmente foram citadas: ter entrada independente para o Núcleo, fazer o acolhimento na sala reservada – evitando exposição da vítima, ter profissional capacitado para acolher a vítima e encaminhá-la ao serviço competente para elucidar suas demandas.

Atualmente, o NUIAM possui policial, do sexo feminino, para atuar especificamente nele, porém o número de servidor não é compatível para atender a demanda do Distrito Federal. Portanto, recomenda-se aumentar o efetivo de policiais para

atuar no NUIAM, de modo, que as policiais consigam desenvolver os propósitos do programa: registrar os boletins de ocorrência, fazer a busca ativa de vítimas, acolher as usuárias, encaminhar as mulheres, diretamente, aos integrantes da rede de proteção à mulher (a policial entrará em contato com o parceiro do NUIAM ou com órgão responsável para solucionar a demanda da vítima, e fará o encaminhamento, seja por meio de ofício, de Processo SEI, de e-mail, pelo WhatsApp, entre outros).

É importante que os encaminhamentos sejam registrados em um banco de dados, por exemplo, para que a PCDF consiga mensurar a eficiência deles. No presente estudo, observou-se diversas falhas nos encaminhamentos, portanto, acompanhar este procedimento é imprescindível para que a vítima tenha assistência integral e não seja revitimizada.

Estreitar os vínculos institucionais entre os integrantes da rede de proteção às vítimas de violência doméstica é fundamental para que a violência contra a mulher seja coibida e/ou prevenida. Reuniões periódicas são essenciais para fazer os ajustes necessários entre os integrantes da rede, além de possibilitar que cada integrante conheça o serviço prestado por eles, facilitando a comunicação, o encaminhamento, evitando os deslocamentos e gastos desnecessários, a revitimização, entre outros inconvenientes para a vítima.

Outro ponto a ser destacado é a capacitação dos policiais civis: os que atuam no NUIAM e os demais. A LMP prevê capacitação contínua para que o atendimento policial seja especializado. Desde 2024, os policiais civis estão inseridos no Programa Ressignificar, capacitando-os para melhor atender/acolher as vítimas. Infelizmente, como em qualquer órgão, há servidores que não querem se capacitar, estão desmotivados, trabalham em uma estrutura física desconfortável. Entretanto, o Decreto, que instituiu o Programa Ressignificar, prevê que todos os servidores da segurança pública, incluindo os policiais penais, devem concluir a capacitação até 31 de dezembro de 2025.

Além do Programa Ressignificar, existem outros cursos com a temática de violência que os policiais podem ter acesso, como na Escola de Governo do DF (EGOV), na SENASP/MJ, entre outras instituições. A capacitação periódica é relevante para que os profissionais da rede de proteção compreendam melhor os porquês que levaram a

mulher a denunciar a violência experimentada, dos sentimentos envolvidos e das repercussões na vida familiar dela, sem fazer juízo de valor – problema citado com bastante frequência nas entrevistas deste estudo.

Durante as entrevistas, as usuárias questionaram por que o NUIAM, à época, de modo geral, funcionava apenas duas vezes na semana, e não tinha disponível em cidades satélites com alto número de registro de ocorrências policiais que versam sobre violência doméstica e familiar contra a mulher. Outro questionamento estava direcionado para manter o Núcleo funcionando ininterruptamente (não atende nos meses de julho, janeiro, por exemplo), já que o crime “não tira férias”.

O fato é que a polícia civil atua diretamente nos casos de violência doméstica, sendo assim, todos os servidores devem estar capacitados. Caso o servidor se recuse a fazer o curso, ele poderia receber algum tipo de restrição, como por exemplo, ficar inapto para realizar o Serviço Voluntário Gratificado (SVG). O SVG é quando um policial, no momento de sua folga, atua nos plantões das delegacias (registrando ocorrências policiais) e em outros setores da polícia (Instituto de Criminalística, Instituto Médico Legal etc.). Em todos os setores, os policiais podem ter contato com mulher vítima de violência doméstica.

Além da restrição no SVG, a PCDF poderia advertir seus servidores; encaminhá-los à Comissão de Ética para que o policial entenda a importância do curso e assine o Termo de Ajustamento de Conduta, sem que uma sindicância e/ou um processo administrativo disciplinar seja aberto em desfavor do servidor; nos cursos de formação e de progressão, que a temática venha como disciplina obrigatória.

Além de capacitar os servidores para compreender como a violência doméstica e familiar contra a mulher é um fenômeno complexo e multicausal, os policiais devem registrar os boletins de ocorrência com o máximo de detalhes, a fim de cooperar com o curso do processo penal, bem como, no acolhimento. Ao analisar os boletins de ocorrência e os Formulários de Atendimento, percebe-se que muitas informações não foram preenchidas, sendo um fator limitante para pesquisa. Contudo, avaliando mais profundamente, a falta de informação atrapalha o fluxo de trabalho, tornando-o

ineficiente, e, como relatado pelas entrevistadas, geram constrangimento, revitimização e encaminhamento incorreto aos órgãos e às instituições competentes, por exemplo.

É essencial citar que há poucos estudos avaliando programas policiais voltados à violência doméstica e familiar, principalmente no âmbito das polícias civis, o que dificultou ter conteúdo para comparar e discutir os resultados obtidos nesta pesquisa. Outra limitação foi o tamanho da amostra, apenas 13 (treze) mulheres aceitaram participar da entrevista.

Ao longo de todo estudo, salientou-se que o tema é de relevância mundial, porém, algumas limitações foram observadas. Assim, sugere-se que novos estudos sejam feitos, eliminando e/ou amenizando as limitações citadas, além de agregar conhecimento à sociedade.

REFERÊNCIAS

ADEODATO, V. G.; CARVALHO, R. R.; SIQUEIRA, V. R.; SOUZA, F.G.M. Qualidade de vida e depressão em mulheres vítimas de seus parceiros. **Revista de Saúde Pública**: v.39, n.1, p. 108 – 113, 2005.

ALEXANDRINO, Marcelo; PAULO, Vicente. **Direito Administrativo Descomplicado**. 20 ed. São Paulo: Método, 2012.

ALMEIDA, Maria Inês Gomes de. Fatores associados à qualidade do sono e qualidade de vida em mulheres sobreviventes de violência doméstica. Campinas, SP. 111p, 2017.

ALVES, Janael da Silva. Violência doméstica contra mulheres e a relação possível com indicadores econômicos e sociais. **Revista Brasileira de Segurança Pública**: v.15, n.1 p. 112 – 121, 2021.

ALVES, Rafael Delfino Rodrigues; SILVA, Magno Luiz Medeiros da. Tecnologias da Informação e Comunicação na garantia de Direitos das Mulheres em situação de violência doméstica. **Revista Brasileira de Segurança Pública**: v. 17, n. 1, 146 – 165, 2023.

BARAGATTI, D. Y.; AUDI, C. A. F.; MELO, M. C. de. Abordagem sobre a disciplina violência em um curso de graduação em enfermagem. **Revista de Enfermagem da UFSM**:, v. 4, n. 2, p. 470–477, 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/reufsm/article/view/11265>>. Acesso em: 7 abr. 2024.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Edição revista e ampliada. São Paulo: Edições 70, 2011.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Tradução: Luís Antero Reto. 1 ed. São Paulo: Edições 70, 2016.

BONI, Valdete; QUARESMA, Sílvia Jurema. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. **Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC**: v.2, n.1, p. 68 – 80, 2005.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 15 abr. 2024.

BRASIL. **Decreto 1171/1994: Código de Ética Profissional do Servidor Público do Poder Executivo Federal**. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d1171.htm>. Acesso em: 20 abr. 2024.

BRASIL. **Lei 11.340/2006**. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/111340.htm>. Acesso em: 30 mar. 2024

BRASIL. **Lei 8112/1990. : Regime Jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais.** Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8112compilado.htm>. Acesso em: 22 abr. 2024.

BRASIL. **Lei 13460/2017.** Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/113460.htm>. Acesso em: 27 abr. 2024.

BRASIL. **Lei 13984/2020.** Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/L13984.htm>. Acesso em: 18 jul. 2025.

BRASIL. **Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres.**

Disponível em: <<https://www.gov.br/mdh/pt-br/navegue-por-temas/politicas-para-mulheres/arquivo/assuntos/violencia/pacto-nacional/documentos/politica-nacional-enfrentamento-a-violencia-versao-final.pdf/view>>. Acesso em: 09 mai. 2024.

CAMARGO, Brígido Vizeu; JUSTO, Ana Maria. IRAMUTEQ: um software gratuito para análise de dados textuais. **Revista Temas em Psicologia:** v.21, n.2, p. 513 – 518, 2013.

CERQUEIRA, Daniel; BUENO, Samira. Atlas d violência 2023. Brasília: IPEA; FBSP, 2023. Disponível em: <<https://www.ipea.gov.br/portal/publicacao-item?id=262d546c-1a85-43b2-88f1-8c8f1473e0e6>>. Acesso em 30 mar. 2024

CEZNE, Andrea Nárriam. O conceito de serviço público e as transformações do Estado contemporâneo. **Revista de Informação Legislativa:** a. 42, n. 167, p. 315 – 338, 2005.

CRESWELL, John W. **Projeto de Pesquisa:** métodos qualitativo, quantitativo e misto. Tradução: Magda França Lopes; Consultoria, supervisão e revisão técnica desta edição: Dirceu da Silva. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

COMISSÃO INTERAMERICANA DE DIREITOS HUMANOS (CIDH). Relatório Anual 2000: Relatório nº 54/01, Caso 12.051 – Maria da Penha Maia Fernandes, Brasil (04 de abril de 2001). Disponível em: <<https://edisciplinas.usp.br/mod/resource/view.php?id=2396867>>. Acesso em 20 abr. 2024.

CORRÊA, Rossi Augusta Alves. Qualidade de Vida, Qualidade do Trabalho, Qualidade do Atendimento Público e Competitividade. **Revista Administração Pública:** v.27, n.1, p.113 – 23, 1993.

DICIONÁRIO AURÉLIO. Disponível em: <<https://www.dicio.com.br/aurelio-2/>> . Acesso em 30 abr. 2024.

DISTRITO FEDERAL. **Decreto nº 45.404, de 11 de janeiro de 2024.** Disponível em: <https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/8e5084ea13b144e78409df4ca7b04d83/Decreto_45404_11_01_2024.html>. Acesso em 19 jul. 2025.

DISTRITO FEDERAL. **II Plano Distrital de Políticas para Mulheres 2020 – 2023**. Disponível em: <<https://www.mulher.df.gov.br/pdpm/>>. Acesso em 13 mai. 2024.

DISTRITO FEDERAL. **Portaria nº 35, de 03 de abril de 2020**. Disponível em: <https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/607eb005f20946878d1b2410813bc43a/pcdf_pr_t_35_2020.html> . Acesso em 16 jan. 2023

DISTRITO FEDERAL. **Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal (SSP-DF)**. Violência contra a mulher: Análise de Fenômenos de Segurança Pública nº 003/2024 - COOAFESP. Disponível em: <<https://www.ssp.df.gov.br/violencia-contra-a-mulher/>>. Acesso em: 01 abr. 2024

DISTRITO FEDERAL. **Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal (SSP-DF)**. Violência contra a mulher: Análise de Fenômenos de Segurança Pública nº 002/2025 - COOAFESP. Disponível em: <<https://www.ssp.df.gov.br/violencia-contra-a-mulher/>>. Acesso em: 01 jul. 2025

DANTAS, Rodrigo Assis Neves; FARIAS, Glaucia Maciel de; ROCHA, Karolina de Moura Manso da; COSTA, Isabel Karolyne Fernandes; MEDEIROS, Rafaela Costa de. O impacto da violência na saúde pública: uma revisão de literatura. **Revista de Enfermagem UFPE online**:4, p. 1935 – 1943, 2010. (ISSN: 1981-8963)

ESCORSIM, Silvana Maria. Violência de gênero e saúde coletiva: um debate necessário. **Revista Katálisis**: v. 17, n. 2, p. 235 – 241, 2014.

FABRE, PRISCILA MOREIRA. **Estudo de Caso: Violência contra mulher: um mapeamento acerca das políticas públicas existentes no município de Florianópolis/SC, que visam coibir, prevenir e atender a violência doméstica**. Dissertação do Programa de Mestrado Profissional em Direito, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis/SC, 2019.

FERREIRA, Sonia Duarte; FERRAZ, Serafim Firmo de Sousa; PAIVA, Luis Eduardo Brandão; REBOUÇAS, Sílvia Maria Dias Pedro. Valores e Satisfação no trabalho dos servidores públicos em uma seccional da justiça federal. **Revista Eletrônica Gestão & Sociedade**: v.14, n.38, p. 3608 – 3631, 2020.

FONSECA, Denire Holanda da; RIBEIRO, Cristiane Galvão; LEAL, Noêmia Soares Barbosa. Violência doméstica contra a mulher: realidades e representações sociais. **Psicologia & Sociedade**, v. 24, p. 307-314, 2012.

FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA (FBSP). 17º Anuário Brasileiro de Segurança Pública. São Paulo: Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2023. Disponível em: <<https://forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2023/07/anuario-2023.pdf>> . Acesso em: 30 mar. 2024. (ISSN 1983-7364)

FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA. 19º Anuário Brasileiro de Segurança Pública. São Paulo: Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2025. Disponível em: <https://publicacoes.forumseguranca.org.br/handle/123456789/279>. Acesso em: 24 jul.2025

FRANCHI, Rosângela Aparecida da Silva; GARCIA, Naiara Diniz; CALDEIRA, Wanessa Gonçalves. A violência doméstica contra a mulher: uma análise das ocorrências no estado de Minas Gerais e o atual cenário diante da pandemia provocada pela Covid-19. **Revista da Faculdade de Direito da Universidade Federal de Uberlândia**: v. 49, n.2, 2021. (ISSN: 2178-0498)

GADONI-COSTA, Lila Maria. **Violência doméstica: Vitimização e Enfrentamento**. Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 103 f., 2010.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de Pesquisa**. 1. ed. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

GRIEBLER, Charlize Naiana; BORGES, Jeane Lessinger. Violência contra a Mulher: Perfil dos Envolvidos em Boletins de Ocorrência da Lei Maria da Penha. **Revista Psico**: v.44, n.2, p. 215 – 225, 2013.

GOMES, Iracema Costa Ribeiro; LIRA, Margaret Olinda de Souza Carvalho e; RODRIGUES, Vanda Palmarella; VILELA, Alba Benemerita Alves. Representações sociais de mulheres em relação à assistência policial prestada nas situações vivenciadas de violência doméstica. **Revista Electrónica Enfermería Actual em Costa Rica**: n. 39, 2020. (ISSN 409-4568)

GOMES, Paulo J. P. A evolução do conceito de qualidade: dos bens manufacturados aos serviços de informação. **Cadernos BAD**: v. 2, p. 6-18, 2004.

GUEDES, Daniella Maria Brito Azêdo. **Lei Maria da Penha e Prática Policial: vivências em uma delegacia de polícia especializada no município de Recife, PE**. Dissertação do Programa de Mestrado em Direito, Universidade Católica de Pernambuco, Recife/PE, 2018.

HOLANDA, Paulo Marcelo Carvalho; RIBEIRO, Júlia Rocha; JESUS, Miriam Cândida de. Estudo de caso: aplicabilidade em dissertações na área de ciência da informação. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**: v.13, n.2, p. 685 – 703, 2020.

JÚNIOR, Raimundo Sérgio de Farias; PORTAL, Michele Seabra. Violência Doméstica contra a mulher: Narrativas de uma barbárie silenciada. **Perspectivas em Diálogo: Revista de Educação e Sociedade**: v. 10, n. 23, p. 161 – 178, 2023. (ISSN 2358-1840)

KALB, Christiane Heloisa; FRITZEN, Karine Aguiar. Programa Rede Catarina frente ao (des) cumprimento das Medidas Protetivas de Urgência trazidas pela Lei Maria da Penha na região norte da ilha de Santa Catarina. **Revista Eletrônica de Direito Penal e Política Criminal**: v. 8, n. 2, p.77 – 107,2020.

KRUG, Etienne G.; DAHLBERG, Linda L.; MERCY, James A.; ZWI, Anthony B.; LOZANO, Rafael. World report on violence and health. Geneva, **World Health Organization**, 2002.

LAGARDE, Marcela y de los Ríos. Por los derechos humanos de las mujeres: la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. **Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales**: v. 49, n. 200, p. 143 – 165, 2007.

LISBOA, Teresa Kleba; ZUCCO, Luciana Patrícia. Os 15 anos da Lei Maria da Penha. **Revista Estudos Feministas**: v. 30, n. 2, 2022.

MAINARDES, Emerson Wagner; LOURENÇO, Luis; TONTINI, Gerson. Percepção dos Conceitos de Qualidade e Gestão pela Qualidade Total: estudo de caso na universidade. **Revista Eletrônica de Gestão Organizacional**: v.8, n.2, p. 279 – 297; 2010.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 8 ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MARTINELLI, Aline. Violência Doméstica e Familiar: uma perspectiva policial. **Revista Juris UniToleto**: v. 04, n. 04, p. 73 – 88, 2019.

MERRIAM, S. B. **Qualitative research and case study applications in education**. San Francisco: Jossey-Bass, 1998.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. Análise qualitativa: teoria, passos e fidedignidade. **Revista Ciência & Saúde Coletiva**: v. 17, n. 3, p. 621 – 626, 2012.

MOIMAZ, Suzely Adas Saliba; MARQUES, Jeidson Antônio Moraes; SALIBA, Orlando; GARBIN, Cléa Adas Saliba; ZINA, Livia Guimarães; SALIBA, Nemre Adas. Satisfação e percepção do usuário do SUS. **Physis Revista de Saúde Coletiva**: v.20, n.4, p. 1419 – 1440, 2010.

MOZZATO, A. R.; GRZYBOVSKI, D. Análise de conteúdo como técnica de análise de dados qualitativos no campo da administração: potencial e desafios. **Revista de Administração Contemporânea**: v. 15, n.4, p. 731 – 747, 2011.

NASCIMENTO, Joelson Bertoldo; FREITAS, Ronilson Ferreira; FONSECA, Maria Fernanda Soares. Os dez anos da Lei Maria da Penha: prevenção e punição como alternativas no combate à violência doméstica contra a mulher. **Revista Desenvolvimento Social – Universidade Estadual de Montes Claros**: v. 23, n. 1, 123 – 138, 2018. (ISSN 2179-6807)

NOVAES, Cristina; LASSO, Sarah; MAINARDES, Emerson Wagner. Percepções de qualidade do serviço público. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**: v.9, n.1, p. 107 – 123, 2015.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU - BRASIL). **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, 2015**. Disponível em: <<https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>>. Acesso em: 01 abr 2024.

OKABAYASHI, Nathalia Yuri Tanaka; TASSARA, Izabela Gonzales; CASACA, Maria Carolina Guimarães; FALCÃO, Adriana de Araújo; BELLINI, Márcia Zilioli. Violência contra a mulher e feminicídio no Brasil – impacto do isolamento social pela COVID-19. **Brazilian Journal of health Review**: v.3, n.3, p. 4511 – 4531, 2020. (ISSN 2595-6825).

PAIVA, Adriana Borges de; OLIVEIRA, Guilherme Saramago de; HILLESHEIM, Mara Cristina Piolla. Análise de Conteúdo: uma técnica de pesquisa qualitativa. **Revista Prisma**: v. 2, n.1, p. 16 – 33, 2021.

PAIVA, Ana Cláudia Ribeiro; SANTOS, Vaneska Ribeiro Perfeito; SANTOS, Sandra Mara dos. Violência Doméstica e as Implicações na Saúde Física e Emocional de Mulheres: Inferências de Enfermagem. **XI Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia**: 2014. Disponível em: <<https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos14/23020192.pdf>>. Acesso em: 30 mar. 2024.

PIRES, Hindhiara Freire; ALMEIDA, Maria Antonieta Pereira Tigre. A percepção do surdo sobre o atendimento nos serviços de saúde. **Revista Enfermagem Contemporânea**: v.5, n.1, p. 68 – 77, 2016.

RABELLO, P.; CALDAS JÚNIOR, A. F. Violência contra a mulher, coesão familiar e drogas. **Revista de Saúde Pública**: v. 41, n.6, p. 970 – 978, 2007.

RAMOS, Brenda Arrais; MORAIS, Dayane dos Santos; SANTOS, Adriano Carrasco dos. A violência contra a mulher no Brasil: uma análise do aumento do número de casos de feminicídio no Brasil em momento pandêmico. **Research, Society and Development**: v. 11, n.12, 2022. (ISSN 2525-3409).

RATINAUD, P.; MARCHAND, P. Apports de la classification descendante hiérarchique et de l'analyse de similitude à la description des représentations Sociales. **Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale**: n.95, p. 305 – 318, 2012.

REEVES, Carol A.; BDNAR, David A. Defining Quality: alternatives and Implications. **Academy of Management Review**: v. 19, n. 3, p. 419 – 445, 1994.

SAFFIOTI, Heleith. **Gênero, patriarcado e violência**. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2011.

SALVIATI, M. E. Análise de conteúdo qualitativa: uma proposta para análise de dados qualitativos em investigações científicas. **Revista Pesquisa Qualitativa**: v.5, n.8, p. 23 – 41, 2017.

SANTOS, Ana Paula. **Regularização Fundiária na Amazônia Legal: Reflexos do Direito de Propriedade na Procura por Crédito e Assistência Técnica**. 2024, 134. f. Dissertação - (Mestrado em Agronegócios) - Faculdade de Agronomia e Medicina Veterinária, Universidade de Brasília, Brasília, 2024.

SANTOS, Greziane dos; MORAIS, Fábio Rogério. Marketing de relacionamento no serviço público: como está a satisfação geral do cidadão em relação à qualidade percebida nos serviços? **Revista Científica da Faculdade de Educação e Meio Ambiente**: v. 7, n.1, p. 218 – 229, 2016.

SANTOS, Lara Costa; SANTOS, Karen Mirella Maria Soares dos; LIMA, Larissa Silva dos Reis; BRITO, Letícia Serafim; SILVA, Yuri Fontes; GONÇALVES, Hortência de A. A Violência Doméstica contra Mulher por Companheiro e a Lei Maria da

Penha. **Caderno de Graduação - Ciências Humanas e Sociais - UNIT – SERGIPE**: v. 2, n. 1, p. 79–86, 2014. Disponível em: <<https://periodicos.set.edu.br/cadernohumanas/article/view/1259>>. Acesso em: 20 abr. 2024.

SARTORI, Andrey; MACEDO, Miriam Vendramina M. A. de; OLIVEIRA, Rubens de; SIQUEIRA, Rosicley Nicola de; MORAES, Fabrício; BOTELHO, Moisés Phillip; RIHBANE, Fahim Elias Costa; SOUZA, Bruna Vanessa de. Avaliação de qualidade dos serviços de transporte público urbano em Cuiabá e Várzea Grande utilizando método servqual. **Brazilian Journal of Development**: v.5, n. 6, p. 6425 – 6444, 2019.

SCHRAIBER, Lília Blima; D'OLIVEIRA, Ana Flávia P. L.; FRANÇA-JUNIOR, Ivan; DINIZ, Simone; PORTELLA, Ana Paula; LUDERMIR, Ana Bernarda; VALENÇA, Otávio; COUTO, Márcia Thereza. Prevalência da violência contra a mulher por parceiro íntimo em regiões do Brasil. **Revista de Saúde Pública**: v.41, n.5, p. 797-807, 2007.

SENTOSÉ, Isadora Vianna. A patrulha Maria da Penha e a Política de Prevenção ao Feminicídio no estado do Rio de Janeiro – Análises Preliminares. **Synthesis**: v. 15, n. 1, p. 106 – 117, 2022.

SILVA, Cristiane Rocha; GOBBI, Beatris Christo; SIMÃO, Ana Adalgisa. O uso da análise de conteúdo como uma ferramenta para a pesquisa qualitativa: descrição e aplicação do método. **Organizações Rurais & Agroindustriais**: v. 7, n. 1, 2011.

SILVA, Lúcia Ester Lopes da; OLIVEIRA, Maria Liz Cunha de. Violência contra a mulher: revisão sistemática da produção científica nacional no período de 2009 a 2013. **Ciência & Saúde Coletiva**: v. 20, n. 11, p. 3523–3532, 2015.

SIQUEIRA, Marcus Vinicius Soares; MENDES, Ana Magnólia. Gestão de pessoas no setor público e a reprodução do discurso do setor privado. **Revista do Serviço Público**: v. 60, n. 3, p. p. 241-250, 2014.

SOUZA, Ana Karine Alkmim de; NOGUEIRA, Denismar Alves; GRADIM, Clícia Valim Côrtes. Perfil da violência doméstica e familiar contra a mulher em um município de Minas Gerais, Brasil. **Caderno Saúde Coletiva**: v. 21, n.4, p.425 – 431, 2013.

SOUZA, A. R.; SANTOS, F. M.; OLIVEIRA, C.P. Aplicação da análise de conteúdo de Bardin em pesquisas qualitativas: aspectos teóricos e práticos. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**: v. 35, n. 103, p. 97 – 116, 2020.

SOUZA, José Raul de. **Protagonismo Estudantil em Feiras de Ciência no Semiárido Potiguar**: da Educação Básica ao Ensino Superior. Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ensino, da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte, do Campus Avançado de Pau dos Ferros, como requisito para obtenção do título de Mestre em Ensino.

Disponível em: https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.xhtml?popup=true&id_trabalho=8594624. Acesso em: 30 abr. 2024.

SOUSA, José Raul de; SANTOS, Simone Cabral Marinho dos. Análise de conteúdo em pesquisa qualitativa: modo de pensar e de fazer. **Pesquisa e Debate em Educação**: v. 10, n. 2, p. 1396–1416, 2020.

SOUTH, J.; JONES, F.; LEE, A. Qualitative data analysis in Applied social sciences: using software to support thematic coding. **International Journal of Social Research Methodology**: v. 25, n.1, p. 89 – 105, 2022.

TINTI, Douglas da Silva; BARBOSA, Geovane Carlos; LOPES, Celi Espasandin. O *software* IRAMUTEQ e a análise de narrativas (auto)biográficas no campo da educação matemática. **Revista Bolema**: v.35, n.69, p. 479 – 496, 2021.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Declaration on the elimination of violence against women (1993).**

Disponível em: <<https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/declaration-elimination-violence-against-women>>. Acesso em: 03 ago. 2023.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.

ZACARIAS, A.E.; Macassa, G.; Soares, J.J.; Svanström L.; Antai, D. Symptoms of depression, anxiety, and somatization in female victims and perpetrators of intimate partner violence in Maputo City, Mozambique. **Int J Womens Health**. 4: 491-503, 2012.

ZALUAR, Alba. Um debate disperso: violência e crime no Brasil da redemocratização. **São Paulo em Perspectiva**: v. 13, n. 3, p. 3–17, 1999.

APÊNDICE I

ROTEIRO DE ENTREVISTA

ID (nome de flor):

SOBRE O Núcleo Integrado de Atendimento à Mulher

- Quanto à estrutura: local para o registro da ocorrência (cadeira, climatização, banheiro, filtro de água, privacidade, material informativo):

() Ruim () Regular () Indiferente () Boa () Ótima

- Quanto à estrutura: local do acolhimento (poltrona/sofá, climatização, privacidade, ambiente acolhedor, material informativo):

() Ruim () Regular () Indiferente () Boa () Ótima

- Sobre o atendimento **policia**l (domínio do assunto, atenção, comprometimento, respeito, proativo, empático, paciente, comunicativo):

() Ruim () Regular () Indiferente () Bom () Ótimo

OBS.: _____

- Sobre o atendimento da **assistente social** (domínio do assunto, atenção, comprometimento, respeito, proativo, empático, paciente, comunicativo):

() Ruim () Regular () Indiferente () Bom () Ótimo

OBS.: _____

- Sobre o atendimento da **psicologia** (domínio do assunto, atenção, comprometimento, respeito, proativo, empático, paciente, comunicativo):

() Ruim () Regular () Indiferente () Bom () Ótimo

OBS.: _____

- Sobre o atendimento da **assistência jurídica** (domínio do assunto, atenção, comprometimento, respeito, proativo, empático, paciente, comunicativo):

() Ruim () Regular () Indiferente () Bom () Ótimo

OBS.: _____

SOBRE A MEDIDA PROTETIVA

Foi requerida? () Sim () Não

Se SIM, foi deferida? () Sim () Não

Se SIM, a comunicação das MPU, pelo Poder Judiciário, foi rápida? () Sim () Não

OBS.: _____

O agressor respeitou as MPU? () Sim () Não

Você se sentiu mais segura com as MPU? () Sim () Não

OBS.: _____

SOBRE OS ENCAMINHAMENTOS RECEBIDOSDa Assistência Social

Recebeu acolhimento?

Qual encaminhamento dado?

Você recebeu atendimento no órgão e/ou na instituição para a qual foi encaminhada?

Qual era a sua demanda (matricular o filho na escola/creche, auxílio aluguel, algum benefício do governo (Bolsa Família, Cartão Prato Cheio, Auxílio Gás...))?

Você conseguiu resolver a sua demanda na área da assistência social?

OBS.//SUGESTÃO: _____

Da Assistência Psicológica

Recebeu acolhimento?

Qual encaminhamento dado?

Você recebeu atendimento no órgão e/ou na instituição para a qual foi encaminhada?

Qual era a sua demanda (terapia, reconquistar a autoconfiança, reconstruir sua imagem, empoderamento feminino)?

Você conseguiu resolver a sua demanda na área da assistência psicológica?

OBS.//SUGESTÃO: _____

Da Assistência Jurídica

Recebeu acolhimento?

Qual encaminhamento dado?

Você recebeu atendimento no órgão e/ou na instituição para a qual foi encaminhada?

Qual era a sua demanda (pensão alimentícia, guarda dos filhos, acompanhamento do processo penal, divórcio)?

Você conseguiu resolver a sua demanda na área da assistência jurídica?

OBS.//SUGESTÃO: _____

APÊNDICE II

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezada participante,

A senhora está sendo convidada a participar como **voluntária**, em uma pesquisa científica. Meu nome é Ivana Melo Pereira, sou Policial Civil no Distrito Federal e sou a pesquisadora responsável, tendo como orientador o Prof. Dr. Mauro Eduardo Del Grossi. A pesquisa tem como título: “**Contribuições do NUIAM no enfrentamento à violência doméstica e familiar contra a mulher no Distrito Federal**”.

A pesquisadora realizará uma entrevista com perguntas relacionadas ao atendimento recebido no NUIAM e sobre os encaminhamentos dados à senhora (se foram suficiente para resolver e/ou amenizar suas demandas). Somente terão acesso às informações da entrevista os responsáveis por este estudo.

As informações obtidas poderão ser utilizadas de forma escrita e/ou oral, em congressos ou eventos afins, ou publicados em revistas científicas. Em qualquer situação citada **será mantido sigilo absoluto quanto à sua identidade e sua participação**.

O tempo estimado para duração da entrevista é de 40 (quarenta) minutos. Este estudo pode apresentar riscos e causar desconfortos (relembrar/ reviver episódios da violência sofrida) à sua integridade psíquica. Contudo, caso ocorra algum episódio de desconforto, a senhora receberá atendimento de profissionais capacitados que atuam na área da pesquisa.

Sua participação é importante e relevante. Os resultados e conclusões procedentes do estudo serão de extrema relevância para auxiliar os profissionais de diversas áreas, principalmente da segurança pública.

Conforme citado anteriormente, sua participação é voluntária, assim, não é considerada nenhuma forma pagamento ou gratificação financeira pela sua participação. **Caso desista de participar da pesquisa**, a senhora terá total liberdade para se retirar, a qualquer momento, **sem sofrer nenhum tipo de penalidade/prejuízo**.

Em caso de dúvida sobre a pesquisa, a senhora poderá entrar em contato com a pesquisadora responsável, Ivana Melo Pereira, por meio do telefone (61) 99808-7728. Em caso de dúvidas sobre seus direitos como participante nesta pesquisa, a senhora poderá entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais da Universidade de Brasília (CEP/CHS - UnB).

Comitê de Ética em Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais da Universidade de Brasília (CEP/CHS - UnB):Campus Darcy Ribeiro, Faculdade de Direito. Telefone: 61 3107-1592.E-mail: cep_chs@unb.br

Após tomar ciência das informações acima apresentadas acima, e se for de sua vontade participar da pesquisa, por favor, preencha o Termo de “Consentimento da Participação da Pessoa como Sujeito”.

Brasília, ____ de _____ de 2024.

Nome e Assinatura da participante: _____

Nome e assinatura da Pesquisadora: _____

APÊNDICE IIICONSENTIMENTO DA PARTICIPAÇÃO DA PESSOA COMO SUJEITO

Eu, _____, RG: _____, CPF: _____, concordo em participar do estudo e da pesquisa intitulada como “Contribuições do NUIAM no enfrentamento à violência doméstica e familiar contra a mulher no Distrito Federal”, na condição de entrevistada. Fui devidamente orientada, informada e esclarecida pela pesquisadora **Ivana Melo Pereira** sobre a pesquisa, como esta será realizada, assim como sobre os possíveis danos e benefícios que poderão ocorrer com a minha participação. Enfatizou-se que minha participação poderá ser cancelada a qualquer momento, **sem nenhum prejuízo**.

Brasília, ____ de _____ de 2024.

Nome e Assinatura da participante: _____

Nome e assinatura da Pesquisadora: _____

ANEXO I

OBS.: A maior parte das informações não precisará ser perguntada, porque estão disponíveis nos Boletins de Ocorrência da Policial da Polícia Civil do Distrito Federal (PCDF), dos quais a pesquisadora tem autorização e acesso por integrar a instituição.

ATENDIMENTO – NUIAM

Unidade PCDF:

Nome da atendida: _____

Idade: _____ Escolaridade: _____ Ocupação: _____

Cidade em que mora: _____ Telefone: _____

Instituição conveniada que realizou o atendimento:

() UniCeub () Cruz Vermelha do Brasil em Brasília () Associação Brasileira dos Advogados
() ICESP () FAJ () UNIEURO () UNICESUMAR () RIEX () Outro

Modalidade de atendimento: () Presencial () Online

Atendimento: () Por agendamento () Demanda espontânea do plantão

Faz uso de medicamento ou outra substância?

() Sim () Não () Sem resposta

É portadora de deficiência:

() Sim () Não () Sem resposta

Qual o vínculo com o agressor?

() marido/companheiro(a)
() ex-marido/ ex-companheiro(a)
() namorado(a)
() ex-namorado(a)
() irmão(ã)
() pai/padrasto(a)
() tio(a)
() mãe/madrasta
() Outro _____

Tempo de Relacionamento:

() Não se aplica () Menos de um ano
() 1 a 5 anos () 6 a 10 anos () 11 a 15 anos () 16 a 20 anos
() 21 a 25 anos () 26 a 30 anos () Mais de 30 anos

Reside com o agressor? () Sim () Não

Tem filhos com o agressor? () Não se aplica () Sim () Não

- Quantos? _____

Situação de residência: () Própria () Alugada () Cedida

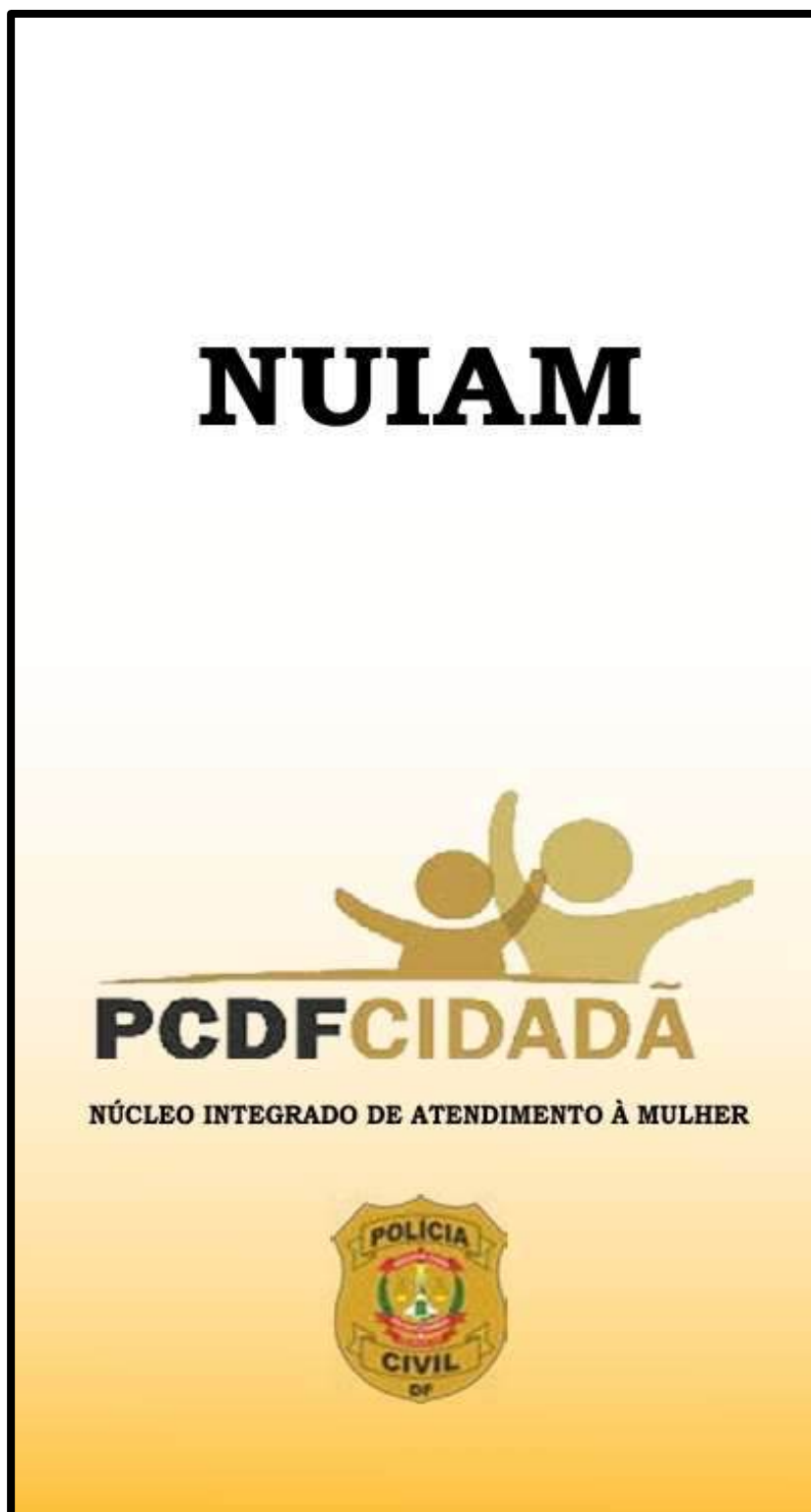
Recebeu acolhimento da Psicologia? () Sim () Não
Qual o encaminhamento dado?
() Sem encaminhamento
() Retorno para novo atendimento no NUIAM
() CAPS
() Pró-vítima /SEJUS
() CEAM
() Núcleo de atendimento da própria instituição conveniada
() Casa da Mulher Brasileira
() Instituto Umanizzare

Recebeu acolhimento da Assistência Social? () Sim () Não
Qual o encaminhamento dado?
() Sem encaminhamento
() Retorno para novo atendimento no NUIAM
() CREAS
() CRAS
() CEAM
() Pró-vítima /SEJUS
() CEAM
() Núcleo de atendimento da própria instituição conveniada
() Casa da Mulher Brasileira
() Instituto Umanizzare

Recebeu acolhimento do Jurídico? () Sim () Não
Qual o encaminhamento dado?
() Sem encaminhamento
() Retorno para novo atendimento no NUIAM
() Defensoria Pública (Central de Relacionamento ou presencial)
() CEAM
() Núcleo de atendimento da própria instituição conveniada
() Casa da Mulher Brasileira
() Instituto Umanizzare

Obs.: _____

Voluntárias responsáveis pelo atendimento: _____

ANEXO II – FOLDER NUIAM (ANTES DA CRIAÇÃO DA DIAM)

POSTOS DE ATENDIMENTO DO NUIAM

DEAM I

EQS 204/205 – Asa Sul
BRASÍLIA/DF
Telefone: (61) 98362-5673
2ª a 6ª de 13h às 18h

DEAM II

QNM 02, AE, Conjuntos G/H
CEILÂNDIA/DF
Telefone: (61) 98362-1738
2ª e 4ª feiras de 13h às 18h

11ª DELEGACIA DE POLÍCIA

3ª Av, AE 03, lote G
NÚCLEO BANDEIRANTE/DF
Telefones: (61) 3207-7103/7057
2ª e 4ª feiras de 13h às 18h

29ª DELEGACIA DE POLÍCIA

SCHF, QS 06, lote A
RIACHO FUNDO/DF
Telefones: (61) 98362-1642
(61)3207-8306/8304
2ª e 4ª feiras de 13h às 18h

38ª DELEGACIA DE POLÍCIA

Rua 04, Chácara 192
VICENTE PIRES/DF
Telefone: (61) 3207-8800
2ª e 4ª feiras de 13h às 18h



POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL

NUIAM

Núcleo Integrado de Atendimento à Mulher

Coordenação
Telefone: (61) 3207-4618
E-mail: gabdg-nuiam@pcdf.df.gov.br



197
Disque-denúncia

NUIAM



NÚCLEO INTEGRADO DE ATENDIMENTO À MULHER



NÚCLEO INTEGRADO DE ATENDIMENTO À MULHER

NUIAM

O Núcleo Integrado de Atendimento à Mulher (NUIAM) é uma iniciativa da Polícia Civil do DF para enfrentamento à violência contra a mulher, em parceria com os Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher (TJDFT), com as Promotorias de Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher (MPDFT) e Coordenadoria Executiva de Medidas Alternativas (CEMA/MPDFT), bem como com outras instituições governamentais, instituições de ensino superior e sociedade civil organizada.

O NUIAM busca prestar um atendimento mais humanizado e eficiente às mulheres, com espaços adaptados e reservados, onde elas poderão registrar a ocorrência policial e receber atendimento jurídico e psicossocial.

O NUIAM INVESTE EM:

- Capacitação e sensibilização dos policiais civis que realizam atendimento às mulheres vítimas de violência nas delegacias;
- Celebração de acordos de cooperação técnica com instituições de ensino superior e do terceiro setor;
- Fortalecimento dos laços com a rede de enfrentamento à violência contra a mulher.

O espaço NUIAM conta com:

- Espaço reservado para acolhimento psicológico;
- Brinquedoteca;
- Ambiente acolhedor.

PRINCIPAIS SERVIÇOS DO NUIAM

• Registro de Ocorrência Policial

Realizado, preferencialmente, por policial civil do sexo feminino, em ambiente reservado, distinto do plantão da unidade policial, garantindo maior privacidade à mulher.

• Atendimento psicossocial

Prestado por psicólogas e assistentes sociais, bem como estagiárias devidamente supervisionadas, em ambiente privativo, de modo a preservar a intimidade da mulher, com possibilidade de acompanhamento psicológico, caso necessário, dando sequência ao atendimento inicial de acolhimento.

• Atendimento jurídico

Realizado por advogados e estagiários de direito, devidamente supervisionados, que orientarão as vítimas em questões de direito criminal e de família.

ANEXO III – FOLDER NUIAM (APÓS A CRIAÇÃO DA DIAM)



NUIAM

NÚCLEO INTEGRADO DE ATENDIMENTO À MULHER



PCDF | DIAM
DIVISÃO INTEGRADA DE ATENDIMENTO
À MULHER



NUIAM
NÚCLEO INTEGRADO
DE ATENDIMENTO
À MULHER



NÚCLEO INTEGRADO DE ATENDIMENTO À MULHER

O Núcleo Integrado de Atendimento à Mulher é uma iniciativa da Polícia Civil do Distrito Federal para o enfrentamento à violência contra a mulher e atua em parceria com órgãos públicos, instituições de ensino superior e organizações da sociedade civil, prestando atendimento psicossocial e assistência jurídica a mulheres vítimas de violência doméstica e familiar e de crimes contra a dignidade sexual.

O NUIAM visa oferecer à mulher em situação de vulnerabilidade um espaço exclusivo para o registro policial, com um ambiente seguro e acolhedor, ofertando um espaço infantil para uma melhor qualidade do atendimento.

NUIAM

VICENTE PIRES

NÚCLEO INTEGRADO
DE ATENDIMENTO À MULHER



POSTOS DE ATENDIMENTO DO NUIAM

AGENDE SEU HORÁRIO:

01

Delegacia Especial de Atendimento à Mulher I (DEAM I)

EQS 204/205 - Asa Sul - Brasília/DF

Telefone: (61) 98275-6801

2ª a 6ª feira - 14h às 18h

02

Delegacia Especial de Atendimento à Mulher II (DEAM II)

QNM 02, AE, Conjuntos G/H - Ceilândia/DF

Telefone: (61) 98362-3388

2ª e 4ª feira - 8h às 12h

03

6ª Delegacia de Polícia

Quadra 33, AE, S/N - Paranoá/DF

Telefone: (61) 98362-6258

2ª a 5ª feira - 14h às 18h

04

11ª Delegacia de Polícia

Av. Central, AE, Lote G - Núcleo Bandeirante/DF

Telefone: (61) 98369-0264

2ª, 4ª e 6ª feira - 14h às 18h

05

29ª Delegacia de Polícia

SCHF, QS 06, Lote AI - Riacho Fundo I/DF

Telefone: (61) 3207-8306

2ª feira - 14h às 18h

4ª feira - 13h às 17h

06

38ª Delegacia de Polícia

Rua 4, Chácara 192 - Vicente Pires/DF

Telefone: (61) 98103-0525

2ª e 4ª feira - 13h30 às 17h30



PRINCIPAIS SERVIÇOS OFERTADOS PELO **NUIAM**



Registro de ocorrência policial

Realizado, preferencialmente, por policial civil feminina, em ambiente reservado, distinto do plantão da unidade policial, garantindo privacidade à mulher.



Atendimento psicossocial

Realizado por psicólogos(as) e assistentes sociais ou estagiários(as) supervisionados(as), em ambiente privativo, de modo a preservar a intimidade da mulher. Após o atendimento inicial de acolhimento, caso necessário, há a possibilidade de encaminhamento à rede de apoio.



Atendimento jurídico

Realizado por advogados(as) ou estagiários(as) supervisionados(as), com assistência jurídica às vítimas em temas de direito criminal e de família.



CANAIS DE DENÚNCIA E SERVIÇOS OFERECIDOS PELO GDF

Disque Denúncia 197 - PCDF: Serviço da Polícia Civil do DF para receber denúncias. Funciona 24 horas, é gratuito e pode ser realizada de forma anônima.

Delegacia Eletrônica - PCDF: Tem como objetivo proporcionar ao cidadão comodidade no registro e obtenção de ocorrências policiais online.

Acesse: delegaciaeletronica.pcdf.df.gov.br

Ligue 190 - PMDF: Em caso de emergência, a vítima ou uma testemunha pode pedir ajuda por meio do telefone e uma viatura da Polícia Militar é enviada até o local imediatamente. Disponível 24 horas. A ligação é gratuita.

Ligue 180 - Central de Atendimento à Mulher: Oferece escuta e acolhida qualificada às mulheres em situação de violência, além de registrar e encaminhar denúncias aos órgãos competentes. Disponível 24 horas. A ligação é gratuita e pode ser feita de forma anônima.



CANAIS DE DENÚNCIA E SERVIÇOS OFERECIDOS PELO GDF

Proteja-se: Aplicativo, criado por meio de uma parceria com o Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, que integra os serviços do Disque 100 e Ligue 180. Por meio dele, é possível denunciar as violações de direitos contra mulheres, 24 horas por dia e em libras. Disponível para download em dispositivos IOS e Android.

Casa da Mulher Brasileira: Espaço público que oferece atendimento integrado e humanizado às mulheres vítimas de violência. A Casa conta com um alojamento de passagem que abriga mulheres, em risco iminente de morte, pelo prazo de até 48 horas, até que sejam tomadas as providências e encaminhamentos necessários.

- Endereço: CNM 1, Bloco I, Lote 3, Ceilândia
- Horário: aberta 24 horas
- Telefones: Recepção (61) 3371-2897
- Acolhimento e Triagem - 1º andar (61) 3371-2637



CANAIS DE DENÚNCIA E SERVIÇOS OFERECIDOS PELO GDF

Casa Abrigo: Oferece acolhimento às vítimas de violência doméstica, familiar e sexual, com risco de morte. Para ingresso na unidade, a mulher precisa ser encaminhada por meio das delegacias do Distrito Federal, após o registro de boletim de ocorrência e a solicitação de medida protetiva. O tempo de abrigamento das mulheres e seus dependentes é de até 90 dias, durante os quais são oferecidos acompanhamento psicossocial multidisciplinar e encaminhamento para os demais serviços da rede de apoio do GDF. Endereço sigiloso.

Código Sinal Vermelho: Garante que as mulheres possam procurar estabelecimentos comerciais e pedir ajuda em casos de violência doméstica. A denúncia pode ser realizada verbalmente ou por meio de um "X" vermelho desenhado na mão. Estabelecimentos que quiserem aderir ao programa devem enviar um e-mail para: sinalvermelho@mulher.df.gov.br.



CANAIS DE DENÚNCIA E SERVIÇOS OFERECIDOS PELO GDF

CEAM - Centro Especializado de Atendimento à

Mulher: Espaço de acolhimento e de atendimento psicossocial à mulher em situação de violência.

Também oferece orientação e encaminhamento jurídico.

- CEAM 102 Sul (Plano Piloto), Estação do Metrô 102 Sul, (61) 3224-0943 e (61) 99183- 6454
- CEAM Planaltina, AE 1/2, lotes 3/5, Jardim Roriz, (61) 99341-6001 e (61) 3388-4656
- CEAM Brasília, SDN, Conjunto A, Ed. Sede do Centro Integrado de Operações de Brasília (CIOB), (61) 3341-1840 e (61) 98199-1198

NAFAVD - Núcleos de Atendimento às Famílias e aos Autores de Violência Doméstica (Espaço Acolher):

Espaço de acompanhamento psicossocial e acolhimento, tanto das vítimas quanto dos autores envolvidos em situação de violência doméstica e familiar.

- Plano Piloto (61) 99323-6567 e (61) 3343-6553
- Brazlândia (61) 99103-0058
- Gama (61) 99120-5114
- Paranoá (61) 99206-6281 e (61) 99128-4484
- Planaltina (61) 99128-9921 e (61) 3388-1095
- Santa Maria (61) 99969-3363 e (61) 3394-6863
- Sobradinho (61) 99501-6007 e (61) 3387-0096
- Ceilândia (61) 98314-0882
- Samambaia (61) 3458-1433 e (61) 99530- 9675

DIAM

Divisão Integrada
de Atendimento à Mulher

Telefone:
(61) 3207-4618

E-mail:
gabdg-diam@pcdf.df.gov.br

ANEXO IV – Autorização do Comitê de Ética em Pesquisa

PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: CONTRIBUIÇÕES DO NUIAM NO ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR CONTRA A MULHER NO DISTRITO FEDERAL

Pesquisador: IVANA MELO PEREIRA

Área Temática:

Versão: 1

CAAE: 82181124.0.0000.5540

Instituição Proponente: Faculdade UnB Planaltina

Patrocinador Principal: FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 7.016.418

Apresentação do Projeto:

Trata-se do projeto de pesquisa CONTRIBUIÇÕES DO NUIAM NO ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR CONTRA A MULHER NO DISTRITO FEDERAL da Pesquisadora: IVANA MELO PEREIRA

Objetivo da Pesquisa:

a pesquisadora apresenta: "Hipótese:

Como os NUIAMs da Polícia Civil do Distrito Federal contribuem no enfrentamento à violência doméstica e familiar contra a mulher?

Objetivo Primário:

Analisar a atuação dos Núcleos Integrados de Atendimento à Mulher (NUIAM), da Polícia Civil do Distrito Federal, no enfrentamento à violência

doméstica e familiar contra a mulher, no Distrito Federal, a partir da percepção das vítimas/usuárias.

Objetivo Secundário:

Descrever o perfil das usuárias atendidas no NUIAM da 11ª Delegacia de Polícia do Distrito Federal, bem como o perfil dos agressores das vítimas

acolhidas; Identificar quais encaminhamentos fornecidos às usuárias acolhidas/atendidas, e se tais encaminhamentos foram pertinentes para tratar

Endereço: CAMPUS UNIVERSITÁRIO DARCY RIBEIRO - FACULDADE DE DIREITO - SALA BT-01/2 - Horário de

Bairro: ASA NORTE

CEP: 70.910-900

UF: DF

Município: BRASÍLIA

Telefone: (61)3107-1592

E-mail: cep_chs@unb.br

Continuação do Parecer: 7.016.418

as demandas apresentadas; Analisar a efetividade do serviço prestado, a partir da percepção das usuárias no pós atendimento/acolhimento."

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

a pesquisadora apresenta: Ao longo da entrevista, é possível que a mulher *reviva* os episódios de violência e sofra algum tipo de prejuízo (crise de ansiedade, ataque de pânico, alguma fobia, entre outros transtornos), ou relate que não teve suas demandas resolvidas e/ou amenizadas. Para contornar/controlar os possíveis prejuízos, as entrevistadas serão encaminhadas ao NUIAM mais próximo para receber atendimento especializado (assistência psicológica, assistência jurídica e/ou assistência social).

Com relação aos benefícios da pesquisa, pode-se citar: produção de conhecimento científico; conhecimento aprofundado da rede de enfrentamento de violência doméstica e familiar contra a mulher, no Distrito Federal; avaliação da eficácia dos procedimentos adotados pelos NUIAMs; reapresentação das demandas das participantes da pesquisa.

Ela faz a reflexão adequada dos potenciais riscos e a forma de mitigá-los.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

A pesquisadora apresenta: "Projeto de Pesquisa apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública, em nível de Mestrado Profissional, da Universidade de Brasília (UnB). A pesquisa será realizada no âmbito da Polícia Civil do Distrito Federal (PCDF), nos Núcleos Integrados de Atendimento à Mulher (NUIAMs). Os NUIAMs têm por objetivo *realizar o registro de ocorrência policial de mulheres vítimas de violência doméstica e familiar; e oferecer atendimentos jurídico, psicológico e de assistência social*. Os índices de violência doméstica e familiar contra a mulher têm apresentado aumento no Brasil, o que chama a atenção da mídia, de pesquisadores, de entidades sociais e dos órgãos públicos. No Distrito Federal, os dados divulgados pela Secretaria de Segurança Pública, no ano de 2024, revelam que do ano de 2022 para o ano de 2023, o DF apresentou um aumento de 9,8% nos casos registrados de violência doméstica contra a mulher; com relação ao feminicídio houve aumento de 100%, quando comparado o ano de 2023 (34 casos) com o ano de 2022 (17 casos). A Lei 11.340/2006, conhecida como Lei Maria da Penha (LMP), cria mecanismos para prevenir, coibir e erradicar a violência doméstica e familiar contra a mulher, entre outras providências. A LMP traça algumas diretrizes, entre elas, a implementação de atendimento policial especializado para as mulheres"

Endereço: CAMPUS UNIVERSITÁRIO DARCY RIBEIRO - FACULDADE DE DIREITO - SALA BT-01/2 - Horário de
Bairro: ASA NORTE **CEP:** 70.910-900
UF: DF **Município:** BRASÍLIA
Telefone: (61)3107-1592 **E-mail:** cep_chs@unb.br

INSTITUTO DE CIÊNCIAS
HUMANAS E SOCIAIS DA
UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA -
UNB



Continuação do Parecer: 7.016.418

A pesquisadora aborda de forma adequada as questões éticas do projeto de pesquisa. O tema é sensível e muito relevante para as mulheres que buscam atendimento por terem sofrido violência.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

A pesquisadora apresenta o TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO, Folha de rosto devidamente assinada, Instrumento de coleta de dados, autorização do diretor geral adjunto da PCDF, carta de encaminhamento, projeto de pesquisa, carta de revisão ética, lattes dos pesquisadores. Todos os termos estão adequados às orientações deste CEPCHS e da CONEP

Recomendações:

aprovado

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

aprovado

Considerações Finais a critério do CEP:

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_2384468.pdf	08/08/2024 11:11:45		Aceito
Cronograma	Cronograma_Ivana_Melo_Pereira.pdf	08/08/2024 11:09:33	IVANA MELO PEREIRA	Aceito
Outros	Carta_de_Revisao_Etica.pdf	08/08/2024 11:00:45	IVANA MELO PEREIRA	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto_Final_Ivana_Melo.pdf	08/08/2024 10:59:38	IVANA MELO PEREIRA	Aceito
Outros	Autorizacao_Institucional_Policia_Civil_do_DF.pdf	05/08/2024 21:41:08	IVANA MELO PEREIRA	Aceito
Outros	Carta_de_Encaminhamento_Ivana_Melo.pdf	05/08/2024 21:38:36	IVANA MELO PEREIRA	Aceito
Outros	Lattes_Ivana_Melo_Pereira.pdf	05/08/2024 21:37:23	IVANA MELO PEREIRA	Aceito
Outros	Lattes_Mauro_Eduardo_Del_Grossi.pdf	05/08/2024 21:36:50	IVANA MELO PEREIRA	Aceito
Outros	Instrumentos_de_Coleta_de_Dados.pdf	05/08/2024 21:33:40	IVANA MELO PEREIRA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento /	Termo_de_Consentimento_Livre_Esclarecido.pdf	23/07/2024 15:58:35	IVANA MELO PEREIRA	Aceito

Endereço: CAMPUS UNIVERSITÁRIO DARCY RIBEIRO - FACULDADE DE DIREITO - SALA BT-01/2 - Horário de
Bairro: ASA NORTE **CEP:** 70.910-900
UF: DF **Município:** BRASÍLIA
Telefone: (61)3107-1592 **E-mail:** cep_chs@unb.br

INSTITUTO DE CIÊNCIAS
HUMANAS E SOCIAIS DA
UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA -
UNB



Continuação do Parecer: 7.016.418

Justificativa de Ausência	Termo_de_Consentimento_Livre_Esclarecido.pdf	23/07/2024 15:58:35	IVANA MELO PEREIRA	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto_de_Pesquisa_Ivana_Melo.pdf	23/07/2024 15:52:33	IVANA MELO PEREIRA	Aceito
Folha de Rosto	Folha_de_Rosto.pdf	23/07/2024 15:50:43	IVANA MELO PEREIRA	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

BRASILIA, 19 de Agosto de 2024

Assinado por:
André Ribeiro da Silva
(Coordenador(a))

Endereço: CAMPUS UNIVERSITÁRIO DARCY RIBEIRO - FACULDADE DE DIREITO - SALA BT-01/2 - Horário de
Bairro: ASA NORTE **CEP:** 70.910-900
UF: DF **Município:** BRASILIA
Telefone: (61)3107-1592 **E-mail:** cep_chs@unb.br