



Olhares entrecruzados: pesquisa-ação com agentes do atendimento à mulher em situação de violência da cidade de Bauru-SP

Interlocking looks: action research with agents of women care in situations of violence in the city of Bauru-SP

 Tamara de Souza Brandão Guaraldo¹
<https://orcid.org/0000-0001-7925-2021>

 Daniele Mendes de Melo²
<https://orcid.org/0000-0002-5007-9226>

 Celia Retz Godoy dos Santos³
<https://orcid.org/0000-0003-4473-8122>

 Andresa de Souza Ugaya⁴
<https://orcid.org/0000-0001-9864-5971>

Recebido em: 30 de outubro de 2020.
Primeira revisão: 16 de fevereiro de 2021.
Revisão final: 04 de abril de 2021.
Aprovado em: 14 de agosto de 2021.

 <http://doi.org/10.46401/ardh.2021.v13.12106>

1 Doutora em Ciência da Informação pela FFC Unesp - Marília (2013). Professora do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da FFC Unesp (PPGCI). Professora Assistente Doutora dos cursos de Relações Públicas, Design e Radialismo da FAAC UNESP- Bauru, Brasil. Bolsista Capes no Doutorado e no Mestrado em Comunicação pela UNESP (2005), graduada em Comunicação Social - Jornalismo, UNESP (2000). Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9889031497844442>. E-mail: tamara.guaraldo@unesp.br

2 Mestrado em curso pela Universidade de São Paulo na área de Desenvolvimento do Estado Democrático de Direito. Master of Comparative Constitutional Law pela Samford University, EUA. Especialização lato sensu pela Instituição Toledo de Ensino, ITE, Brasil. Graduada em direito pela Instituição Toledo de Ensino, ITE, Brasil. Exerce o cargo de Juíza de direito na 2ª Vara Criminal de Bauru/SP e de Coordenadora do Anexo de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher de Bauru/SP, Brasil. Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/7598436743809256>. E-mail: dmendmel@gmail.com

3 Doutora em Sociologia (Unesp), Mestre e graduada em Comunicação Social (Unimep), Brasil. Publicou mais de 130 trabalhos em anais de eventos nacionais e internacionais, possui 20 livros publicados, 43 capítulos de livros e cerca de 200 itens de produção técnica. Atua na área de Comunicação, Relações públicas, opinião pública. Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/3759662136447410>. E-mail: celia.retz@unesp.br

4 Graduação (1999), mestrado (2008) e doutorado (2011) em Educação Física pela Universidade Estadual de Campinas. Lecionou nas universidades Cidade de São Paulo, Cruzeiro do Sul e Nove de Julho atuando nas seguintes subáreas: Ginástica (geral, rítmica, artística); Atividades Rítmicas e Expressivas; Ritmo e Movimento; Dança; Educação Física Infantil e Estágio Supervisionado. Atualmente é docente do departamento de Educação Física da Faculdade de Ciências da UNESP, Brasil. Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4952020883947768>. E-mail: andresa.ugaya@unesp.br

RESUMO: O estudo relata uma pesquisa-ação realizada na cidade de Bauru/SP com os agentes da rede de atendimento às mulheres em situação de violência doméstica e familiar. Com a finalidade de levantar as dificuldades nos serviços prestados a partir de um processo dialógico, a pesquisa propiciou a produção de conhecimento voltada ao aperfeiçoamento dos serviços e a reflexão de seus atores. Os resultados dos diversos olhares dos agentes da rede de atendimento às mulheres favorecem a capacitação recíproca e uma perspectiva de mudança coletiva.

ABSTRACT: The study reports an action research carried out in the city of Bauru/ SP with the agents of the service network for women in situations of domestic and family violence. In order to raise the difficulties in the services provided from a dialogical process, the research provided the production of knowledge aimed at the improvement of services and the reflection of its actors. The results of the different views of the agents of the women's service network favor mutual training and a perspective of collective change.

Palavras-chave: Violência contra a mulher, políticas públicas; rede de enfrentamento à violência.

Keywords: Violence against women, public policies, network to eliminate violence.

A colaboração entre entes públicos e a sociedade tem resultado em experiências inovadoras para a solução de problemas sociais. Trata-se de um meio de dilargar o conceito de cidadania, adequando-o a um novo paradigma de participação social integrativa. Ante a natureza eminentemente associativa da pessoa humana, da solidariedade natural característica da humanidade e da fraqueza dos indivíduos isolados, o engajamento nas atividades sociais deixou de representar mera faculdade, podendo ser interpretada como um dever (DALLARI, 2004).

De longa data os ataques aos direitos das mulheres têm subalternizado o papel destas na sociedade, tornando-a uma cidadã de "segunda categoria", quando não invisibilizada. A obrigação de estabelecer uma política de eliminação da discriminação contra as mulheres, enraizada em fatores relacionados ao gênero, deve, portanto, orientar todos os agentes e órgãos do Estado, além da própria sociedade civil.

Políticas públicas demandam um permanente realinhamento entre desenho e implementação. Quando voltadas ao enfrentamento da violência de gênero contra a mulher, sua efetividade depende, ainda, da interlocução dos diversos setores chamados a atuar diante de uma complexidade de fatores causadores e reprodutores das mais variadas violências. Desse modo, "é necessário avaliar se as políticas projetadas estão sendo efetivamente implementadas e, quando efetivamente implementadas, a efetividade de tais intervenções" (PASINATO; MACHADO; ÁVILA, 2019, p. 15). Apesar dos vários estudos e contribuições teóricas sobre as práticas de enfrentamento à violência contra a mulher, mudanças estruturais não têm se concretizado. Esse fato demanda a investigação de óbices e equívocos dos gestores dos programas estatais e, de outro lado, uma readequação de postura para assumirem novos desafios nos serviços prestados (PASINATO; MACHADO; ÁVILA, 2019).

Segundo dados da Organização Mundial da Saúde (OMS), uma em cada três mulheres em todo o mundo (35%) já sofreu algum tipo de violência física ou sexual, seja em casa, em suas

comunidades ou mesmo no ambiente de trabalho. A maior parte dos casos é de violência infligida por parceiros. Em todo o mundo, quase um terço (30%) das mulheres que estiveram em um relacionamento relatam ter sofrido alguma forma de violência física e/ou sexual na vida por parte de seu parceiro. Globalmente, 38% dos assassinatos de mulheres são cometidos por um parceiro masculino (ORGANIZAÇÃO PAN AMERICANA DA SAÚDE; ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE, 2017).

Disseminada em todo o mundo, como se verifica dos dados acima apresentados, a violência contra a mulher é considerada um problema social e de saúde pública, constituindo-se em uma ofensa aos direitos humanos. Para a Organização das Nações Unidas (ONU), a violência de gênero assume diferentes formas, dificultando a construção de uma resposta padrão para todos os casos.

Neste artigo objetiva-se apresentar o relato de uma intervenção social voltada aos agentes que atuam em órgãos governamentais e não governamentais de atendimento à mulher em situação de violência na cidade de Bauru, via pesquisa-ação, a partir dos olhares dos próprios agentes envolvidos os quais são chamados a interagir em grupos mistos e, a partir desse processo dialógico, encontrar as dificuldades e possíveis soluções para o aperfeiçoamento desse conjunto articulado de ações que constitui a rede de enfrentamento.

O relato está dividido em quatro subtópicos, além desta introdução e das considerações finais, a saber: 1) Direitos das mulheres como uma construção histórica; 2) Violência contra a mulher no Brasil; 3) A oficina como intervenção participativa (metodologia); e 4) Resultados da pesquisa de campo: a oficina.

Direitos das mulheres como uma construção histórica

A violência de gênero, doméstica e familiar no Brasil passou por um novo prisma e abordagem com a vigência da Lei n. 11.340, de 7 de agosto de 2006, popularmente conhecida como Lei Maria da Penha. A partir dela entendeu-se que a violência é social, que a justiça tem uma dimensão coletiva e que devemos trazer a comunidade para junto dela. Trata-se de transformar a comunidade desde a comunidade. Conquanto a legislação tenha estabelecido a responsabilidade da sociedade ao lado da família e do poder público para criar as condições necessárias para o efetivo exercício dos direitos nela previstos (artigo 3º, §2º), a exortação legal é insuficiente para uma adesão massiva sem que esse processo seja internalizado pela comunidade (BRASIL, 2006). Prospectivamente analisada, a Lei Maria da Penha contribuirá para a reversão de um pensamento patriarcal cristalizado somente através de uma postura ativa da sociedade. A lei depende, para ser efetiva, do engajamento da sociedade, uma vez que nela, justamente, está introjetada a violência cultural de gênero, que retroalimenta a violência direta e estrutural.

Não se pode ignorar que a construção da lei é fruto de um processo histórico e não mera abstração que passa a reger indivíduos pelo simples fato de integrar o ordenamento jurídico do país.

Em uma breve digressão, pode ser lembrada a Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher (Convenção de Belém do Pará) (OEA, 1994), como o primeiro documento internacional que reconheceu a violência contra as mulheres como uma violação dos

direitos humanos. Todavia, agendas variadas de organizações de mulheres e movimentos sociais, no Brasil e exterior, cada qual em sua realidade sócio-histórica, trouxe contribuições para o avanço paulatino na restauração do regime democrático, eliminação das desigualdades e conquista da cidadania (SEVERI, 2018).

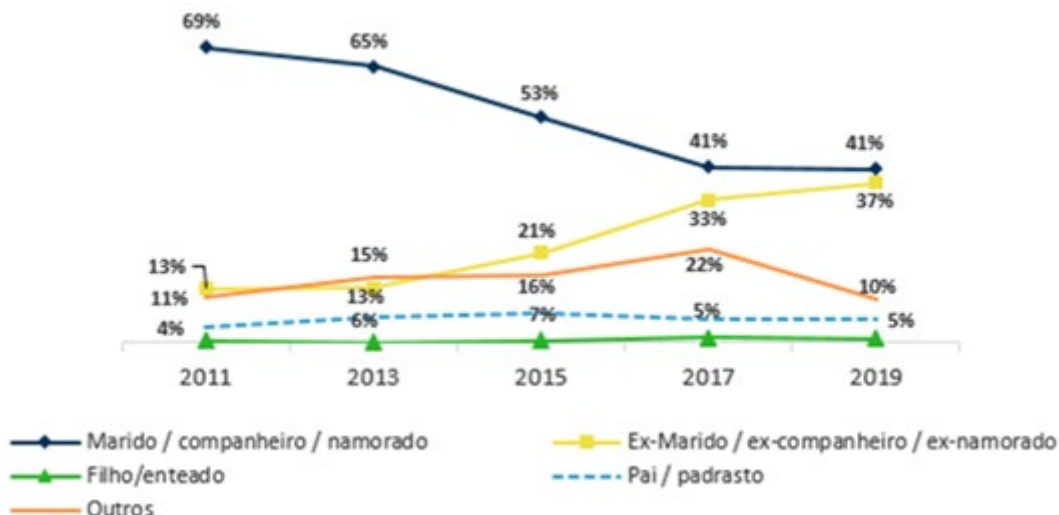
No Brasil, no contexto do regime militar, o movimento de mulheres tem seu marco inicial mais expressivo, mas a história de resistências e ações políticas contra variadas formas de violência retroagem à época colonial e à escravidão, anteriores ao século XX. Desde então, a luta por direitos civis, políticos, econômicos e sociais, encampada por coletivos organizados, tem avançado, passando a integrar programas e plataformas eleitorais. Em 1987, ano precedente à outorga da Constituição Federal, a Carta da Mulher Brasileira aos Constituintes representou a semente germinal do que passou a ser considerado o projeto jurídico feminista brasileiro (SEVERI, 2018). Esse “[...] marco histórico da práxis política da mulher, grandemente influenciada pela teoria e práxis feministas dos últimos 10 anos” (PIMENTEL, 1987, p. 72) obteve êxito em inscrever inúmeros dispositivos que integram a atual Constituição Federal de 1988. Também propiciou ampla repercussão na alteração do Código Civil, Código Penal e outras legislações marcadamente discriminatórias contra a mulher (SEVERI, 2018).

Nesse passo, somente uma digressão histórica permite compreender que o enfrentamento à violência direta e estrutural — retroalimentadas pela violência cultural — não pode ser descontextualizado de um processo de mobilização da sociedade. Na medida em que a sociedade é o meio propagador da desigualdade que afeta as mulheres, o mecanismo desconstrutor dessa discriminação passará, necessariamente, por ela, o que implicará conversão de crenças, mudança de mentalidade da sociedade em geral e dos operadores do direito.

Violência contra a mulher no Brasil

O Instituto de Pesquisa DataSenado, que realiza pesquisa de opinião bianualmente, ouviu 2.400 mulheres de todas as unidades da Federação acerca de agressões por elas sofridas e publicou um relatório em dezembro de 2019, no qual constatou-se que, por um lado houve queda no percentual de mulheres agredidas por maridos, namorados ou companheiros, o que pode (pelo menos em tese) indicar maior poder de enfrentamento e autonomia por parte da mulher para se afastar do agressor — problema estrutural caracterizado pela subordinação desta em relação ao homem e pela naturalização da opressão e da violência em relação à mulher; por outro lado, houve aumento na incidência de agressões cometidas por ex-maridos, ex-companheiros e ex-namorados, que subiu de 13% para 37% entre 2011 e 2019, representando um aumento de 285% desses casos (Figura 1).

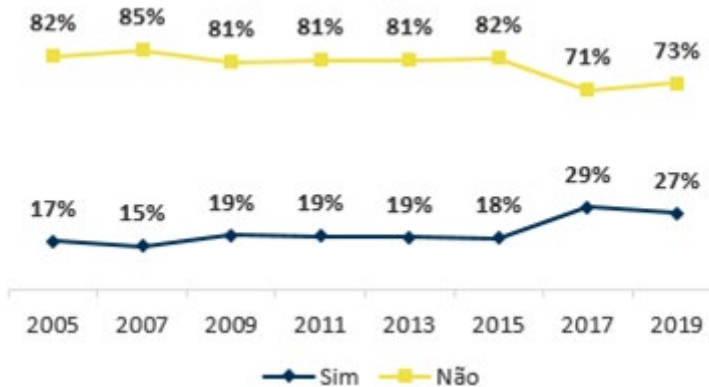
Figura 1 – Percentual de agressões conforme a tipologia



Fonte: Instituto de Pesquisa DataSenado (2019, p. 10)

Em relação às mulheres que declararam já ter sofrido algum tipo de agressão, o índice se manteve estável comparado com o último relatório de 2017, considerada a margem de erro. Das entrevistadas, 27% declararam ter sofrido agressão (Figura 2).

Figura 2 - Índice de mulheres que sofreram violência provocada por homens



Fonte: Instituto de Pesquisa DataSenado (2019, p. 7)

Os assassinatos de mulheres (registrados, sem abarcar os diversos casos de subnotificações), aumentaram na última década, com um crescimento de 30,7%, de acordo com o **Atlas da violência 2019**, que analisou o período compreendido entre 2007 a 2017. Considerando os dados referentes ao ano de 2017, o documento registrou que cerca de 13 mulheres foram assassinadas por dia, correspondendo a 4936 mortes no ano (INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA; FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA, 2019).

O documento **Análise da violência contra as mulheres no Brasil** (SILVA; GREGOLI; RIBEIRO, 2017), confeccionado pelo Núcleo de Estudos e Pesquisas da Consultoria Legislativa do Senado Federal, publicado em 2017, buscou um aprofundamento do diagnóstico do problema da

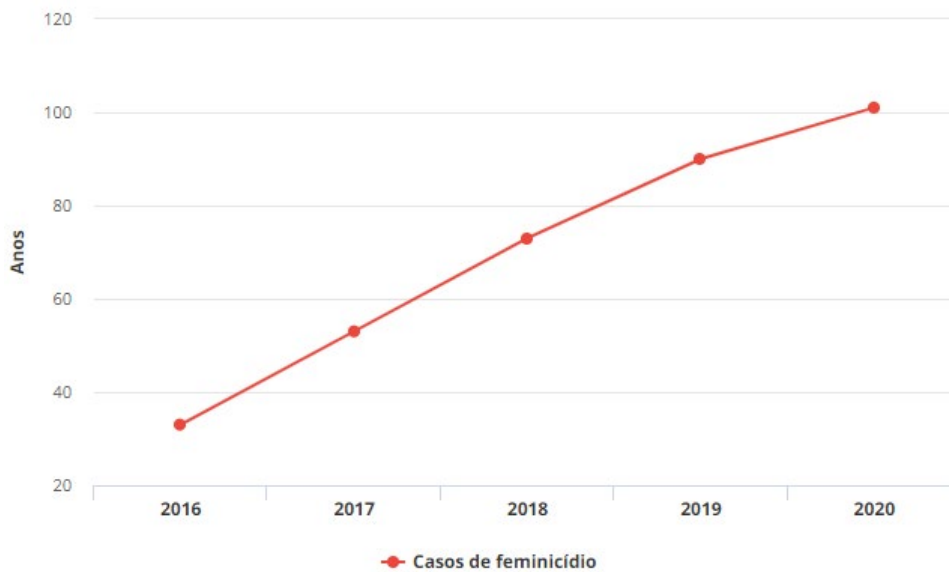
violência contra as mulheres e concluiu que existem particularidades nas diversas regiões do país. Cita como exemplo as taxas de homicídio no ano de 2013: o Estado de Roraima apresentou taxa superior a 15 por cem mil enquanto os Estados do Piauí e de São Paulo apresentaram taxas inferiores a 3 homicídios por grupo de cem mil mulheres. Desse modo, concluiu que a análise da taxa de forma isolada não reflete a complexidade do fenômeno (SILVA; GREGOLI; RIBEIRO, 2017).

Chama a atenção, ainda, o referido documento, sobre a possibilidade de subnotificação e de classificação diferente entre os Estados para um mesmo tipo de violência. Observou-se também que a violência atingiu mulheres brancas e negras de formas distintas. Alguns Estados, a exemplo de São Paulo e Santa Catarina registraram taxas inferiores a 30% da média nacional, enquanto Alagoas, Goiás, Mato Grosso e Roraima, taxas superiores a 1,5% a média (SILVA; GREGOLI; RIBEIRO, 2017).

A última edição do **Atlas da violência**, em 2020, traz um dado que indica queda do aumento de assassinatos de mulheres entre os anos de 2017 e 2018. No ano de 2018, 4.519 mulheres foram assassinadas no Brasil, o que representa uma taxa de 4,3 homicídios para cada cem mil habitantes do sexo feminino. Esse índice seguiu uma tendência de redução da taxa geral de homicídios no país, a taxa de homicídios contra mulheres apresentou uma queda de 9,3% entre 2017 e 2018 (INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA, 2020).

Embora 2018 tenha apresentado certa redução da violência letal contra as mulheres na comparação com os anos mais recentes, quando se observa um período mais longo no tempo, é possível verificar um incremento das taxas de homicídios de mulheres no Brasil e em diversos Estados, pois entre 2008 e 2018, o Brasil teve um aumento de 4,2% nos assassinatos de mulheres (INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA, 2020).

Agravado pela pandemia de Covid-19, no Estado de São Paulo, por exemplo, o número de casos de feminicídios registrados no primeiro semestre de 2020 atingiu a maior marca desde 2016. O levantamento foi realizado pelo **G1** e **GloboNews**, com dados da Secretaria de Segurança Pública (SSP). Entre janeiro e julho deste ano, as ocorrências de feminicídio atingiram a marca de 101 casos, 12% a mais do que os 90 registros feitos no mesmo período de 2019. É o maior número da série histórica, iniciada em 2016, para este período. Em 2016, 31 feminicídios foram registrados durante o primeiro semestre. Em 2017, 48; 2018 teve 57; 2019 foram 85 e em 2020 o número chegou a 101. Dos casos de 2020, 83% tem autoria de companheiros ou ex-companheiros das vítimas, 68% ocorreram dentro da casa da vítima e 43% do total tiveram prisão em flagrante. A média de idade das vítimas é 31 anos, 55% são descritas nos boletins de ocorrências como brancas e 45% como pretas ou pardas (ARCOVERDE; ACAYABA, 2020).

Figura 3 - Femicídio no Estado de São Paulo no período de 2016 a 2020

Fonte: Arcoverde e Acayaba (2020).

A Convenção de Belém do Pará define a violência contra a mulher como “[...] 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” (OEA, 1996). Nos documentos internacionais o conceito de “violência contra as mulheres” especifica que ela é baseada no gênero, o que significa que “[...] a violência é dirigida contra uma mulher porque ela é mulher ou que as afeta desproporcionalmente” (TOFFOLI, 2019, p. 10). Isso constitui violação de seus direitos humanos, segundo o Comitê para Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra a Mulher (CEDAW) (sigla em inglês, adotada pela Recomendação Geral n. 19, de 1979). A CEDAW reconheceu, na Recomendação Geral n. 35, que a expressão “violência de gênero contra as mulheres” contribui para a “[...] compreensão dessa violência como um problema social e não individual, requerendo respostas abrangentes, para além de eventos específicos, agressores individuais e vítimas/sobreviventes” (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2019, p. 19). Silvia Pimentel (2008, p. 17), que foi membro do Comitê até 2005, esclarece que a CEDAW:

[...] é a grande Carta Magna dos direitos das mulheres e simboliza o resultado de inúmeros avanços principiológicos, normativos e políticos construídos nas últimas décadas, em um grande esforço global de edificação de uma ordem internacional de respeito à dignidade de todo e qualquer ser humano.

Ainda de acordo com Pimentel (2008), as Recomendações Gerais (acima se mencionou as de número 19 e 35) buscam interpretar os direitos e princípios previstos na citada Convenção.

No âmbito interno, configura-se violência doméstica e familiar contra a mulher qualquer ação ou omissão baseada no gênero que lhe cause morte, lesão, sofrimento físico, sexual ou psicológico e dano moral (artigo 5º da Lei Maria da Penha). A Lei 11.340/2006 trouxe importante inovação

na responsabilização dos homens autores de violência doméstica e familiar. A partir dela, toda e qualquer violência praticada contra a mulher que ocorra no âmbito doméstico, familiar ou relação de afeto, desde que baseada no gênero, passou a ser objeto de proteção da lei (artigo 7º). As infrações praticadas com violência dirigida à mulher em razão do gênero, ou seja, pelo simples fato de serem mulheres ou que as afetem de modo desproporcional, deixaram, a partir da lei de ser consideradas de “menor potencial ofensivo” (artigo 41), situação que favorecia, na maior parte das vezes, uma transação penal para evitar a persecução criminal, o que era interpretado como impunidade (BRASIL, 2006).

Sua divulgação tem sido superficial, em relação aos procedimentos e suportes que a lei oferece e a maioria dos cidadãos desconhece os veículos de publicação dessas. A grande massa da população tem uma visão míope do saber jurídico, o que pode contribuir para a deformação da conjuntura social, porque o papel pedagógico das Leis acaba não produzindo os efeitos sociais que elas preveem. Da mesma forma, não é pela coerção que se garante a ordem coletiva, mas sim, pela comunicação socioeducativa, que se dá quando da socialização dos aportes jurídicos das leis em linguagem apropriada ao cidadão. E, para que uma lei consiga influir no comportamento humano e assegurar a extinção de um delito, é preciso que ela seja entendida e conhecida pela sociedade.

A oficina como intervenção participativa

Ao refletirmos sobre o porquê da dificuldade de se mudar as práticas de enfrentamento a violência contra a mulher, sob a perspectiva dos promotores das ações de atendimento, duas questões se apresentam: a concepção do que é e como se produz a violência de gênero; e a incompatibilidade da mudança com o viés positivista existente no processo de trabalho dos agentes e órgãos públicos. A fragmentação dos atendimentos dos diferentes atores (agentes dos sistema de segurança pública e de justiça, saúde, assistência social etc.), designados para contribuir de forma efetiva na prevenção e enfrentamento da violência contra a mulher, pode ser prejudicada sobremaneira quando o conjunto dos procedimentos operativos não estão articulados de forma a promover a resolução integral do problema.

A remoção dos obstáculos que ocorrem em um contexto estrutural de discriminação e desigualdade não é uma tarefa fácil. Para dar essa resposta complexa devemos questionar, antes, de que forma e quais atores devem atuar para impedir essa espiral da violência. Essa dimensão coletiva do trabalho materializa-se na rede de prevenção e enfrentamento à violência contra a mulher.

Na cidade de Bauru, região centro-oeste do Estado de São Paulo, a Assistência Social atua via o Centro de Referência à Mulher em Situação de Violência (CRM), juntamente com o Centro de Referência Especializado (CREAS/CRAS). São os órgãos municipais encarregados do atendimento à mulher (e sua família) em situação de risco pessoal e social, representado pela violência nas suas variadas formas. O papel articulador dos serviços interdisciplinares disponibilizados à mulher em situação de violência está afeto ao primeiro. O município dispõe, ainda, de um serviço de acolhimento institucional em abrigo para mulheres em situação de violência. A “Casa da Mulher”,

afeta à Secretaria da Saúde, dispõe de um ambulatório de atendimento particularizado às mulheres em situação de violência. As comunicações de infrações penais são feitas na Delegacia de Defesa da Mulher (DDM). Os inquéritos policiais, solicitações de medidas protetivas de urgência em favor das vítimas e processos criminais tramitam pelo Anexo da Violência Doméstica e Familiar de Bauru. A Ordem dos Advogados do Brasil, por suas advogadas, realiza atendimento *pro bono* às mulheres que necessitam de orientação jurídica no CRM e DDM, em dias pré-definidos. O Conselho Municipal de Políticas para Mulheres (CMPM) desenvolve articulação intersetorial e interinstitucional para mobilizar ações em prol das mulheres. Outros órgãos governamentais e não governamentais, embora não disponibilizem um atendimento particularizado, também atendem mulheres que vivenciam a violência na cidade.

A intervenção social realizada foi voltada aos agentes de órgãos governamentais e não governamentais de atendimento à mulher em situação de violência, que atuam em contato direto com as usuárias dos serviços. A pesquisa-ação mobilizou os diversos órgãos da rede de enfrentamento à violência doméstica e familiar contra a mulher na cidade de Bauru e a partir dos múltiplos olhares desses agentes, foram levantadas as barreiras no atendimento e na interlocução com os demais serviços da rede. Esse processo dialógico possibilitou a produção de um conhecimento refletido com vistas ao aperfeiçoamento do trabalho desenvolvido. A inovação dessa pesquisa-ação residiu na mescla grupal e na divisão dos grupos por temas amplos, o que favoreceu uma capacitação recíproca baseada nos saberes “do outro”. Os grupos focais, horizontalmente dispostos, identificaram falhas e possíveis mecanismos de mudança no atendimento de todos os setores da rede, através de um pensar coletivo.

Por isso, esta pesquisa-intervenção que se utilizou da estratégia participativa, buscou compreender como as necessidades desses agentes poderia ser mais bem organizada, a partir do enfoque da gestão da informação num contexto de totalidade.

A pesquisa-ação é uma metodologia utilizada em projetos que exigem a participação dos envolvidos para a resolução de problemas. Segundo Thiollent (2011), sua orientação metodológica possibilita produzir informações e conhecimentos de uso mais efetivo, inclusive para capacitação e tomada de consciência dos envolvidos. Este tipo de investigação traz condições para ações e transformações no ambiente baseada em uma autorreflexão coletiva empreendida pelos participantes de um determinado grupo social. É uma abordagem colaborativa que melhora a racionalidade e a justiça das próprias práticas sociais, como também aclara o entendimento dessas práticas e de situações nas quais elas acontecem. Ela pode ser entendida como uma construção coletiva, que é empreendida por sujeitos, que se envolvem, compondo um grupo com objetivos e metas comuns, para resolverem um problema que emerge num dado contexto.

A forma inicial de pesquisa-ação é caracterizada pela colaboração e negociação entre especialistas e práticos integrantes do processo de pesquisa. Por isso, foi efetuada a montagem e a execução de uma oficina de trabalho, que foi realizada no dia 09 de outubro de 2019 no período da tarde e da noite no campus da Universidade Estadual Paulista (UNESP) câmpus de Bauru-SP, a partir de uma parceria entre a UNESP-Bauru, o Ministério Público Federal de Bauru, o Anexo da Violência Familiar e Doméstica contra a Mulher, e o Conselho Municipal de Políticas para as Mulheres

(CMPM). A organização da oficina, a elaboração da pesquisa-ação, a mediação dos grupos focais e a compilação dos resultados e a análise final ficaram a cargo das autoras, com o apoio e parceria do Instituto de Educação e Pesquisa em Práticas Pedagógicas da Unesp (IEP3), do Programa PET - Saúde Interprofissionalidade - UNESP/FC, da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB/Bauru), pelo programa "OAB por Elas" e da Secretaria de Bem Estar Social de Bauru (SEBES).

Todos os órgãos envolvidos com a rede de atendimento à mulher em situação de violência foram convidados a participar e, posteriormente, os agentes que atuam nesses órgãos foram divididos em dez grupos focais mistos, mediado por um pesquisador e um assistente observador, responsáveis por relatar as observações referentes aos procedimentos da pesquisa-ação. A dinâmica do grupo focal se iniciou com a apresentação do tema aos participantes pelo mediador e a proposta de discussão em três frentes: 1) Importância da temática; 2) Dificuldades no serviço e nas equipes de atendimento à mulher; 3) Ideias e propostas para a melhoria dos serviços e equipes que atuam no atendimento à mulher.

Os grupos, constituídos pelos representantes dos diversos serviços ou órgãos, de forma mista, desenvolveram um amplo processo de reflexão sobre a práxis vivenciada pelos profissionais, suas falhas e dificuldades no atendimento público voltado à mulher e sobre as articulações que poderiam ser desenvolvidas para aperfeiçoar o trabalho em rede. Deste modo, iniciaram uma avaliação crítica, a partir de seu *locus*, abrangente de sua área de atuação e dos demais, em um processo recíproco de capacitação.

Devido ao limite de extensão deste artigo, privilegiou-se, por sua relevância e proposta de pesquisa, focalizar dois aspectos diretamente relacionados com o atendimento e com as barreiras identificadas junto aos agentes. Assim, embora a oficina tenha sido composta por dez grupos de discussão com diferentes temáticas e direcionamentos, foram selecionados os seguintes para exposição: A) Barreiras e dificuldades no trabalho dos agentes, e B) Atendimento às mulheres em situação de violência (usuárias). Esses dois grupos foram formados por múltiplos agentes da rede de enfrentamento à violência na cidade, tais como: psicólogos de Centro de Atenção Psicossocial (CAPS) da rede, assistentes sociais dos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), funcionários da Saúde (Maternidade Santa Isabel), policiais militares, funcionários do Tribunal de Justiça - Anexo da violência, da Delegacia da Mulher, voluntários e advogados do projeto da OAB "Todas por ela", e contou ainda, com a representação de usuárias dos serviços por meio das conselheiras do CMPM.

Nesta experiência identificou-se a predominância da verticalização da gestão e decisões, assim como, da fragmentação da rede de atendimento à mulher. Os resultados demonstram a importância da socialização do conhecimento entre os agentes envolvidos para uma melhor compreensão sobre o assunto, além da percepção presente sobre este serviço pelos participantes, que foram experienciados e relatados, conforme apresenta-se no próximo item.

Resultados da pesquisa de campo: a oficina

Uma reflexão extensa, pautada na realidade que os agentes da rede de enfrentamento à violência vivenciam, foi oportunizada durante a sessão da oficina. A metodologia adotada para este levantamento mostrou-se adequada: afora a contribuição decisiva destes profissionais para a instrumentalização, valorização e empoderamento deste serviço, favoreceu-se aos envolvidos no processo que se reconhecessem mutuamente. A partir dos olhares dos demais agentes, propiciou-se uma avaliação da aplicabilidade e eficácia das práticas desenvolvidas nos atendimentos e na recepção das usuárias dos serviços.

Os resultados não ficaram centrados na simples transmissão de informações sobre as demandas e problemas, mas também na capacitação recíproca dos profissionais e nas ações conjuntas que poderiam ser desenvolvidas para aperfeiçoar o processo de atendimento e os espaços disponibilizados para isso. Romper com o paradigma do atendimento setorizado, ainda que eficiente, envolve um amadurecimento dos atores que atuam no enfrentamento à violência. Alterar o modelo impositivo-demandista, que prioriza a ação após a comunicação da violência, para outro cujo objetivo é uma atuação proativa dialógica, que permita reconhecer-se como uma parte da engrenagem acionada na rota crítica percorrida pela mulher até o rompimento do ciclo da violência, é um processo longo, mas o único consistente com o princípio da proteção integral que visa recompor a mulher no seu papel de sujeito de direitos.

Esse modelo de atuação proativa-dialógica entre os atores participantes está em consonância com o artigo 8º, da Lei Maria da Penha, que prevê um conjunto articulado de ações entre os diversos poderes e esferas governamentais e não governamentais para o enfrentamento da violência de gênero, doméstica e familiar, com avaliação periódica dos resultados das medidas adotadas (inciso II) e capacitação permanente dos agentes envolvidos (inciso VII) (BRASIL, 2006).

A violência doméstica e familiar é um fenômeno complexo e cíclico, que exige respostas abrangentes, seja na fase de prevenção ou enfrentamento, quando já instalada. Somente a mobilização dos três Poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário), com a interlocução articulada entre os diversos órgãos que compõem a estrutura do Estado e a sociedade permitirá encontrar alternativas para a reversão do pensamento patriarcal cristalizado, que dá sustentação à violência de gênero praticada contra a mulher.

Os grupos mistos foram compostos por servidores do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), Secretaria de Assistência Social e da Saúde, Polícia Civil e Militar, Poder Judiciário, além da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), Comissão Municipal da Mulher, estudantes, dentre outros.

Quando do convite feito às organizações presentes, foi explicitado os objetivos da oficina — reflexão sobre os serviços da Rede de atendimento — e deixado claro que a participação seria voluntária. No dia da oficina, antes do início das discussões em grupo, foram novamente retomados o objetivo do encontro e cada grupo contou com um mediador para dar início às discussões, e um assistente observador munido de uma ficha para avaliar a intervenção conforme as orientações passadas pelos pesquisadores responsáveis pela oficina, sempre respeitando os padrões éticos da

pesquisa com seres humanos e não identificação dos participantes.

Como dito, nas discussões dos dois grupos selecionados foram abordadas: A) **Barreiras e dificuldades no trabalho dos agentes**, cuja temática central abrangeu questões estruturais; administrativas (burocracia, falta de capacitação e integração entre as equipes), excesso e a sobrecarga de trabalho e também de informações; as informações incompletas e/ou parciais; questões de responsabilidade, de sua capacidade como agente para fazer uso ativo do conhecimento técnico e humano no seu ambiente de trabalho. A questão principal que iniciou a discussão desse grupo foi: Há capacitação para exercer as atividades que realizamos?

No grupo B) **Atendimento às mulheres em situação de violência (usuárias)**, discutiu-se os problemas no atendimento prestado às usuárias pelos agentes, assim como as dificuldades das usuárias tanto no entendimento da mensagem quanto da situação de violência. As questões chave que guiaram a discussão foram: Quais os problemas mais comuns? Como realizar um atendimento em uma perspectiva humanizada? Quais as estratégias de atendimento para melhor atendê-las?

Em ambos os grupos buscou-se apontar a necessidade de troca de experiências, de reconhecimento das dificuldades específicas e de possibilidades de articulações, além de sugestões sobre o aprimoramento no atendimento às usuárias, via fortalecimento da capacitação profissional dos agentes (formação, escuta e planejamento de ações).

Os grupos enfatizaram a necessidade de um reaparelhamento dos órgãos estatais voltados à perseguição criminal do agressor e à concessão (e fiscalização) das medidas protetivas de urgência às vítimas, notadamente a Delegacia de Defesa da Mulher (DDM). A despeito da importância na prestação de um serviço não-vitimizante e humanizado nesse ambiente, não se observou uma preocupação com situações em que a vítima não deseja comunicar o fato criminoso a esses órgãos estatais.

Mais especificamente no grupo B, que abordou sobre o atendimento às mulheres em situação de violência (usuárias), destacou-se: garantir o direito da mulher (em situação de violência) de ser atendida/acolhida no serviço público com dignidade; ofertar possibilidade em continuar com seus filhos e manter seus bens materiais conquistados; diminuir os casos de feminicídio; e ajudar no empoderamento da mulher.

De modo geral, as dificuldades verificadas grupalmente demandam a abertura de agenda política para a efetivação de políticas públicas de enfrentamento à violência de gênero. Políticas educativas, a médio e longo prazo, segundo os participantes de ambos os grupos, são fundamentais para modificar o quadro de intolerância e desigualdade de gênero que caracterizam esta espécie de violência.

Os participantes da pesquisa-ação vislumbraram, ainda, a possibilidade de aperfeiçoamento do trabalho em rede por meio de protocolos de atuação unificados, audiências públicas, recomendações, reuniões, além da divulgação dos serviços realizados por todos e as dificuldades correlatas à prestação do trabalho, tais como: a falta de comunicação entre os prestadores dos serviços; a escassez de profissionais e lugares adequados para o atendimento (segurança pública e área da saúde mental); a inexistência de projetos específicos relacionados à temática e de ações interdisciplinares nas escolas; a necessidade de imprimir celeridade no atendimento; a problemática da dependência financeira e

emocional da mulher em situação de violência; a falta de apoio da família; o desconhecimento do serviço por parte da mulher; o desencorajamento da denúncia em alguns serviços; a inexistência de atendimento adequado e especializado desde o primeiro contato em determinados serviços; a baixa quantidade de funcionários que compõem as equipes de atendimento; a falta de atendimento 24 horas na Casa da Mulher e o tempo de espera nos agendamentos.

Já sobre ideias e propostas para a melhoria dos serviços e das equipes que atuam no atendimento à mulher, ambos os grupos aqui comentados sugeriram ações e estratégias que envolvam capacitação dos agentes, melhora dos espaços, ampliação do número de funcionários, horário e forma de atendimento, além de integrar os diferentes serviços (Quadro 1).

Quadro 1 - Ideias e propostas para melhorias pelos grupos A e B

GRUPO A	GRUPO B
1) Caderno de Orientações para profissionais envolvidos; 2) Políticas públicas para inclusão social das mulheres em situações de violência 3) Agenda e encontros para planejamento e desenvolvimento de ações integradas; 4) Ações voltadas para a capacitação do agente envolvido.	1) Melhor capacitação/qualificação dos profissionais do atendimento; 2) Centros especializados para diferentes públicos com atendimento multidisciplinar; 3) Maior integração entre os serviços, para que não haja dúvidas na sua execução e proporcione fluidez no atendimento; 4) Melhorar a divulgação do serviço; 5) Integração à rede de proteção à mulher (o atendimento é apenas uma etapa do processo); 6) Melhor comunicação entre os profissionais dos diversos serviços

Fonte: Pesquisa direta, 2020.

Observa-se então, que no intuito de promover mudanças e aperfeiçoamento da atuação em rede, com vistas a reduzir as desigualdades e possibilitar a inclusão social das mulheres, os grupos apresentaram medidas abrangentes de três dimensões temporais. A demanda a **curto** prazo, referente a questões de maior visibilidade, correspondente à melhoria do atendimento via reaparelhamento da rede de enfrentamento à violência; a de **médio prazo**, que envolve as ações para reduzir a perpetração de crimes contra as mulheres (amplitude de atendimento e efetividade a medidas de proteção e políticas públicas); e a de **longo prazo**, por meio de ações educativas que podem modificar o quadro de violência conjuntural da sociedade.

Considerações finais

Quando a violência de gênero saiu da esfera privada para ingressar na esfera pública, ganhando especial visibilidade e respaldo jurídico a partir da Lei 11.340/2006, popularmente conhecida como Lei Maria da Penha, coube às organizações públicas, oficialmente, atender as demandas das mulheres em situação de violência nos diversos contextos e formas em que ela se apresenta. As demandas decorrentes da violência física, moral, sexual, psicológica e patrimonial, representativas da violência direta, passaram a ser direcionadas a atores dos órgãos estatais da saúde, bem estar

social, segurança pública, educação, habitação, além do próprio Poder Judiciário, incumbido de processar e julgar o autor da infração e conceder proteção às vítimas através de medidas urgentes.

A responsabilização do agressor através do sistema de Justiça, que atua conjuntamente com os serviços policiais, muitas vezes, não satisfaz a pretensão da mulher que sofreu a violência. Uma intervenção jurídica, desacompanhada de outras medidas, também não impede a reprodução da violência pelo mesmo homem. O abalo emocional, físico e psíquico demanda um atendimento amplo para a superação do ciclo da violência e todas as suas consequências. Ações e programas articulados entre diversos setores estatais devem unir esforços para a prevenção e eliminação da violência, como também para que a violência doméstica saia da invisibilidade e isolamento.

É sabido que a violência contra a mulher está alicerçada em estereótipos socialmente construídos na sociedade. Essa violência cultural, que também encontra seu reflexo nas estruturas de poder do Estado, retroalimenta a violência doméstica e familiar contra a mulher. Por isso, transformar as relações sociais significa demover contradições do próprio sistema. Para tanto, a estruturação e capacitação da rede e seus agentes assume especial relevância, dado a sua inerente permeabilidade e capilaridade nos serviços intersetorialmente disponibilizados.

A oficina realizada em Bauru propiciou análises críticas sobre as deficiências no trabalho em rede pelos próprios agentes envolvidos como também estabeleceu um canal para uma ação política. Ao reunir as várias instâncias do Estado, da universidade e da sociedade civil, sob a estratégia pedagógica da pesquisa-ação, abriu-se um espaço para discussões emancipatórias.

Os **olhares entrecruzados** conduziram os participantes da oficina a um processo reflexivo que contribui para a superação das lacunas existentes entre as políticas públicas disponibilizadas e sua efetividade para as usuárias do sistema.

Cinco aspectos merecem destaque na pesquisa-ação: heterogeneidade de participantes (origem setorial diversa); caráter participativo; capacitação recíproca; adesão ao resultado e impulsionamento para a mudança social.

O conhecimento produzido coletivamente levantou problemas recorrentes e trouxe sugestões para o aperfeiçoamento do trabalho em rede. Esse modelo participativo favorece, ainda, uma maior adesão às propostas, gerando um resultado motivacional. A mescla dos grupos ampliou, também, as capacidades de compreensão sobre a área de atuação alheia. Desse modo, os diversos olhares sobre o tema trouxeram expansão do conhecimento da realidade em que todos estão inseridos gerando a expectativa de que futuras mudanças empreendidas revertam em favor de um atendimento integral e mais humanizado às mulheres em situação de violência, buscando também um entendimento particularizado de sua condição, de gênero, histórica, material, interseccional e que supere a categoria "mulher" como entidade universal (LUGONES, 2014).

De fato, essa oportunidade de dinâmicas interativas e não excludentes, gerou diálogos mais simétricos e intercâmbios entre os agentes, que relataram suas práticas, saberes e tomada de decisões em distintos níveis organizacionais, possibilitando sugestões plurais, mais adequadas às diversidades e dilemas da sociedade atual. Por isso, pode-se dizer que os diferentes olhares entrecruzados dos agentes da rede de atendimento abrem outras portas para diagnosticar e resolver a comunicação e as problemáticas desta rede.

Referências

ARCOVERDE, Léo; ACAYABA, Cíntia. Femicídios voltam a crescer durante a pandemia em SP e nº mais do que dobra em julho; 2020 tem o maior nº de vítimas. **G1**, São Paulo, 9 set. 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/sp/sao-paulo/noticia/2020/09/09/femicidios-voltam-a-crescer-durante-a-pandemia-em-sp-e-no-mais-do-que-dobra-em-julho-2020-tem-o-maior-no-de-vitimas.ghtml>. Acesso em: 25 out. 2020.

BRASIL. Decreto nº 1.973, de 1º de agosto de 1996. Promulga a Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher, concluída em Belém do Pará, em 9 de junho de 1994. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 2 ago. 2006.

BRASIL. Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006. Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher, nos termos do § 8º do art. 226 da Constituição Federal, da Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres e da Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher; dispõe sobre a criação dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher; altera o Código de Processo Penal, o Código Penal e a Lei de Execução Penal; e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 8 ago. 2006.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Recomendação geral n. 35 sobre violência de gênero contra as mulheres do Comitê para Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra a Mulher (CEDAW)**. Brasília, DF: Conselho Nacional de Justiça, 2019. (Série Tratados internacionais de direitos humanos)

DALLARI, Dalmo de Abreu. **Direitos humanos e cidadania**. São Paulo: Moderna, 2004.

INSTITUTO DE PESQUISA DATASENADO. **Violência doméstica e familiar contra a mulher**. Brasília, DF: Senado Federal, 2019. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/institucional/datsenado/arquivos/violencia-contra-a-mulher-agressoes-cometidas-por-2018ex2019-aumentam-quase-3-vezes-em-8-anos-1>. Acesso em: 25 out. 2020.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA; FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA. **Atlas da violência 2019**. Brasília, DF: IPEA; São Paulo: FBSP, 2019. Disponível em: https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/relatorio_institucional/190605_atlas_da_violencia_2019.pdf. Acesso em: 25 out. 2020.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA. **Atlas da violência 2020**. Brasília, DF: IPEA, 2020. Disponível em: <https://www.ipea.gov.br/atlasviolencia/download/24/atlas-da-violencia-2020>. Acesso em: 25 out. 2020.

LUGONES, Maria. Rumo a um feminismo descolonial. **Rev. Estud. Fem.**, Florianópolis, v. 22, n. 3, set/dez. 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/ref/article/view/36755/28577>. Acesso em: 10 fev. 2021.

ORGANIZAÇÃO DOS ESTADOS AMERICANOS. **Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a violência contra a mulher**. Belém: CIDH, 1994. Disponível em: <http://www.cidh.org/Basicos/Portugues/m.Belem.do.Para.htm>. Acesso em: 21 mar. 2020.

ORGANIZAÇÃO PAN AMERICANA DA SAÚDE; ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. Folha informativa: violência contra as mulheres. **OPAS Brasil**, [atualizada em] nov. 2017. Disponível em: <https://www.>

paho.org/pt/search/r?keys=folha+informativa+violencia+contra+as+mulheres+Brasil. Acesso: 10 jul. 2020.

PASINATO, Wânia; MACHADO, Bruno Amaral; ÁVILA, Thiago Pierobom de. Políticas públicas de prevenção à violência doméstica e familiar contra as mulheres. In: PASINATO, Wânia; MACHADO, Bruno Amaral; ÁVILA, Thiago Pierobom de (coord.). **Políticas públicas de prevenção à violência contra a mulher**. São Paulo, Marcial Pons, 2019. p. 13-26. (Direito, transdisciplinaridade & pesquisas sociojurídicas, v. 6)

PIMENTEL, Sílvia. **A mulher e a Constituinte**: uma contribuição ao debate. São Paulo: Cortez, 1987.

PIMENTEL, Sílvia. **Experiências e desafios**: Comitê sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação Contra a Mulher (CEDAW/ONU): relatório bienal de minha participação. Brasília, DF: Secretaria Especial de Políticas Públicas para as Mulheres, 2008.

ROUSSEAU, Jean-Jacques. **Do contrato social**: princípios do direito político. São Paulo, Pillares, 2013.

SEVERI, Fabiana Cristina. **Lei Maria da Penha e o projeto jurídico feminista brasileiro**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018.

SILVA, Roberta Viegas e; GREGOLI, Roberta; RIBEIRO, Henrique Marques. **Análise da violência contra as mulheres no Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal, 2017. (Textos para discussão, v. 228)

THIOLLENT, Michel. **Metodologia da pesquisa-ação**. 18. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

TOFFOLI, Dias. Apresentação. In: CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Recomendação geral n. 35 sobre violência de gênero contra as mulheres do Comitê para Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra a Mulher (CEDAW)**. Brasília, DF: Conselho Nacional de Justiça, 2019. (Série Tratados internacionais de direitos humanos). p. 9-10.