



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ANTROPOLOGIA

KARINA FRANÇA DE SOUZA

**“VOCÊ AQUI DE NOVO?”: A ATUAÇÃO DO DAGV DE ARACAJU-SE NO
ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA DOMÉSTICA CONTRA AS MULHERES**

ARACAJU- SE

2025

KARINA FRANÇA DE SOUZA

**“VOCÊ AQUI DE NOVO?”: A ATUAÇÃO DO DAGV DE ARACAJU-SE NO
ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA DOMÉSTICA CONTRA AS MULHERES**

Dissertação apresentada à Universidade Federal de
Sergipe, como parte das exigências do Programa de
Pós-Graduação em Antropologia, para obtenção do
título de Mestre em Antropologia

Professora Orientadora: Profa. Dra. Patrícia Rosalba
Salvador Moura Costa

Linha de Pesquisa: Relações de Poder, Política e
Sociedade Contemporânea

ARACAJU- SE

2025

Under the table
Debaixo da mesa

I would beg to disagree but begging disagrees with me
Eu imploraria para discordar, mas implorar não combina comigo

I would beg to disagree but begging disagrees with me
Eu imploraria para discordar, mas implorar não combina comigo

I told you I didn't wanna go to this dinner
Eu te disse que não queria ir a esse jantar

You know I don't go for those ones that you bother about
Você sabe que eu não gosto dessas pessoas com quem você se importa

So when they say something that makes me start to simmer
Então, quando eles dizem algo que me faz começar a ferver

That fancy wine won't put this fire out, oh
Esse vinho sofisticado não vai apagar esse fogo, oh

Kick me under the table all you want
Me chute por baixo da mesa o quanto quiser

I won't shut up, I won't shut up
Eu não vou me calar, eu não vou me calar

Kick me under the table all you want
Me chute por baixo da mesa o quanto quiser

I won't shut up, I won't shut up
Eu não vou me calar, eu não vou me calar

Fiona Apple¹

¹ Tradução da canção *Under the Table*, de Fiona Apple, que compõe o álbum *Fetch the Bolt Cutters* (2020), considerado um manifesto íntimo de libertação feminina. Nesse trecho, a artista recusa explicitamente o silenciamento simbólico imposto às mulheres em espaços sociais e familiares. A metáfora do "chute por baixo da mesa" representa os gestos de contenção e censura socialmente aceitos, enquanto a insistência em "não se calar" denuncia o pacto de conveniência que exige das mulheres silêncio, diplomacia e docilidade — mesmo diante de abusos ou discursos opressores. A letra da música ecoa o ativismo feminista interseccional, especialmente o lema da escritora e poetisa Audre Lorde (2020): “transformar o silêncio em linguagem e ação”. Apple desmonta com ironia a imagem da “boa moça” e se insurge contra o conforto masculino à custa da autocensura feminina, articulando um gesto de resistência que é, ao mesmo tempo, íntimo e político.

Dedico este trabalho às mulheres e meninas
que tiveram suas trajetórias marcadas pela
violência doméstica.

AGRADECIMENTOS

À minha amada irmã Amanda, por todo o amor e cuidado, e por ser minha companheira nas batalhas: obrigada, principalmente, por você ter se escolhido e por brilhar cada dia mais e irradiar essa luz que mantém tudo vivo.

À minha família, por todo amor e cuidado:

À minha mãe, a pessoa mais forte e gentil que conheço — obrigada por ser esse mar infinito de esperança.

Ao meu pai, obrigada por acreditar em mim e por ter me ensinado a ser forte.

À minha tia Liu, por me acolher nos momentos mais difíceis — obrigada por compartilhar comigo o seu otimismo.

À minha querida tia Cida, por todo o carinho, e por ter me dado a oportunidade de seguir meus sonhos e ser feliz.

À minha querida professora e orientadora, Dra. Patrícia Rosalba Salvador Moura Costa, obrigada por acreditar no meu potencial, pelos ensinamentos, oportunidades, carinho e acolhimento.

À professora Dra. Lynna Gabriella Silva Unger, por todo o cuidado e atenção comigo e com o meu trabalho, meu sincero agradecimento.

Aos meus professores e coordenadores do mestrado, pela dedicação aos seus ofícios e por todo o conhecimento compartilhado, que me transformou como pessoa.

Ao grupo de pesquisa Xique-Xique, que me acolheu e me agraciou com trocas de conhecimentos valiosas.

A todos os professores e colaboradores do projeto “Impactos da pandemia da Covid-19 nos processos de judicialização e nas práticas alternativas em casos de violência de gênero”, financiado pela CAPES e coordenado por Theophilos Rifiotis (PPGAS/UFRGS, PPGAS/UFSC) e Jean Segata (PPGAS/UFRGS), que tive a honra de integrar — obrigada pela oportunidade e por todos os ensinamentos que foram compartilhados.

Aos servidores do DAGV, que me receberam calorosamente e tornaram possível a realização desta pesquisa.

Aos meus colegas de mestrado — em especial Adriano e Jacqueline — por todo o apoio nessa jornada.

As minhas bancas de qualificação e defesa, as/aos professoras/es Fernanda Cardoso, Leonardo Leal Esteves e Monica Cristina Silva Santana, obrigada pelo cuidado e dedicação com meu trabalho.

Aos meus amigos: Lari, Thay, Evelyn, Analu, Yuka, Thais, Matheus, Lorena e Guilherme — obrigada por compartilharem a vida comigo e por segurarem a minha mão. Obrigada por me acolherem com tanto carinho, mesmo quando estive ausente. A compreensão de vocês fez toda a diferença nessa jornada.

Aos amigos que, mesmo sem contato frequente, continuam significando muito para mim.

Aos meus parentes mais próximos, especialmente à minha avó Rosalva Batista de França — uma força que segura o mundo todo sorrindo.

A todos que, com suas palavras e melodias, me lembraram de continuar amando, sonhando e acreditando no amanhã — meu mais sincero obrigado.

E, por fim, a você, Karina: o “obrigada” mais profundo que a minha alma pode alcançar. Porque, mesmo na solidão, com dor e dúvida, sem ter a quem recorrer, você escolheu não levar essa violência adiante. Obrigada por abrir mão do conforto para ser quem é. Você é maior que todo o céu. Com todo o meu amor.

RESUMO

Esta pesquisa dedica-se a uma análise do tratamento conferido às mulheres que buscam assistência no Departamento de Atendimento a Grupos Vulneráveis (DAGV) de Aracaju, Sergipe, em contextos de violência doméstica. A pesquisa adota a etnografia como metodologia, associada à observação participante e à realização de entrevistas com servidores/as do DAGV. Práticas recorrentes de revitimização, reprodução de discursos machistas e o não reconhecimento de formas menos visibilizadas de violência, como a psicológica, denotam o estigma que as mulheres vivenciam, sendo avaliadas segundo padrões binários e patriarcais, que reforçam a dominação masculina e sustentam mecanismos de impunidade. As entrevistas revelam ainda contradições internas à instituição: parte dos profissionais responsabiliza as mulheres pela violência sofrida, sugerindo negligência com o “autocuidado”, enquanto outros denunciam falhas estruturais, como a ausência de privacidade nos atendimentos, a precariedade dos recursos materiais e a insuficiente qualificação técnica da equipe. Soma-se a isso a negação da gravidade dos casos por parte de alguns agentes, que descredibilizam estatísticas e questionam a veracidade dos relatos das vítimas. O estudo realiza, assim, uma reflexão crítica sobre os limites e contradições das políticas públicas de enfrentamento à violência contra a mulher, contextualizando seus efeitos práticos no cotidiano institucional do DAGV.

Palavras-chave: Violência doméstica; Gênero; Relações de poder; Segurança pública

ABSTRACT

This research is dedicated to analyzing the treatment received by women who seek assistance at the Department for the Assistance of Vulnerable Groups (DAGV) in Aracaju, Sergipe, in contexts of domestic violence. The study adopts ethnography as its methodology, combined with participant observation and interviews with DAGV staff members. Recurrent practices of revictimization, reproduction of sexist discourses, and the failure to recognize less visible forms of violence, such as psychological abuse, reveal the stigma experienced by women, who are assessed according to binary and patriarchal standards that reinforce male domination and sustain mechanisms of impunity. The interviews also reveal internal contradictions within the institution: some professionals blame women for the violence they suffer, suggesting negligence in “self-care,” while others denounce structural failures such as lack of privacy during appointments, scarcity of material resources, and insufficient technical training of the staff. Added to this is the denial of the severity of the cases by some agents, who discredit statistics and question the truthfulness of victims’ accounts. Thus, the study offers a critical reflection on the limitations and contradictions of public policies aimed at combating violence against women, contextualizing their practical effects in the institutional daily life of the DAGV.

Keywords: Domestic violence; Gender; Power relations; Public security.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Delegacias regionais e metropolitanas distribuídas nos territórios de Sergipe.....	31
Figura 2 - Departamentos de Atendimento a Grupos Vulneráveis (DAGVs) de Sergipe.....;	32
Figura 3 - Atividades realizadas pelo DAGV.....	37
Figura 4 - Configuração da DAGV.....	39
Figura 5 - Fluxo do atendimento da mulher no DAGV de Aracaju-SE.....	48
Figura 6 - Diagrama linear dos registros de boletins de ocorrência no DAGV de Aracaju-SE.....	66

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Perfil das pessoas mencionadas no Capítulo 2.....	18
Tabela 2 - Perfil das pessoas entrevistadas.....	19

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Imagem 1 - Superintendência Geral da Polícia Civil.....	33
Imagem 2 - Entrada da DAGV.....	39
Imagem 3 - Estacionamento da DAGV.....	39
Imagem 4 - Estátua na entrada do DAGV.....	40
Imagem 5 - Fachada do DAGV.....	40
Imagem 6 - Área externa do DAGV.....	41
Imagem 7 - Cadeiras na área externa do DAGV.....	41
Imagem 9 - Recepção do DAGV.....	41
Imagem 10 - Sala de registro de BO's.....	41
Imagem 11 - Mural de informações na sala dos B.Os.....	42
Imagem 12 - Vista interna da sala dos B.Os.....	42
Imagem 13 - Sala do R.O.P.....	43
Imagem 14 - Cella improvisada.....	43
Imagem 15 - Vista lateral da recepção.....	43
Imagem 16 - Corredor no térreo.....	43
Imagem 17 - Porta do elevador no térreo.....	44
Imagem 18 - Vista da escadaria no 3º andar.....	44
Imagem 19 - Placa da DEAM.....	45
Imagem 20 - Área de espera externa da DEAM.....	45
Imagem 21 - Copa no terceiro andar.....	45
Imagem 22 - Porta de entrada da DEAM.....	45
Imagem 23 - Visão ao entrar na DEAM.....	46
Imagem 24 - Área de espera interna da DEAM.....	46
Imagem 25 - Vista da DEAM da escadaria superior.....	47

LISTA DE ABREVIACÕES

B.O.	Boletim de Ocorrência
CAPS	Centro de Atenção Psicossocial
CG	Comunicado CG (da Corregedoria Geral da Justiça)
COVID-19	Doença do Coronavírus (2010 - 2023)
CRAS	Centro de Referência de Assistência Social
CREAS	Centro de Referência Especializado de Assistência Social
DACHRI	Delegacia de Atendimento ao Idoso e Pessoas com Deficiência
DAGV	Departamento de Atendimento a Grupos Vulneráveis
DEACAV	Delegacia de Atendimento à Criança e Adolescente Vítima
DEAIPD	Delegacia de Atendimento a Crimes Homofóbicos, Raciais e de Intolerância Religiosa
DEAM	Delegacia de Atendimento à Mulher
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IPs	Inquéritos Policiais
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018)
LMP	Lei Maria da Penha
MP	Medida Protetiva
R.O.P	Relatório de Ocorrência Policial
TJSE	Tribunal de Justiça de Sergipe
TJSP	Tribunal de Justiça de São Paulo

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	13
1 ENTRE O INVISÍVEL E O VISÍVEL: REFLEXÕES SOBRE AS DINÂMICAS DA VIOLÊNCIA DE GÊNERO E DOMÉSTICA.....	21
1.1 Gênero como categoria analítica: Perspectivas teóricas e implicações sociopolíticas	21
1.2 Entre o público e o privado: dimensões estruturais da violência de gênero e violência doméstica contra as mulheres.....	22
1.3 As práticas e tratamento jurídico penal da violência doméstica.....	27
2 “VIDA A GENTE TEM UMA SÓ”: O CONTATO COM O CAMPO DE PESQUISA.....	31
2.1 Delegacias especializadas e unidades policiais do estado.....	31
2.2 Registros fotográficos do DAGV.....	39
2.3 Fluxo do atendimento no DAGV.....	47
3 “NEM SEMPRE SÃO VÍTIMAS”: MORALIDADES E OS LIMITES DA ESCUTA INSTITUCIONAL.....	76
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	91
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	94
APÊNDICES.....	101
APÊNDICE A - Questionário das Entrevistas Semi-Estruturadas.....	101
APÊNDICE B - Termo de consentimento livre e esclarecido.....	103

INTRODUÇÃO

De acordo com o Anuário Brasileiro de Segurança Pública (2024), em 2023, os registros nacionais evidenciam o crescimento de todas as modalidades de violência doméstica contra mulheres. Foram registrados 258.941 casos de agressões, 77.083 de stalking, 778.921 de ameaças, 38.507 de violência psicológica, 8.372 de tentativa de homicídio, 2.797 de tentativa de feminicídio e 1.467 casos de feminicídio, todos direcionados a mulheres. Além disso, foram concedidas 540.255 medidas protetivas de urgência, refletindo um aumento de 26,7% nesse tipo de intervenção. Entre as mulheres atendidas, 71,1% estão na faixa etária entre 18 e 44 anos e 63,6% são negras, das quais 64,3% foram mortas em suas residências. Destaca-se ainda que 90% dos homicídios de mulheres foram cometidos por homens, sendo 63% desses casos perpetrados por parceiros íntimos, 21,2% por ex-parceiros e 8,7% por familiares.

O Atlas da Violência (2025) confirma a gravidade da situação ao apontar que 81,3% das agressões contra mulheres ocorreram em suas residências. Além disso, os registros indicam que a maioria das mulheres atendidas pela rede de saúde em contextos de violência doméstica já havia vivenciado episódios anteriores, com índice de reincidência de 66,9%. Esses dados evidenciam que a violência doméstica no Brasil afeta majoritariamente mulheres, como mostram o predomínio de homicídios cometidos por homens contra parceiras ou ex-parceiras, o número expressivo de medidas protetivas concedidas, e a reincidência de agressões nesse grupo etário e racial específico. Essa realidade reforça o caráter cíclico e persistente da violência de gênero e a necessidade de políticas de prevenção e proteção sensíveis às desigualdades de gênero e raça.

Já a décima edição do Mapa Nacional da Violência de Gênero (2023), constatou que cerca de 61% dos casos de violência contra a mulher não são notificados oficialmente no Brasil, essa subnotificação, junto a barreiras culturais e institucionais, reforça a banalização da violência de gênero. Durante a pandemia da COVID-19, segundo Costa et al. (2021), essas barreiras e a intensidade da violência se ampliaram, evidenciando a importância das delegacias especializadas no atendimento às mulheres, manterem-se de portas abertas. Este contexto revela a necessidade de pesquisas aprofundadas sobre a dinâmica interna desses locais, especialmente no atendimento às mulheres em contexto de violência doméstica.

Minha aproximação com o tema se deu através de estudos acerca da violência de gênero durante minha graduação em Psicologia pela Universidade Tiradentes, concluída em janeiro de 2023. O interesse foi desencadeado por vivências pessoais que dizem respeito à violência doméstica, ocasiões nas quais fui criada em um lar de violência doméstica diária e experienciei situações de violência psicológica e sexual nesse contexto e em relacionamentos afetivos na idade adulta. As redes de apoio para mulheres em situação de violência doméstica são essenciais, pois oferecem acolhimento e articulação entre diferentes profissionais, promovendo um atendimento mais completo. Para que sejam eficazes, contudo, essas redes precisam superar as hierarquias institucionais e profissionais que marcam o campo da segurança pública e da assistência social. Ou seja, trata-se de enfrentar a desigualdade na distribuição de poder entre órgãos do sistema de justiça, serviços de saúde e assistência, bem como entre diferentes categorias profissionais. Essa exigência de horizontalidade, contudo, contrasta com a realidade observada, marcada por rupturas e tensões institucionais, nas quais determinados saberes e instituições assumem posição de superioridade em relação a outros. Tais dificuldades limitam o potencial de colaboração e afetam o apoio oferecido, embora essas redes, com suas limitações, ainda representem um espaço de acolhimento importante para as mulheres.

Clifford Geertz (1973) propõe que os/as antropólogos/as compreendam as práticas culturais como sistemas de símbolos que refletem crenças, valores e contextos de um grupo, permitindo interpretações mais densas sobre os significados sociais compartilhados. Essa perspectiva é fundamental para pensar o enfrentamento da violência de gênero, pois tal violência não se restringe a episódios individuais, mas está imersa em práticas cotidianas que comunicam e reforçam posições sociais.

Nesse sentido, Sherry Ortner (1996) amplia o debate ao enfatizar que as práticas culturais não apenas reproduzem significados, mas também expressam dinâmicas de agência, poder e transformação. Aplicado à análise da violência de gênero, isso significa reconhecer que, ao mesmo tempo em que determinadas instituições reproduzem hierarquias e desigualdades, também podem constituir espaços de contestação e mudança, especialmente quando atravessadas pelas lutas feministas e pelos movimentos sociais.

Pierre Bourdieu (1998) contribui para aprofundar essa reflexão ao evidenciar como instituições como a igreja, a escola e o próprio Estado operam como arenas de legitimação de um habitus androcêntrico. Esse habitus se materializa na divisão sexual do trabalho e nas hierarquias sociais, sendo reproduzido de forma quase invisível nas rotinas cotidianas. No

entanto, ao relacionar essas análises com a questão das redes de atendimento e enfrentamento à violência de gênero, percebe-se que tais estruturas não são neutras: nelas também se jogam disputas simbólicas e materiais que podem tanto reforçar quanto questionar as lógicas da dominação masculina.

Este estudo tem como objetivo principal analisar as práticas dos/as profissionais atuantes no Departamento de Atendimento a Grupos Vulneráveis (DAGV) em Aracaju, Sergipe, quanto ao tratamento dos casos de violência doméstica contra a mulher. Os objetivos² específicos incluem: investigar as dinâmicas institucionais do DAGV no atendimento às mulheres em casos de violência doméstica; analisar as percepções dos/as profissionais e mulheres sobre o tratamento dos casos de violência doméstica; compreender as implicações e efeitos imediatos das práticas institucionais no atendimento.³

O Departamento de Atendimento a Grupos Vulneráveis (DAGV) no qual a pesquisa ocorre, fica situado na capital litorânea de Sergipe, Aracaju. A cidade possui 602.757 habitantes segundo o censo demográfico de 2022 do IBGE. O departamento sedia algumas delegacias especializadas, a saber: delegacia de atendimento ao idoso e pessoas com deficiência, delegacia de atendimento a crimes homofóbicos, raciais e de intolerância religiosa, a delegacia de atendimento à mulher e a delegacia de atendimento à criança e ao adolescente vítima.

O acesso inicial ao campo de pesquisa, em 21 de março de 2024, foi possível graças às articulações institucionais promovidas por minha orientadora, cuja relação prévia com a delegada coordenadora do DAGV viabilizou minha inserção na instituição e o desenvolvimento das atividades de pesquisa. Durante essa visita, os seguintes questionamentos surgiram: Como as práticas institucionais do DAGV se configuram no cotidiano do atendimento às mulheres? Quais sentidos e tensões emergem nas interações entre profissionais e usuárias? Quais construtos socioculturais poderiam influenciar a percepção e a efetividade do atendimento prestado às mulheres no DAGV?

Para a realização da pesquisa, optou-se pela etnografia por sua capacidade de proporcionar uma compreensão aprofundada e contextualizada dos fenômenos em análise, possibilitando que o/a pesquisador/a capte tanto as práticas institucionais quanto as sensibilidades individuais e coletivas presentes no ambiente da Delegacia. Teoricamente

² Embora o objetivo inicial mencionasse a ideia de avaliar a 'eficácia' das práticas institucionais, compreendo que essa formulação não corresponde ao alcance da atual pesquisa. A presente etnografia não se propõe a mensurar resultados em termos de eficiência ou eficácia, mas a interpretar sentidos, disputas e ambiguidades que emergem nas interações cotidianas.

³ A pesquisa foi apoiada por bolsa da CAPES por meio do Programa de Desenvolvimento da Pós-Graduação (PDPG) no âmbito do edital "Impactos da Pandemia".

fundamentada nos estudos de Roberto da Matta (1978), Clifford Geertz (1973) e Sherry Ortner (1996), que enfatizam a construção de pontes de confiança para compreender as dinâmicas institucionais a partir dos saberes locais. Inicialmente, buscou-se investigar delegacias regionais e DAGVs em Sergipe – mapeados 11 DAGVs, 10 delegacias regionais e 12 metropolitanas –, mas, diante das limitações de tempo, equipe e das restrições impostas pela LGPD (Lei nº 13.709/2018), o foco foi reduzido à região metropolitana de Aracaju (Aracaju, Barra dos Coqueiros, São Cristóvão e Nossa Senhora do Socorro) e às unidades que atendem casos de violência doméstica contra mulheres.

Após identificar as datas de instauração – São Cristóvão e Barra dos Coqueiros (2021); Nossa Senhora do Socorro (2009); Aracaju (2004) – foi elaborado e entregue um ofício ao Delegado Geral da Polícia Civil, solicitando acesso a inquéritos e boletins de ocorrência referentes à pandemia de COVID-19. Na manhã de 31 de janeiro de 2024, o documento foi encaminhado à Superintendência Geral da Polícia Civil, mas o acesso ao campo mostrou-se difícil, conforme destacado por Roberto Kant de Lima (1995), que aponta a burocracia e o sigilo como obstáculos para pesquisadores/as.

A comunicação, mediada pela orientadora, prosseguiu sem resposta imediata, e a partir de 5 de fevereiro de 2024 intensificou-se a tentativa de contato. Segundo Patrícia Costa (2015), estabelecer confiança com os policiais e obter autorização para a observação exige negociações cuidadosas por parte do/da pesquisador/a. Diante das adversidades, foi decidido que o estudo iria se concentrar na observação participante e em entrevistas junto a profissionais que atuam no DAGV de Aracaju.

Em 21 de março de 2024, realizei minha primeira visita ao Departamento de Atendimento a Grupos Vulneráveis (DAGV), iniciando o trabalho de campo com observações *in loco*. A recepção estava ocupada majoritariamente por mulheres, algumas acompanhadas de crianças pequenas. O choro de bebês era audível e reforçava a sobrecarga enfrentada por essas mulheres, que precisavam buscar proteção ao mesmo tempo em que cuidavam dos filhos. Policiais e servidores/as transitavam pela área, em meio a conversas informais, dentre as quais se destacava a frase "A fiança recebe em PIX!", proferida casualmente na recepção por um policial militar que se dirigia a um homem acusado de agressão contra a mulher. A naturalidade com a qual se tratava a situação contrastava com o espaço físico que era marcado por elementos institucionais e religiosos, como um crucifixo fixado à parede e a mensagem 'Nossa missão é proteger você!', em quadro visível na entrada.

Durante essa primeira visita, presenciei um episódio particularmente revelador das tensões no atendimento. Um servidor, ao dialogar com duas mulheres que buscavam

orientação, afirmou: “*Vizinho não entra na Lei Maria da Penha*”. Diante disso, ambas saíram visivelmente frustradas, sem registrar a ocorrência. Essa fala não apenas funcionou como um filtro de acesso à proteção legal, mas também evidenciou como o atendimento inicial se ancora nos enquadres da judicialização: reduzir a termo, tipificar condutas, definir o que cabe ou não no escopo da lei. Nesse processo, experiências que não se ajustam ao texto normativo acabam sendo excluídas, configurando aquilo que Theophilos Rifiotis (2015) denominou de “restos”. Mais do que negar a narrativa das mulheres, o episódio mostra como os/as profissionais lidam com as margens da lei e com as ambiguidades de sua aplicação.

Além disso, a cena ilustra o modo como a instituição produz de imediato a figura da vítima: ao entrar no DAGV, a mulher é posicionada nesse lugar, com todos os efeitos simbólicos e práticos que isso implica. Essa vitimização não é neutra, pois organiza o atendimento e condiciona a validação ou descarte das demandas apresentadas. Assim, a análise do episódio não se restringe a constatar a exclusão de uma experiência, mas permite compreender as tensões próprias da judicialização e da construção da vítima no cotidiano institucional.

A delegada, então coordenadora do DAGV, que trabalha no local desde 2004, explicou o funcionamento do DAGV, que opera 24 horas (com plantões das 13h às 07h), e ressaltou desafios como a falta de infraestrutura (cadeiras, espaço), a alta demanda e a complexidade dos casos, que muitas vezes envolvem a retirada da queixa e reincidência, dificultando a aplicação de medidas protetivas. Ela também comentou sobre a pressão dos movimentos sociais sobre o setor e as possíveis resistências internas ao trabalho de pesquisadores/as vinculados às universidades.

Diante desse cenário institucional complexo e das práticas sociais e culturais observadas no DAGV, adotei uma postura etnográfica de suspensão de juízos, buscando compreender os significados atribuídos pelos próprios atores sociais às suas ações e experiências. Mariza Peirano (2018) destaca que a etnografia é mais do que técnicas de pesquisa; é uma postura epistemológica que requer imersão no ambiente estudado, questionando preconceitos. A autora enfatiza a importância da dimensão humana e empírica, que desafia a racionalidade aparente na análise sociológica, e defende que a pesquisa etnográfica enriquece a teoria antropológica ao confrontar o senso comum com a realidade observada. Peirano (2018) propõe uma antropologia dinâmica, prática e crítica, com a etnografia como parte intrínseca do seu desenvolvimento teórico, revelando a multiplicidade de modos de vida.

Assim, a etnografia é uma abordagem de pesquisa qualitativa que busca compreender as interações sociais e os significados atribuídos pelos próprios atores envolvidos, analisando os processos de construção dessas relações dentro de um contexto específico. Diferente de métodos que buscam estabelecer relações causais, a etnografia enfatiza a observação direta e a imersão no ambiente estudado, permitindo ao pesquisador/a interpretar as dinâmicas sociais a partir da perspectiva dos participantes. Além disso, seu caráter indutivo possibilita que categorias e temas de análise sejam construídos ao longo do trabalho de campo, em um processo contínuo de reflexão e reformulação das hipóteses (Mattos, 2011).

Foi com base nessa orientação teórico-metodológica que o trabalho de campo referente a esta pesquisa etnográfica teve início no dia 16 de julho de 2024, data a partir da qual as observações ocorreram e prosseguiram até o dia 20 de dezembro de 2024, durante o expediente (07h às 13h), todos os dias da semana, exceto os finais de semana, atendendo a um pedido da diretora da DAGV. A mesma solicitou que minhas observações fossem feitas, exclusivamente, das 7h às 13h, horário em que ficam os/as delegados/as fixos das delegacias, evitando assim, qualquer problema com delegados/as plantonistas, pois os mesmos poderiam ficar incomodados/as com a minha presença, e com a equipe fixa ela poderia ter mais segurança. Durante esse período, através da prática etnográfica, empreguei observações participantes durante o período mencionado.

A observação participante, nesse contexto, mostrou-se uma técnica central para o aprofundamento da análise. Ela requer que o/a pesquisador/a participe ativamente do processo de pesquisa em campo, promovendo interação com os/as interlocutores/as sujeitos/as. Peirano (2018) destaca a importância do estranhamento e da observação para entender as dinâmicas sociais, complementando entrevistas formais com conversas informais. A atual pesquisa lança mão das seguintes técnicas etnográficas: observação participante, diário de campo: registro reflexivo das observações e interações sociais e entrevistas semiestruturadas. As observações participantes foram realizadas no DAGV no período supracitado juntamente com os registros no diário de campo, já as entrevistas semiestruturadas foram realizadas entre os dias 15 de abril e 27 de maio de 2025, com a aplicação de um questionário elaborado por mim sobre o tema da violência doméstica contra a mulher, direcionado a todos os profissionais atuantes no atendimento desses casos no DAGV.

Eduardo Restrepo (2018) explora os diferentes âmbitos de aplicação da etnografia. Ele enfatiza que a etnografia vai além da simples descrição de culturas, sendo uma ferramenta poderosa para compreender as complexas dinâmicas sociais, relações de poder e práticas cotidianas. Nessa lógica, a etnografia permite uma compreensão profunda dos significados e

interpretações que os próprios atores sociais no contexto do DAGV atribuem às suas ações e ao mundo ao seu redor.

Segundo Beaud e Weber (2007), a qualidade dos dados etnográficos é essencial para a análise. A interpretação contínua de sinais do/as interlocutor/a é crucial, e a abordagem deve ser cuidadosa para identificar diferentes perspectivas. Roberto Cardoso de Oliveira, em seu texto “O trabalho do antropólogo: olhar, ouvir, escrever” (1996), ressalta que tais atos cognitivos desempenham papéis fundamentais na formação do conhecimento, atos que fizeram parte da imersão no ambiente nas visitas realizadas para o presente estudo. Ele também utiliza essas técnicas para a coleta de dados como uma tentativa de capturar a essência da cultura local. A dimensão subjetiva aqui se mostrou como uma peça importante entre os dados coletados. O autor destaca a reflexividade como um elemento essencial do trabalho etnográfico, ou seja, a consciência do/da pesquisador/a sobre seu papel na construção do conhecimento e a necessidade de um constante diálogo entre teoria e empiria. Para ele, a etnografia é um instrumento fundamental para revelar as dinâmicas sociais e culturais, permitindo análises mais profundas sobre os processos de interação e transformação das sociedades.

Essa imersão prolongada no ambiente do DAGV me permitiu uma compreensão mais profunda da cultura local, possibilitando um olhar atento às dinâmicas cotidianas e às relações interpessoais. Como destaca Urpi Uriarte (2012), o trabalho de campo é fundamental para a coleta de dados por meio da observação participante, que aproxima o pesquisador do universo estudado e amplia sua capacidade de interpretação.

Nesse processo, a manutenção dos padrões éticos mostrou-se indispensável, orientando todas as etapas da pesquisa pela verdade, pelo respeito e pela divulgação responsável. Nessa mesma direção, Restrepo (2018) enfatiza a responsabilidade ética do etnógrafo, sobretudo no que se refere ao consentimento informado, à confidencialidade e à reflexividade. Com base nesses princípios, para proteger as identidades das pessoas que participaram do estudo, todos os nomes mencionados ao longo do texto são fictícios.

Tabela 1 - Perfil das pessoas mencionadas no Capítulo 2

Nome	Cor	Idade	Gênero	Cargo
Pablo	Preto	60	Homem Cis	Oficial Investigativa/o
Priscila	Parda	44	Mulher Cis	Servidora Pública ⁴

⁴ A servidora optou por não ter seu cargo revelado.

Hilda	Branca	58	Mulher Cis	Oficial Investigativa/o
Isadora	Parda	20	Mulher Cis	Estagiária
Alana	Preta	47	Mulher Cis	Auxiliar de Serviços Gerais
Erick	Branco	61	Homem Cis	Oficial Investigativa/o
Ivy	Branca	55	Mulher Cis	Oficial Investigativa/o
Wânia	Parda	Meia Idade ⁵	Mulher Cis	Oficial Investigativa/o

Fonte: Elaborado pela autora

Tabela 2 - Perfil das pessoas entrevistadas

Nome	Cor	Idade	Gênero	Cargo
Alana	Preta	47	Mulher Cis	Auxiliar de Serviços Gerais
Alice	Branca	56	Mulher Cis	Delegada
Bruna	Branco	51	Homem Cis	Oficial Investigativa/o
Carla	Branca	48	Mulher Cis	Recepcionista
Carol	Branca	22	Mulher Cis	Estagiária
Denise	Parda	48	Mulher Cis	Auxiliar de Serviços Gerais
Douglas	Branco	51	Homem Cis	Oficial Investigativa/o
Ellen	Branca	44	Mulher Cis	Delegada
Erick	Branco	61	Homem Cis	Oficial Investigativa/o
Hilda	Branca	58	Mulher Cis	Oficial Investigativa/o
Ivy	Branca	55	Mulher Cis	Oficial Investigativa/o
Kelly	Preta	33	Mulher Cis	Oficial Investigativa/o
Marta	Branca	54	Mulher Cis	Recepcionista
Mavi	Parda	23	Mulher Cis	Estagiária
Natali	Branca	60	Mulher Cis	Delegada
Nathan	Branco	48	Homem Cis	Oficial Investigativa/o
Odete	Branca	21	Mulher Cis	Estagiária
Olivia	Branca	38	Mulher Cis	Oficial Investigativa/o
Otávio	Pardo	49	Homem Cis	Oficial Investigativa/o
Pablo	Preto	60	Homem Cis	Oficial Investigativa/o
Pedro	Branco	45	Homem Cis	Oficial Investigativa/o
Priscila	Parda	44	Mulher Cis	Servidora Pública
Raquel	Parda	21	Mulher Cis	Recepcionista

⁵ A participante “Wânia” optou por não revelar a idade.

Sandra	Branca	40	Mulher Cis	Oficial Investigativa/o
Sérgio	Preto	35	Homem Cis	Oficial Investigativa/o
Ulisses	Preto	19	Homem Cis	Estagiário
Wânia	Parda	Meia Idade	Mulher Cis	Oficial Investigativa/o
Zoe	Branca	23	Mulher Cis	Oficial Investigativa/o

Fonte: Elaborado pela autora

Baseei-me nos trabalhos desenvolvidos por Kant de Lima (2010) e (2019) e Costa (2015) como referência para compreender a estrutura de ambientes policiais. Segundo Kant de Lima (2010), as contradições no sistema jurídico brasileiro evidenciam a confusão entre interesses públicos e estatais, legitimando uma elite com conhecimento exclusivo. A verdade jurídica no Brasil é mediada por rituais formais.

Já Costa (2015) discute os desafios da pesquisa em delegacias, como o acesso ao campo e a construção de relações de confiança. A autora destaca a cultura organizacional marcada por dinâmicas de poder e conflito, que afetam o funcionamento das instituições. Kant de Lima (2019) também revela normas informais que influenciam o comportamento dos policiais, enfatizando a tensão entre a manutenção da ordem pública e os direitos individuais. Os/as autores/as proporcionaram uma ampliação da minha visão sobre as práticas institucionais e das dinâmicas sociais na segurança pública, algo valioso para compreender os desafios metodológicos e éticos na pesquisa com delegacias.

A violência doméstica contra mulheres é uma questão social de extrema relevância, que impacta profundamente a vida dos/as indivíduos. Compreender como as interações institucionais podem, muitas vezes, contribuir para a naturalização dessa violência — considerando fatores como gênero, raça e classe é essencial para aprimorar políticas de suporte e fortalecer redes de proteção no combate à violência de gênero no Brasil.

Partindo desse cenário, a presente dissertação está organizada em três capítulos. Após a introdução, o primeiro capítulo apresenta um mapeamento das delegacias responsáveis pelo atendimento de casos de violência doméstica e aprofunda a discussão sobre os principais conceitos e debates relacionados à violência de gênero, violência doméstica e práticas jurídico-penais. A abordagem teórica articula perspectivas tradicionais e contemporâneas e fornece um referencial para a análise dos dados empíricos apresentados nos capítulos seguintes.

No segundo capítulo, são apresentados os dados da pesquisa etnográfica realizada no Departamento de Atendimento a Grupos Vulneráveis (DAGV). Neste capítulo, analiso as

práticas institucionais e os discursos que emergem no contexto do atendimento. O terceiro capítulo complementa essa abordagem ao tratar das análises das entrevistas realizadas com os profissionais atuantes no DAGV, seguido pelas considerações finais.

1 ENTRE O INVISÍVEL E O VISÍVEL: REFLEXÕES SOBRE AS DINÂMICAS DA VIOLÊNCIA DE GÊNERO E DOMÉSTICA

1.1 Gênero como categoria analítica: Perspectivas teóricas e implicações sociopolíticas

A categoria gênero tem sido elaborada por diferentes correntes no campo dos estudos sociais e feministas, assumindo sentidos que variam conforme o contexto teórico e histórico. Nos primeiros debates, como nos trabalhos de Margaret Mead (1928), o gênero foi abordado a partir da diversidade cultural dos papéis atribuídos a homens e mulheres, evidenciando que tais diferenciações não eram naturais, mas sim construções sociais enraizadas em estereótipos e expectativas. Essa perspectiva inicial, fortemente vinculada à antropologia, abriu caminho para problematizar a rigidez do modelo binário que associa sexo e gênero.

Posteriormente, autoras como Joan Scott (1989) propuseram o gênero como uma categoria analítica fundamental para a historiografia, ressaltando que ele opera como um campo de significados simbólicos que organiza as relações de poder, legitimando desigualdades e restringindo possibilidades de identidade. Essa formulação desloca o debate para além da esfera individual, evidenciando a função do gênero na estruturação das práticas sociais e na reprodução histórica das hierarquias.

Já a partir dos anos 1990, Judith Butler (2013) desenvolve a noção de performatividade, defendendo que o gênero não é uma identidade fixa, mas um efeito reiterado de atos e práticas que constituem continuamente o sujeito em suas interações. A ideia de performance, ao enfatizar a necessidade de repetição e reafirmação, rompe com a concepção de papéis previamente dados, mostrando que as categorias “masculino” e “feminino” são resultados sempre instáveis de processos sociais. Essa perspectiva foi amplamente difundida no Brasil por pesquisadoras como Guacira Lopes Louro (2007), que também destaca como gênero e sexualidade se articulam em redes de poder, questionando a heteronormatividade e a naturalização das diferenças.

Dessa forma, longe de uma noção homogênea, o conceito de gênero percorre diferentes tradições intelectuais que, embora dialoguem entre si em alguns pontos, emergem de contextos teóricos distintos. Essa trajetória evidencia que gênero pode ser pensado como papel social, categoria histórica ou performance reiterada, e, em todos esses sentidos, atua como dispositivo que organiza a vida social, legitima desigualdades e, ao mesmo tempo, abre possibilidades de resistência e subversão.

Portanto, a relevância do gênero como categoria teórica reside na sua capacidade de articular as intersecções entre cultura, Estado e economia na reprodução das desigualdades, sendo essencial para a compreensão dos mecanismos que sustentam a violência contra as mulheres. Ao conectar a análise de gênero ao estudo da violência, torna-se possível identificar como práticas discriminatórias e normativas patriarcais moldam experiências de agressão – desde o ambiente doméstico até o mercado de trabalho – reforçando a subjugação feminina. Essa perspectiva crítica proporciona uma visão aprofundada de como leis, políticas públicas e práticas sociais perpetuam a desigualdade, ressaltando a necessidade de transformações estruturais para a construção de uma sociedade mais justa e inclusiva (Bandeira, 2014).

Segundo Heilborn e Rodrigues (2018), a mobilização do conceito de gênero é estratégica para combater a discriminação e a violência contra as mulheres. O conceito de gênero tem sido utilizado para compreender e criticar as desigualdades sociais. Ele é um marcador de desigualdades sociais que se manifesta no mercado de trabalho, na esfera doméstica e na educação.

1.2 Entre o público e o privado: dimensões estruturais da violência de gênero e violência doméstica contra as mulheres

Cabe destacar que, ao longo deste trabalho, termos como “violência doméstica” e “violência de gênero” serão utilizados de forma articulada. Entretanto, como argumenta Maria Filomena Gregori (2021), a nomenclatura não é simples: diferentes denominações — violência conjugal, doméstica, de gênero — carregam implicações analíticas e políticas distintas. Opto aqui por privilegiar os termos de modo intercambiável, uma vez que aparecem de maneira recorrente nos discursos das/os profissionais e dialogam diretamente com o debate acadêmico, permitindo maior aderência ao material empírico analisado.

A violência de gênero é um conceito complexo que atravessa diversas disciplinas, sendo objeto de estudo de várias áreas das ciências. Ela é entendida aqui como um fenômeno estrutural, uma força que afeta corpos e subjetividades, enraizado nas desigualdades de poder e na histórica dominação masculina. É necessário compreender a violência em seu contexto cultural e histórico, uma vez que ela se manifesta de formas diferentes de acordo com os significados locais. Para Pierre Bourdieu (1998), a dominação masculina não se apoia apenas em uma imposição física ou visível, mas se estabelece por meio da violência simbólica – mecanismos que naturalizam os papéis de gênero e fazem com que os indivíduos,

independentemente do sexo biológico, internalizem e reproduzam, de forma quase automática, as desigualdades de poder que estruturam a sociedade.

Violência de gênero refere-se a um conjunto de práticas e atos violentos que têm como base as desigualdades e estereótipos associados aos papéis de gênero. Esse fenômeno abrange também formas psicológicas, sexuais, simbólicas e econômicas de agressão. Nesse sentido, Rita Segato (2012) destaca que a violência de gênero está enraizada em um sistema de poder histórico que perpetua relações assimétricas e funciona como mecanismo de controle sobre os corpos femininos, regulando a sexualidade e a autonomia das mulheres.

Beiras e Banin (2016) compreendem a hegemonia da masculinidade como ideal de poder que tem agido culturalmente como perpetuador de violências de gênero e cria restrições significativas na vivência das pessoas de forma homogeneizada, independentemente de marcadores de gênero e sexo. Essa imposição impacta diretamente na capacidade do Estado de agir de forma inclusiva, ao se distanciar da compreensão da realidade vivida pelos diversos sujeitos.

Rita Segato (2012) propõe uma análise que vai além das interpretações convencionais das relações de gênero, enfatizando que o paradigma da modernidade e da colonialidade impõe um binarismo que mascara a complexidade dos modos de organização social. Segundo a autora, a universalização dos direitos, quando aplicada sem considerar as especificidades culturais e históricas, reproduz uma lógica de dominação que fragiliza as práticas e saberes locais, sobretudo ao desvalorizar a dimensão política dos espaços tradicionalmente ocupados pelas mulheres.

A discussão sobre violência de gênero se conecta intimamente à etnografia do DAGV ao evidenciar como as dinâmicas de poder permeiam o atendimento às mulheres. De acordo com Miriam Grossi (1994), os discursos e práticas institucionais não operam de forma neutra, mas são marcados por relações históricas que influenciam a maneira como as queixas são registradas e tratadas. Assim, o estudo do DAGV ganha profundidade ao revelar que a experiência das mulheres que buscam atendimento é mediada por estruturas sociais que moldam as interações e reproduzem desigualdades, permitindo uma compreensão mais abrangente do fenômeno da violência.

A compreensão dessas dinâmicas institucionais permite perceber como a violência de gênero se expressa de maneira concreta no cotidiano das delegacias, especialmente quando se observa o atendimento prestado às mulheres no DAGV. Nesse sentido, é possível aprofundar a análise ao considerar como essa violência se estrutura dentro do espaço doméstico, historicamente relegado à esfera privada. Para Segato (2012), a divisão entre o espaço público

e o espaço doméstico não pode ser entendida como uma mera divisão natural, mas como uma construção histórica que, na modernidade, tem sido utilizada para privatizar a política e invisibilizar a resistência feminina. Essa despolitização do espaço doméstico, que anteriormente constituía um campo de deliberação e de solidariedade, é um dos mecanismos pelos quais a ordem colonial/modernidade reforça as desigualdades de gênero e aprofunda a violência contra as mulheres.

A violência doméstica é um dos exemplos mais cruéis e persistentes de violência de gênero. Esse fenômeno é uma forma de violência direta que opera dentro do espaço doméstico, mas está profundamente enraizado em desigualdades culturais que sustentam relações assimétricas entre homens e mulheres. Segundo Bourdieu (1998), as práticas simbólicas, incluindo a violência doméstica, são frequentemente legitimadas por discursos que naturalizam papéis de gênero desiguais.

No Brasil, a Lei Maria da Penha (Lei n.º 11.340/2006) destaca a gravidade da violência doméstica e sua articulação com outras formas de discriminação e desigualdade. Saffioti (2004) argumenta que a violência contra mulheres deve ser vista como parte de um sistema de dominação masculina que se reproduz em esferas públicas e privadas. Essa perspectiva permite compreender como a violência doméstica ultrapassa o espaço familiar, revelando-se como uma questão estrutural que afeta toda a sociedade.

A violência doméstica é entendida nesta pesquisa como um padrão de comportamentos abusivos em um relacionamento íntimo, nos quais uma pessoa busca exercer poder e controle sobre outra. Essa violência não se limita ao uso de força física, mas abrange abusos emocionais, psicológicos, econômicos e sexuais, frequentemente enraizados em desigualdades estruturais de gênero.

Segundo Heleieth Saffioti (2004), a violência doméstica deve ser compreendida como um fenômeno multidimensional, que reflete e reforça as relações de poder entre homens e mulheres em sociedades patriarcais. Para a autora, a violência doméstica é parte de um sistema de opressão que transcende o espaço privado e está conectado a estruturas sociais e culturais amplas. Nancy Scheper-Hughes (1992), por exemplo, destaca que a violência pode ser tão banalizada em certos contextos que tanto seus perpetradores quanto quem a vivencia podem não a reconhecer como tal. Essa perspectiva sugere que a violência doméstica, embora frequentemente escondida no espaço privado, é sustentada por dinâmicas culturais que naturalizam o controle masculino e a subjugação feminina.

O artigo 5º da Lei Maria da Penha (Lei nº 11.340/2006) define violência doméstica e familiar contra a mulher como qualquer ação ou omissão baseada no gênero que cause dano

físico, sexual, psicológico, moral ou patrimonial. Essa violência pode ocorrer no ambiente doméstico, dentro da família (independentemente de laços biológicos) ou em relações íntimas de afeto, mesmo sem coabitação.

Ainda de acordo com a mesma lei, em seu Capítulo II, artigo 7º, estabelece cinco tipos principais de violência doméstica e familiar contra a mulher. Essa forma de violência é profundamente enraizada em desigualdades de poder e nos papéis de gênero, perpetuando estereótipos prejudiciais que justificam a subjugação e o controle das mulheres. Muitas mulheres enfrentam barreiras significativas para buscar ajuda, incluindo medo de retaliação, dependência financeira, isolamento social e estigma (Costa et al., 2021). A transformação da violência doméstica em questão pública não se deu apenas por campanhas de conscientização, mas por um intenso engajamento político dos movimentos feministas. Conforme Grossi (1994), essa mobilização foi fundamental para romper com a lógica que circunscrevia a violência ao espaço privado e legitimava práticas de opressão contra as mulheres. Ao politizar o problema, os movimentos pressionaram o Estado brasileiro a reconhecer a violência doméstica como uma violação de direitos humanos e como uma questão de política pública, colocando-a definitivamente na agenda estatal.

Seguindo as análises de Rita Segato e Sylvia Tamale (2016, 2020), a violência doméstica pode ser compreendida como uma manifestação de dinâmicas estruturais e culturais que reforçam desigualdades de gênero. Segato, em *La Guerra Contra Las Mujeres* (2016), argumenta que a violência de gênero deve ser interpretada como um ato político e público, mesmo quando ocorre no âmbito doméstico. Ela destaca que esses atos reafirmam hierarquias patriarcais, funcionando como uma "pedagogia da crueldade", onde a violência ensina e reforça o lugar subordinado das mulheres na sociedade. Esse entendimento amplia a noção de violência doméstica, situando-a dentro de um sistema de dominação que transcende o espaço privado e atua como mecanismo de controle social (Segato, 2016).

No contexto brasileiro, a Lei Maria da Penha (Lei n.º 11.340/2006) dialoga com essas perspectivas ao definir a violência doméstica como qualquer ação ou omissão baseada no gênero que cause morte, lesão, sofrimento físico, psicológico ou moral, reconhecendo suas múltiplas dimensões. Sob a ótica de Segato, essa legislação representa um avanço, deslocando a violência doméstica do âmbito privado para o público, ao reconhecê-la como problema social e político. Para Tamale (2020), a eficácia desta lei depende de enfrentar as estruturas e crenças culturais que perpetuam a violência, sobretudo em contextos de desigualdade intensificados por raça e classe.

A violência doméstica contra as mulheres é, em muitas ocasiões, invisibilizada ou minimizada. Isso se dá tanto pela esfera simbólica que legitima práticas patriarcais quanto pela escassez de políticas públicas efetivas que protejam as mulheres. Judith Butler (2022) aponta que o próprio corpo das mulheres pode ser politicamente regulado, sendo constantemente atravessado por normas que definem sua posição social e sua vulnerabilidade à violência.

Ao explorar a violência doméstica e de gênero como categoria analítica e empírica, percebe-se que ela é não apenas um ato, mas uma prática. Essa prática articula-se em diferentes escalas – do individual ao estrutural – e revela a perpetuação de desigualdades que sustentam a violência doméstica como um fenômeno local e global.

A violência doméstica opera para além das agressões físicas, instaurando um regime de controle que se infiltra na subjetividade das mulheres. Isadora Vier Machado (2013) evidencia como a violência psicológica se manifesta em um estado de vulnerabilidade contínua, com estratégias de manipulação, humilhação e isolamento que consolidam a dependência emocional e diluem as fronteiras entre agressão e afeto, dificultando o reconhecimento da violência.

Estudos etnográficos nas Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (DEAMs) mostram que o atendimento institucional muitas vezes reproduz estigmas e narrativas que podem deslegitimar denúncias (Frugoli et al., 2019), mesmo enquanto busca responsabilizar agressores. Essa reflexão evidencia a importância de repensar os protocolos de atendimento, de modo que o acolhimento e a proteção das mulheres sejam efetivamente priorizados, integrando saberes teóricos e práticas operacionais. Gomes de Oliveira e dos Santos da Rosa (2022) destacam que essas unidades desempenham papel crucial na articulação de políticas públicas e na proteção psicológica, jurídica e social das vítimas.

Segundo Rifiotis (2004), as DEAMS (Delegacias Especiais de Atendimento às Mulheres) são instrumentos de judicialização dos conflitos conjugais, que convertem problemas antes tratados como questões privadas em demandas públicas e jurídicas, embora enfrentem desafios práticos que limitam a plena efetivação de transformações sociais profundas.

A violência doméstica, em sua forma mais extrema, pode culminar no feminicídio, que evidencia a persistência da violência de gênero mesmo diante de legislação específica. Wânia Pasinato (2011) amplia o debate ao abordar os feminicídios como a manifestação mais extrema e letal de um padrão de violência que se desenvolve no seio das relações domésticas. Ao discutir o feminicídio, a autora não apenas evidencia a gravidade dos crimes cometidos

contra as mulheres, mas também ressalta a necessidade de uma resposta estatal robusta e de uma reconfiguração dos discursos sociais que, historicamente, naturalizaram e invisibilizaram essas práticas.

De acordo com a autora, o feminicídio pode ser definido como a culminância de um contínuo de terror anti-feminino, no qual a morte da mulher não ocorre como um evento isolado, mas como o ponto final de um processo prolongado de abusos, tanto verbais quanto físicos, e de diversas formas de violência e privação a que são submetidas ao longo de suas vidas. Tal tipificação evidencia que as mulheres são assassinadas não por acaso, mas em razão de sua condição de gênero, refletindo a persistência de um modelo patriarcal de dominação (PASINATO, 2011).

A Lei nº 13.104, de 9 de março de 2015, conhecida como Lei do Feminicídio, alterou o Código Penal brasileiro para qualificar o homicídio contra a mulher, quando cometido “por razões da condição de sexo feminino”. Essa qualificadora eleva a pena mínima de 6 para 12 anos de reclusão e trata esses crimes como hediondos, reconhecendo o caráter estrutural da violência de gênero, frequentemente associada à violência doméstica e familiar ou ao menosprezo e discriminação contra a mulher.

Por fim, segundo o Anuário Brasileiro de Segurança Pública (2024), 1.467 mulheres foram mortas em 2023 devido a questões relacionadas ao gênero, esse é o maior índice registrado desde que entrou em vigor a lei nº 13.104/2015, que normatiza o feminicídio como crime. Esses dados reforçam o caráter estrutural da violência de gênero, demonstrando que, mesmo com mudanças legislativas, persistem padrões de opressão e desigualdade que culminam em violência letal contra mulheres

1.3 As práticas e tratamento jurídico penal da violência doméstica

Na antropologia, o conceito de práticas refere-se às ações humanas rotineiras e simbólicas que constroem e sustentam a vida social. Sherry Ortner (1984) enfatiza que essas práticas são moldadas pelas estruturas sociais e, ao mesmo tempo, podem transformá-las. Elas articulam a relação entre indivíduos e sistemas, sendo cruciais para compreender tanto a reprodução quanto a mudança social. Ao imergir na lógica das práticas sociais é possível compreender fenômenos como a violência doméstica e suas dinâmicas de poder.

A violência doméstica contra mulheres exemplifica como as práticas refletem e reforçam desigualdades de gênero. Essas ações, como controle financeiro ou vigilância

constante, operam dentro de normas culturais e relações de poder patriarcais. Contudo, segundo Ortner (1984), as práticas também revelam tensões e fissuras, criando possibilidades para resistência e transformação. Tais práticas não apenas manifestam poder, mas também se tornam campos de luta onde agência e resistência emergem. É nesse campo de disputas simbólicas e materiais que o sistema jurídico-penal atua como agente transformativo e também de manutenção do *status quo*.

Segundo Michel Misse (2006), o sistema jurídico-penal vai além da simples aplicação de sanções, atuando também na construção discursiva dos comportamentos que são rotulados como criminosos. Nesse contexto, o conceito de “sujeição criminal” refere-se ao processo pelo qual os indivíduos, ao serem inseridos no sistema penal, são transformados em sujeitos de controle e exclusão social, submetidos a estigmas e práticas que os configuram como inerentemente desviantes. Em relação aos crimes de violência de gênero, esse processo implica que o aparato penal, ao tratar tais crimes, não só busca punir o agressor, mas também acaba por reproduzir narrativas e estereótipos que podem, inadvertidamente, deslegitimar as denúncias e reforçar desigualdades de gênero. Essas dinâmicas se manifestam com nitidez nas práticas institucionais observadas nos serviços especializados, como demonstram as pesquisas etnográficas em delegacias.

Um estudo desenvolvido por Silva (2024), trata de uma análise etnográfica da Delegacia de Atendimento a Grupos Vulneráveis da cidade de Nossa Senhora do Socorro, estado de Sergipe, que evidencia não apenas as deficiências estruturais, mas também as limitações na formação e na cultura dos profissionais. Sua pesquisa aponta que os atendimentos frequentemente ocorrem de forma bastante padronizada e comportamentos que reproduzem práticas machistas se fazem presentes nessas ocasiões, o que reforça a sensação de revitimização e a desconfiança das mulheres em relação aos serviços prestados.

Para Cardoso e Biazotto (2024), a revitimização é compreendida como o processo pelo qual mulheres que já sofreram violência doméstica são submetidas a novas formas de vitimização ao buscar apoio institucional. Esse fenômeno ocorre quando instituições responsáveis pela proteção das vítimas, como delegacias e serviços de atendimento, reproduzem práticas que desconsideram a dignidade, os direitos e a segurança das mulheres, intensificando o sofrimento psicológico e emocional já experimentado. Dessa forma, a revitimização configura uma violência adicional que compromete a efetividade das políticas públicas de enfrentamento à violência doméstica.

Essa precarização também está vinculada a entraves mais amplos no funcionamento das políticas públicas, como observam Oliveira e Petrarca (2021). Segundo os autores a operacionalização desses serviços é fortemente afetada pela fragilidade dos recursos, sobretudo no âmbito municipal. Os autores indicam que a disparidade entre os níveis municipal, estadual e federal reflete a instabilidade institucional e a falta de continuidade na formação das equipes técnicas, o que compromete a efetividade do atendimento especializado. Essa condição de precariedade coloca em evidência as dificuldades práticas enfrentadas pelas delegacias, onde o ideal de um serviço humanizado se depara com limitações estruturais significativas.

Tais limitações materiais e institucionais são também atravessadas por desigualdades estruturais mais profundas. Os estudos de Kant de Lima (2010) examinam as desigualdades presentes no sistema jurídico brasileiro e apontam que a verdade jurídica é construída por meio de rituais e hierarquias, evidenciando uma sociedade segmentada. Segundo o autor, há uma tendência no Brasil de misturar os interesses públicos com os do Estado, o que favorece a manutenção de uma elite que detém poder ao controlar o conhecimento jurídico. Essa relação entre poder, saber jurídico e exclusão também é evidenciada nas formas como diferentes mulheres são tratadas pelas instituições.

Fernanda Vasconcellos (2015) discorre sobre as hierarquias no que analisa a cultura organizacional da Polícia Civil e destaca que o processo de definir quais mulheres merecem a atenção do Estado está imerso em uma lógica de hierarquização e preconceito. Segundo a autora, as práticas de atendimento reproduzem, nas interações diárias, padrões enraizados em uma cultura patriarcal, na qual a forma de conduzir os procedimentos favorece determinados perfis de vítimas, contribuindo para a manutenção de desconfianças e de um distanciamento que dificulta o efetivo acolhimento. Nesse sentido, o próprio aparato legal e seus códigos formais podem atuar como obstáculos.

Conforme Pasinato (2015), aspectos relacionados ao formalismo dos tribunais e à linguagem jurídica inacessível atuam como barreiras que ampliam a distância simbólica entre as instituições de justiça e as mulheres em situação de violência. Para a autora, o emprego de procedimentos excessivamente rígidos e de um discurso técnico impede que o atendimento nas delegacias especializadas cumpra seu papel de acolher e proteger as mulheres, criando condições que podem, inadvertidamente, contribuir para a revitimização. Essas formas de distanciamento e rigidez institucional são atravessadas por relações cotidianas de poder no interior das delegacias, como detalha Costa (2015).

A cultura organizacional das delegacias é influenciada por normas formais e também por ações cotidianas que, ao burlarem a formalidade, pode tanto reproduzir relações de poder e desigualdades quanto funcionar como estratégias práticas para lidar com casos que a judicialização deixa de fora, como evidenciam as etnografias de Rifiotis (2004). Embora a polícia tenha a função de garantir a segurança, ela também pode reproduzir formas de violência institucionalizadas. Os estudos da autora oferecem uma análise profunda das práticas institucionais em delegacias de Aracaju e evidenciam a complexidade das interações sociais no campo da segurança pública (Costa, 2015).

Em pesquisa realizada em Salvador, Márcia Santana Tavares (2015) constatou que as mulheres percebem o atendimento nas delegacias como insatisfatório, ressaltando o despreparo dos profissionais diante das situações de violência. Seus estudos evidenciam que a ausência de uma escuta humanizada e a forma mecanizada de coleta de informações fazem com que essas mulheres se sintam humilhadas e desprotegidas, demonstrando como os procedimentos adotados muitas vezes não consideram a complexidade emocional dos casos. Esses achados revelam que a dimensão institucional do acolhimento opera com falhas que impactam diretamente na forma como as mulheres experienciam o sistema de justiça. No próximo capítulo, essas questões serão retomadas a partir da análise dos dados produzidos por meio da observação participante.

2 “VIDA A GENTE TEM UMA SÓ”: O CONTATO COM O CAMPO DE PESQUISA

Iniciarei este capítulo apresentando os mapeamentos de todas as delegacias do estado de Sergipe que podem receber e atender mulheres em contexto de violência doméstica e de gênero, mesmo que se trate de acolhimento inicial que será posteriormente encaminhado para outro departamento, como o DAGV. O objetivo é proporcionar uma visão geral da estrutura de serviços destinados ao acolhimento e à proteção das mulheres em contexto de violência doméstica e outras formas de violência de gênero na cidade. Além de situar o Departamento de Atendimento a Grupos Vulneráveis (DAGV) dentro do contexto mais amplo das políticas públicas de segurança e assistência à mulher em Aracaju. Embora existam redes de amparo pelo estado, sua presença não é homogênea e, mesmo onde atuam, como será apresentado neste estudo, elas se mostram insuficientes.

2.1 Delegacias especializadas e unidades policiais do estado

Figura 1 - Delegacias regionais e metropolitanas distribuídas nos territórios de Sergipe.



Fonte: CB Mapas.⁶

⁶ Legenda: “●” indica a presença de delegacias na região: **Territórios de Sergipe (22 delegacias ao todo).** **Alto Sertão Sergipano:** 1 - Nossa Senhora da Glória (delegacia regional) **Médio Sertão Sergipano:** 1 - Nossa Senhora das Dores (delegacia regional) **Baixo São Francisco Sergipano:** 2 - Propriá e Neópolis (delegacias

Figura 2 - Departamentos de Atendimento a Grupos Vulneráveis (DAGVs) de Sergipe.⁷



Fonte: CB Mapas.⁸

Em Aracaju, Sergipe, os casos de violência de gênero são atendidos por uma unidade especializada da Polícia Civil, a Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher (DEAM), localizada no DAGV (Departamento de Atendimento a Grupos Vulneráveis), Rua Itabaiana, que fica no centro da cidade. Há canais de atendimento online que hipoteticamente facilitariam o registro de denúncias e a orientação das mulheres quanto aos procedimentos necessários, porém a maioria das mulheres não têm conhecimento dos mesmos ou não se sentem seguras para tal. Embora outras unidades policiais também recebam denúncias, o

regionais) **Agreste Central Sergipano:** 2 - Itabaiana e Carira (delegacias regionais) **Leste Sergipano:** 1 - Carmópolis (delegacia regional) **Grande Aracaju:** 12 delegacias metropolitanas Aracaju: 1ª, 2ª, 3ª, 4ª, 8ª, 9ª e 10ª Barra dos coqueiros: 11ª Nossa Senhora do Socorro: 5ª e 7ª São Cristóvão: 6ª e 12ª **Centro Sul Sergipano:** 2 - Lagarto e Tobias Barreto (delegacias regionais) **Sul Sergipano:** 1- Estância (delegacia regional).

⁷ Embora o governo do estado afirme que existem 11 DAGVs, a maioria corresponde apenas a salas sem estrutura, localizadas em delegacias comuns.

⁸ Legenda: “📍” indica a presença de DAGVs (Departamento de Atendimento a Grupos Vulneráveis) na região. **Territórios de Sergipe (11 ao todo).** **Alto Sertão Sergipano:** Nossa Senhora da Glória **Médio Sertão Sergipano:** 0 **Baixo São Francisco Sergipano:** Propriá **Agreste Central Sergipano:** Itabaiana **Leste Sergipano:** 0 **Grande Aracaju:** Nossa Senhora do Socorro, Barra dos Coqueiros, Aracaju e São Cristóvão **Centro Sul Sergipano:** Lagarto e Tobias Barreto **Sul Sergipano:** Estância e Cristianópolis.

encaminhamento para uma unidade especializada visa assegurar, na teoria, um atendimento mais adequado.

Segundo hooks (2019), o movimento feminista, ao longo da história, não se contentou com simples reformas, mas buscou uma transformação radical da sociedade, fundamentada na consciência política e no desenvolvimento de uma ideologia libertadora. O foco nas mudanças estruturais reflete a necessidade de uma abordagem mais profunda, que vai além de ganhos pontuais como o direito ao voto ou o acesso à educação. Nesse contexto, a criação de políticas públicas específicas, como as delegacias especializadas no atendimento a mulheres, pode ser vista como um reflexo dessas lutas.

O Departamento de Atendimento a Grupos Vulneráveis (DAGV), conforme dados da Polícia Civil de Sergipe (2022), é uma unidade especializada que reúne delegacias voltadas ao atendimento de grupos suscetíveis à violência e discriminação – mulheres, crianças, adolescentes, idosos, pessoas com deficiência e vítimas de crimes motivados por homofobia, racismo e intolerância religiosa –, englobando as delegacias: DEAM (Delegacia de Atendimento à Mulher), DEACAV (Delegacia de Atendimento à Criança e Adolescente Vítima), DEAIPD (Delegacia de Atendimento a crimes Homofóbicos, Raciais e Intolerância Religiosa) e DACHRI (Delegacia de Atendimento ao Idoso e Pessoas com Deficiência).

Imagem 1 - Superintendência Geral da Polícia Civil.



Fonte: Google Maps (2024).

De acordo com o site da Polícia Civil (2024), o DAGV foi concebido para ampliar o acesso à justiça a grupos historicamente marginalizados por meio de um modelo integrado

que facilitaria o acolhimento, o registro de ocorrências, a investigação e o encaminhamento de soluções; contudo, de acordo com as informações da Polícia Civil, sua atuação se restringe a apenas 11 dos 75 municípios de Sergipe – entre eles, cidades como Aracaju, Barra dos Coqueiros, Cristianópolis, Estância, Itabaiana, Lagarto, Nossa Senhora da Glória, Nossa Senhora do Socorro, Propriá, São Cristóvão e Tobias Barreto – e, em diversos casos, a implementação desse modelo mostra-se aquém do esperado, revelando ineficiências operacionais e falhas na uniformidade do atendimento, o que compromete o atendimento humanizado e evidencia limitações significativas na execução das políticas públicas inclusivas (Polícia Civil de Sergipe, 2024).

O feminismo brasileiro está diretamente vinculado à luta por direitos fundamentais. No Brasil, o debate sobre violência contra as mulheres intensificou-se nos anos 1980 do século XX. Nesse cenário, foi promulgada a Constituição de 1988, que garante a igualdade de gênero e combate às discriminações. Ao nível internacional, marcos como a Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948) e a CEDAW (1979) influenciaram diretamente o ordenamento jurídico nacional. Segundo Santos (2010), políticas públicas importantes surgiram a partir de 1985, com a criação da primeira Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher, e foram reforçadas com os Juizados Especiais Criminais (1995), a LMP (Lei Maria da Penha) (2006) e a Lei do Feminicídio (2015), além de iniciativas recentes, como o programa “Sinal Vermelho Contra a Violência Doméstica” (Brasil, 2022). Essas ações refletem o esforço contínuo para integrar a proteção dos direitos das mulheres, alinhando o Brasil às suas obrigações internacionais e aos desafios estruturais ainda presentes, como a violência doméstica.

Criado em 2004, o DAGV surgiu como resposta à crescente necessidade de um atendimento especializado nos crimes cometidos contra grupos em situação de vulnerabilidade social. Inspirado em iniciativas anteriores, como as Delegacias de Atendimento à Mulher (DEAM)⁹—cuja implementação em Sergipe insere-se em um contexto nacional que remonta a partir de 1985, embora a data exata no estado ainda não esteja clara— a ideia era concentrar diversas delegacias especializadas em um único departamento para oferecer um atendimento integral às vítimas. Essa estrutura foi pensada para superar as dificuldades enfrentadas pelas populações vulneráveis no acesso aos serviços de segurança pública e justiça, que eram marcados pela falta de especialização e acolhimento nas delegacias convencionais.

⁹ As DEAMs foram pioneiras na consolidação de um atendimento especializado no enfrentamento da violência contra as mulheres, marcando o início de uma política que hoje se estende ao DAGV.

Enquanto a Polícia Civil de Aracaju (2022) ressalta que a centralização dos serviços possibilita uma escuta ativa e a articulação de ações de acolhimento, investigação e encaminhamento para redes de proteção, nossas investigações e a literatura indicam que tais resultados não se concretizam de forma uniforme, evidenciando desafios operacionais e estruturais que comprometem a efetividade do modelo. As seguintes informações, coletadas em diálogos no campo de pesquisa, dizem respeito ao ano de 2024.

O DAGV opera 24 horas por dia, contando com equipes multidisciplinares compostas por delegados/as, agentes policiais, escrivães/ãs, profissionais de assistência social, psicólogos/as e funcionários/as terceirizados/as. O expediente regular ocorre das 07h às 13h – período em que foi realizada a observação participante – e, das 13h às 07h do dia seguinte, o serviço é prestado em regime de plantão. A escala de trabalho é realizada por sorteio, com os finais de semana e feriados divididos entre dois grupos que trabalham 12 horas cada. A remuneração variava: um/uma escrivão/ã recebe R\$200 por 6 horas e R\$400 por 12 horas de plantão, enquanto um/a delegado/a ganha R\$430 e R\$900, respectivamente. Apesar de não ser obrigatório, o plantão é bastante procurado devido à boa remuneração. Os/as policiais poderiam cumprir até um máximo de 80 horas mensais de hora extra nos plantões. O acréscimo mensal na remuneração pode chegar a aproximadamente R\$ 2.666,40 (dois mil, seiscentos e sessenta e seis reais e quarenta centavos) para escrivães e R\$ 6.000,00 (seis mil reais) para delegados/as que cumprirem o limite máximo de 80 horas extras de plantão permitido por mês. A DAGV conta com uma equipe de estagiários/as que auxiliam na parte da manhã, e a maior demanda ocorre nas segundas-feiras, após o final de semana.

Segundo o primeiro interlocutor com quem conversei no primeiro dia da pesquisa de campo, em suas palavras, é obrigatório para os integrantes da equipe realizar um curso que chamou de "Curso dos grupos vulneráveis"¹⁰, que, mesmo realizado de forma online, serviria para que os/as profissionais atuem com a devida compreensão das demandas específicas, porém o escrivão, apesar de ter feito o curso, não soube dar detalhes quanto ao conteúdo dado no curso ou à instituição que o realiza. A Lei Maria da Penha (Lei nº 11.340/2006) determina, no artigo 8º, que o poder público deve promover a capacitação contínua das equipes policiais para o atendimento humanizado e especializado às mulheres em situação de violência. Esses cursos visam qualificar os policiais para um registro eficaz de ocorrências, reduzir a revitimização e melhorar a integração com a rede de proteção.

¹⁰ Embora exista um curso on-line sobre atendimento a públicos 'vulneráveis', as respostas sobre seu conteúdo e aplicabilidade são inconsistentes, variando significativamente de acordo com o profissional que as menciona, o que evidencia a fragilidade e a falta de padronização na formação para lidar com mulheres em situação de violência.

No atendimento, a triagem dos casos – principalmente os relacionados à violência doméstica e crimes sexuais – é, preferencialmente, conduzida por mulheres. A distribuição das ocorrências segue um sistema de numeração dos boletins de ocorrência (B.O.), em que, por exemplo, casos com números terminados em 1, 3 ou 5 ficam com uma delegada (delegada Y), 2, 4 ou 6 com outra (delegada J) e 7, 8 ou 9 com uma terceira (delegada W). Ocorrências com terminação 0 são encaminhadas para o número anterior.

Em alguns momentos, havia a possibilidade de encaminhar alguns casos para audiências de conciliação – prática que foi proibida para casos criminais, o que tem levado, conforme relatos, muitas vítimas a desistirem de registrar queixas para não prejudicar o agressor. Anteriormente, apenas agressões físicas ou vias de fato eram consideradas crimes de ação penal pública incondicionada pelo DAGV. Contudo, a Lei nº 14.994, de 9 de outubro de 2024, ampliou essa classificação para incluir crimes como ameaça no contexto de violência doméstica e familiar contra a mulher, permitindo que o Ministério Público inicie a ação penal independentemente da vontade da vítima.

O oficial investigativo Pablo falava sobre como a violência doméstica é imprevisível: *"Não dá para saber quem faz essas coisas"*. Ele conta de um colega de trabalho que há dois meses se matou depois de matar a ex-esposa, que havia entrado em um novo relacionamento: *"Eu nunca ia imaginar, fiz tantos plantões com ele, vimos tantos casos de violência contra a mulher"*.

Ele se referia a um caso que ocorreu em maio de 2024: um policial civil em Sergipe atirou na ex-esposa, uma professora de 40 anos. O crime ocorreu dias após o divórcio ser oficializado. O policial atirou em sua ex-esposa durante uma discussão no bairro Farolândia, em Aracaju. Após o disparo, ele colocou-a no veículo e dirigiu até a BR-101, entre Maruim e Rosário do Catete, onde colidiu frontalmente com uma carreta, resultando na morte de ambos. A polícia classificou o caso como feminicídio. Ambos deixaram uma filha de 13 anos (G1, 2024). Enquanto falava, Pablo se recorda e cita uma música que fala sobre uma dor desconhecida. Ele parece lamentar a perda do amigo.¹¹

Em relação à legislação, o escrivão me informou que crimes de ação pública incondicionada não podem ser retirados pela vítima, como ocorria com ameaça ou injúria. Com a recente mudança, esses crimes também não podem ser retirados.¹² Também explicou

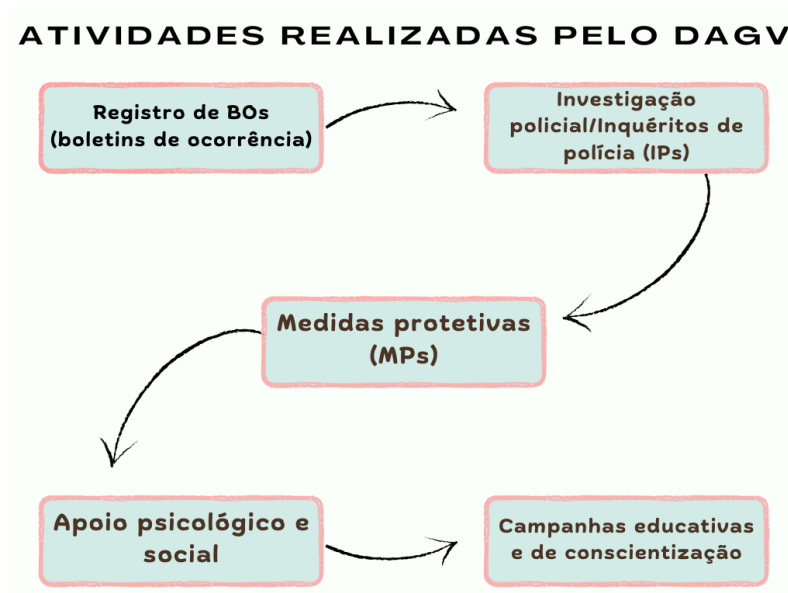
¹¹ “Pra todo mundo, a minha cara é de alegria, porque ninguém tem nada a ver com a minha dor. O meu lamento, ninguém pode dar jeito, se todo mundo tem a marca de um amor”. Trecho da música referido por Pablo: canção de Flávio José, *Pra Todo Mundo*, composta por Aracílio Araújo, Ciro de Souza e Suemi Sá, e lançada em 1999.

¹² De acordo com o Código Penal Brasileiro (Brasil, 1940), os delitos podem ser classificados segundo a forma de ação penal: pública incondicionada, pública condicionada à representação e privada. Nos crimes de ação penal pública incondicionada, o Estado é obrigado a agir independentemente da vontade da vítima, o que

que a fiança não é cabível em casos de prisão preventiva ou descumprimento de MP (medida protetiva). A servidora pública Priscila, uma das responsáveis pelo acolhimento das vítimas, destacou que a violência psicológica foi uma questão que precisou ser constantemente reforçada no DAGV para ser devidamente considerada. Ela relatou desafios com a desvalorização desse tema no local, sendo frequentemente confundida com um profissional de triagem, o que dificultava o atendimento adequado às vítimas.

Segundo o site do Governo de Sergipe (2020), em 2020, durante a pandemia de COVID-19, o DAGV continuou funcionando ininterruptamente, respondendo a um aumento nos casos de violência doméstica devido ao isolamento social. No primeiro semestre do referido ano registrou mais de 1,7 mil boletins de ocorrência e 250 prisões em flagrante.

Figura 3 - Atividades realizadas pelo DAGV



Fonte: Elaborado pela autora.¹³

significa que, mesmo que a vítima desista ou venha a retratar a denúncia, o processo continuará. Tradicionalmente, o crime de ameaça (art. 147 do CP) sempre foi enquadrado nessa modalidade, pois não depende da manifestação de vontade da vítima para sua persecução. Por outro lado, o crime de injúria, tipificado no art. 140 do CP, era considerado de ação penal privada, permitindo que a vítima retirasse sua representação, interrompendo o processo. Com a recente alteração promovida pela Lei nº 14.188, de 28 de julho de 2022 (Brasil, 2022), essa distinção foi modificada, de modo que os crimes que antes dependiam da vontade da vítima, como a injúria, passaram a ser tratados como de ação penal pública incondicionada. Assim, mesmo que a vítima opte por retirar a representação, o Estado continuará o processo, reafirmando o interesse coletivo na proteção dos direitos fundamentais e na manutenção da ordem pública.

¹³ 1. Registro de boletins de ocorrência BOs: Relacionados a violência doméstica, crimes de ódio, violência contra idosos e outros. O Boletim de Ocorrência (BO) é um documento oficial elaborado pelas autoridades policiais para registrar a notícia de um fato potencialmente criminoso ou relevante juridicamente. Esse registro formaliza a comunicação de incidentes como violência doméstica, crimes de ódio, violência contra idosos, entre outros, servindo como ponto de partida para eventuais investigações. A partir do BO, as autoridades podem instaurar um inquérito policial para apurar os fatos relatados. 2. Investigação policial/Inquéritos de polícia (IPs):

Entre as principais atividades do DAGV estão o registro de boletins de ocorrência, a realização de investigações, a aplicação de medidas protetivas de urgência e o apoio aos processos judiciais. Conforme os dados apresentados pelo site da Polícia Civil (2019; 2021), a estrutura do DAGV – integrada por equipes multidisciplinares e serviços especializados – é descrita como capaz de enfrentar a violência contra grupos vulneráveis e de estabelecer uma rede de apoio eficaz, contribuindo para a construção de uma sociedade mais justa por meio de políticas inclusivas. Contudo, na prática, a maioria dos casos é delegada a estagiários muitas vezes sem supervisão, o que evidencia falhas na capacitação e na eficácia do atendimento às mulheres. Esse cenário compromete o enfrentamento efetivo da violência doméstica contra as mulheres.

O DAGV está localizado na Rua Itabaiana, no Bairro São José, em Aracaju, uma região central da cidade que evidencia tanto a importância administrativa quanto às disparidades socioeconômicas da cidade. Este bairro, com sua história consolidada e intensa atividade comercial e residencial, reflete o desafio de oferecer infraestrutura e serviços públicos adequados em meio a contrastes sociais. No 1º andar, são atendidos idosos e pessoas com deficiência. O 2º andar é voltado para casos de crimes homofóbicos, raciais e de intolerância religiosa. No 3º andar, funciona a DEAM (Delegacia de Atendimento à Mulher), enquanto o 4º andar é destinado ao atendimento de crianças e adolescentes vítimas de violência.

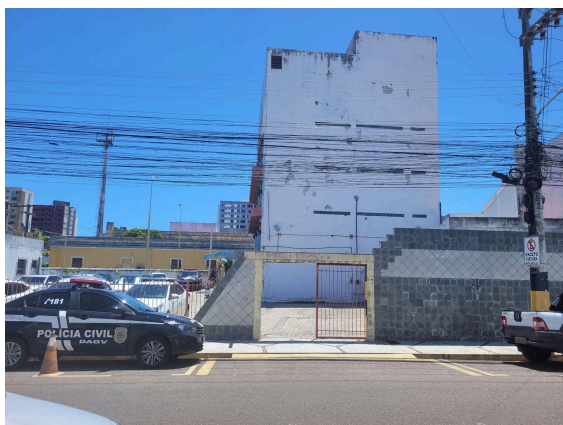
conduzida de forma especializada, com atenção aos aspectos específicos de cada caso. O Inquérito Policial (IP) é um procedimento administrativo conduzido pela polícia judiciária com o objetivo de investigar a ocorrência de um crime, identificar os responsáveis e reunir provas que subsidiem a ação penal. No contexto de crimes como violência doméstica, a investigação deve ser conduzida de forma especializada, considerando as particularidades de cada caso e garantindo a proteção e o respeito aos direitos da vítima. 3. Medidas protetivas de urgência (MPs): solicitadas para garantir a segurança imediata das vítimas. As Medidas Protetivas de Urgência são providências legais previstas na Lei Maria da Penha (Lei nº 11.340/2006) destinadas a resguardar a integridade física, psicológica, sexual, patrimonial ou moral da mulher em situação de violência doméstica e familiar. Essas medidas podem incluir o afastamento do agressor do lar, a proibição de contato com a vítima e a suspensão do porte de armas do agressor. Importante destacar que, conforme entendimento do Superior Tribunal de Justiça (STJ), tais medidas possuem natureza de tutela inibitória e podem ser concedidas independentemente da existência de boletim de ocorrência, inquérito policial ou processo judicial em curso, vigorando enquanto persistir a situação de risco. 4. Apoio psicológico e social: oferecido tanto às vítimas quanto, em alguns casos, a suas famílias, para ajudá-las a superar os traumas e reconstruir suas vidas. 5. Campanhas educativas e de conscientização: com o objetivo de prevenir violências e informar a população sobre os direitos das vítimas e os serviços disponíveis.

Figura 4 - Configuração da DAGV

Fonte: Elaborado pela autora.

2.2 Registros fotográficos do DAGV

As imagens aqui presentes, fonte do acervo pessoal da autora desta pesquisa, procuram auxiliar a visualização e imersão do leitor no campo estudado.

Imagem 2 - Entrada da DAGV**Imagem 3 - Estacionamento da DAGV**

Fonte: Elaborado pela Autora

A entrada do DAGV é a entrada do estacionamento, algumas pessoas relatam certa dificuldade de identificar o prédio que corresponde ao departamento, uma vez que ele está mais atrás. O segurança passa parte do tempo na estrutura próxima ao portão.

Imagem 4 - Estátua na entrada do DAGV

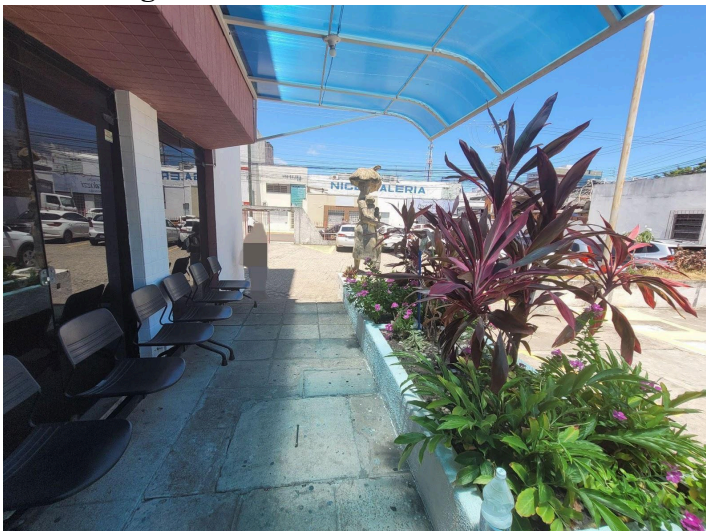


Imagem 5 - Fachada do DAGV



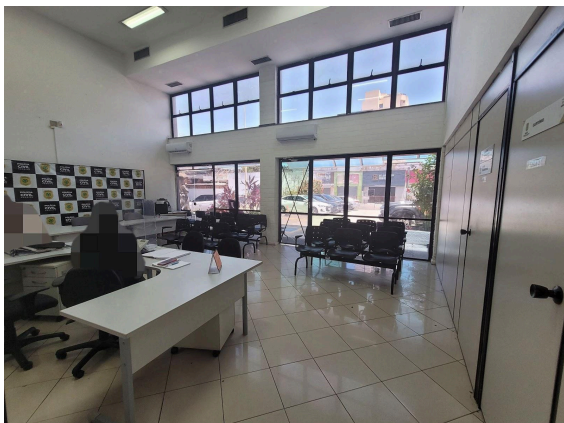
Fonte: Elaborado pela Autora

A estátua localizada em frente ao DAGV retrata uma mulher acompanhada de duas crianças, presumivelmente suas filhas ou filhos. Uma delas, aparentemente uma menina, estende a mão à mulher como uma versão em miniatura da mãe, sugerindo a continuidade de um legado marcado pelo esforço e pelo sofrimento. A figura feminina está descalça, carrega uma trouxa de roupas na cabeça e segura um bebê no colo. Na base da escultura, lê-se a assinatura do artista: *Zeus*. Ao fundo, ergue-se a fachada do prédio de cinco andares que abriga o departamento. A composição do espaço explicita a proposta institucional do DAGV: reunir em um só lugar diferentes serviços de atendimento às chamadas populações vulneráveis e evitar que mulheres, crianças ou outros sujeitos façam uma verdadeira peregrinação por distintas instituições para registrar ocorrências, receber cuidados ou acessar medidas protetivas.

Imagem 6 - Área externa do DAGV**Imagem 7 - Cadeiras na área externa do DAGV**

Fonte: Elaborado pela Autora

Nas cadeiras que ficam na área externa, é possível ouvir fragmentos de relatos diariamente. Por vezes, mulheres que falam mais alto podem ser ouvidas do lado de dentro do DAGV. Algumas delas reclamam do serviço prestado pelo lugar.

Imagem 9 - Recepção do DAGV**Imagem 10 - Sala de registro de BO's**

Fonte: Elaborado pela Autora

No térreo, o ambiente funciona como área de recepção, contando com cadeiras próximas à porta, uma mesa com duas recepcionistas e uma televisão. Ao adentrar o DAGV, o primeiro contato ocorre na recepção, espaço no qual as demandas iniciais são filtradas e as pessoas são orientadas sobre os procedimentos a seguir. Nesse momento, é feito um

encaminhamento conforme a natureza do caso: situações que se enquadram na Lei Maria da Penha são direcionadas para a Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher (DEAM), enquanto outras modalidades de violência podem seguir para registros em setores distintos. Esse filtro inicial desempenha um papel central, pois organiza o fluxo interno e distribui os atendimentos entre os diferentes serviços existentes na unidade.

A partir da recepção, o percurso até a DEAM não segue um roteiro rígido, mas se organiza conforme a situação apresentada. Em alguns casos, as mulheres são conduzidas primeiro à sala de registros, onde se formaliza o boletim de ocorrência; em outros, o atendimento psicossocial ou médico é priorizado, sobretudo quando há sinais de abalo emocional ou de lesões físicas que demandam cuidados imediatos. O espaço físico, portanto, não se limita a corredores e portas, mas materializa a lógica de funcionamento do DAGV: cada ambiente corresponde a uma etapa possível do atendimento, que se ajusta às necessidades do caso e pode ir do acolhimento inicial às medidas protetivas e aos procedimentos legais.

À esquerda, encontram-se as salas de atendimento psicossocial e a sala de boletins de ocorrência, onde há quatro cabines com computadores e uma pequena copa para funcionários. Atrás das recepcionistas, há a sala do R.O.P (Relatório de Ocorrência Policial) e uma sala denominada “Triagem”, conectadas por um corredor que leva a uma área improvisada, descrita pelo oficial investigativo Pablo como uma “gaiola” com um grande cadeado, utilizada para casos de flagrante.

Imagem 11 - Mural de informações na sala dos B.Os



Fonte: Elaborado pela Autora

Imagem 12 - Vista interna da sala dos B.Os



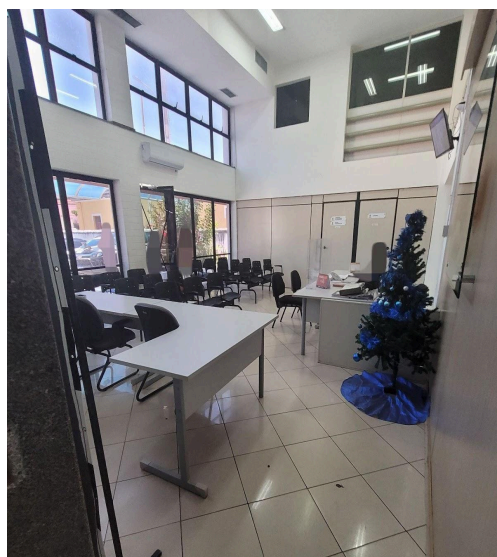
Fonte: Elaborado pela Autora

A falta de privacidade nos registros é uma questão recorrente. Do interior da sala destinada aos boletins de ocorrência (B.O.), é possível ouvir, ainda que de forma discreta, o que acontece na sala de custódia de presos e R.O.P., bem como na sala de atendimento psicossocial, onde se realizavam audiências de conciliação. A proximidade entre o espaço de registro e os locais em que os agressores são ouvidos contribui para a construção de um ambiente pesado, marcado pelo constante contato com situações de violência. Essa disposição espacial, ao expor relatos pessoais a condições de escuta indesejada e ao colocar em vizinhança imediata o registro de ocorrências e a presença dos agressores, gera constrangimento e pode configurar formas de revitimização no atendimento, sobretudo porque se trata de um espaço especializado, cujo propósito institucional é garantir proteção e acolhimento. Além disso, a ausência de barreiras efetivas de privacidade expõe as mulheres a riscos, uma vez que suas narrativas circulam em um ambiente onde a separação em relação aos agressores é insuficiente.

Imagem 13 - Sala do R.O.P.**Imagem 14 - Cella improvisada**

Fonte: Elaborado pela Autora

“Sala de R.O.P (Registro de Ocorrência Policial) / Custódia de preso”, a porta ao fundo leva à cela improvisada. Os presos ficam nela, por vezes mais de um, principalmente nos finais de semana quando o DAGV recebe mais casos.

Imagem 15 - Vista lateral da recepção**Imagem 16 - Corredor no térreo**

Fonte: Elaborado pela Autora

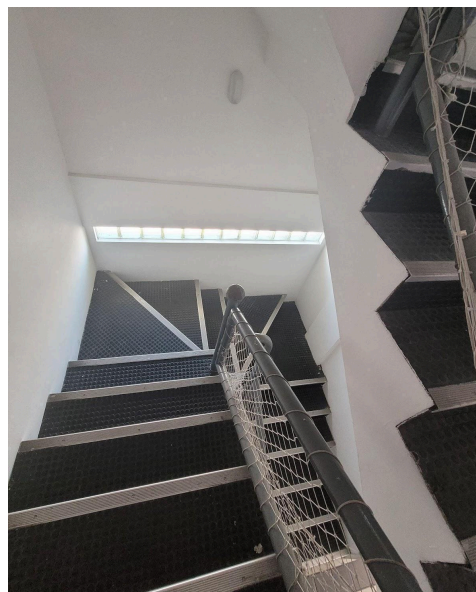
Do lado esquerdo da recepção, um corredor leva a banheiros – um para funcionários e outro de uso geral –, além das escadas e do elevador (este último, fora de serviço) que dão

acesso aos andares superiores. Não há diferenciação de banheiro “masculino” e “feminino”. Também há salas para armazenamento de arquivos nesse corredor.

Imagem 17 - Porta do elevador no térreo andar



Imagem 18 - Vista da escadaria no 3º andar



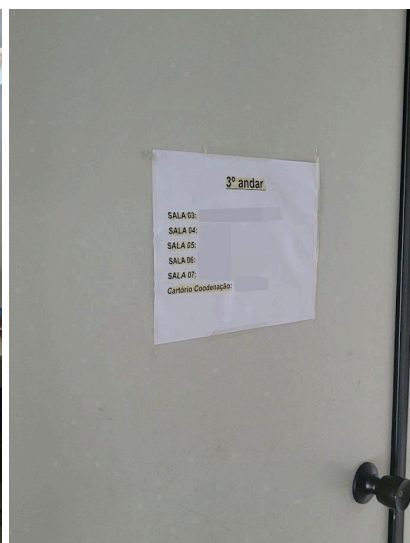
Fonte: Elaborado pela Autora

Na área de espera externa, mulheres se sentam à espera de atendimento. Na maioria das vezes, porém, se trata de familiares e muitas vezes encontrei familiares de agressores no lugar, que os esperavam e proferiram falas de cunho extremamente machista contra mulheres que os denunciaram e, alguns casos observados, na presença de mulheres que vivenciaram violência doméstica. Nessa área, muitas vezes encontrei mulheres que, atordoadas, me perguntavam onde ficava a DEAM e pareciam estar num estado vulnerável.

Imagem 19 - Placa da DEAM**Imagem 20 - Área de espera externa da DEAM**

Fonte: Elaborado pela Autora

A imagem 18 mostra uma placa que é possível encontrar ao chegar no terceiro andar, é a placa da DEAM (Delegacia de Atendimento à Mulher). No 3º andar, a DEAM possui seis salas, incluindo gabinetes para delegados, escrivães, agentes e a sala da Delegada Coordenadora, além de uma copa. O ambiente do DAGV, tanto interno quanto externo, reflete uma estrutura pensada para atender a uma alta demanda.

Imagem 21 - Copa no terceiro andar**Imagem 22 - Porta de entrada da DEAM**

Fonte: Elaborado pela Autora

Na porta de entrada da DEAM, um folheto indica a numeração das salas da delegacia e os respectivos delegados e escrivães a quem elas pertencem para facilitar que as mulheres os localizem. A copa conta com micro-ondas, geladeira, uma mesa, uma pequena cozinha com fogão, pia, filtro de água, máquina de café e um banheiro de acesso aos funcionários que não especifica um gênero.

Imagem 23 - Visão ao entrar na DEAM

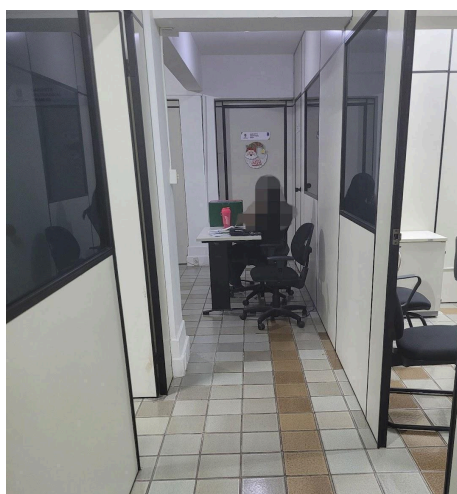
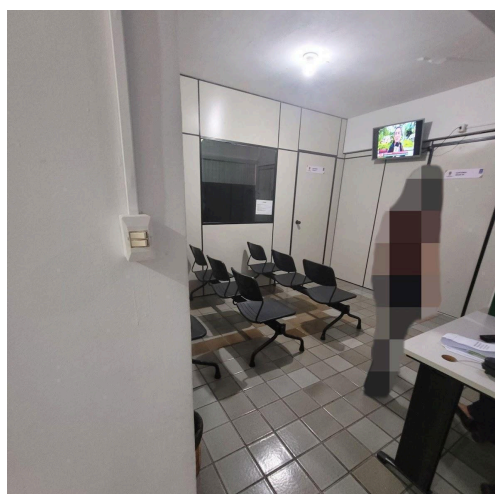


Imagem 24 - Área de espera interna da DEAM



Fonte: Elaborado pela Autora

Na área de espera interna, várias mulheres de diversos perfis aguardam para conversar com as delegadas e/ou realizar o pedido de medida protetiva. As mulheres têm perfis, classes econômicas, raças e escolaridades diversas. Normalmente estão apreensivas, bastante conscientes do lugar em que estão. Homens agressores também aguardam no mesmo lugar que elas.

Imagem 25 - Vista da DEAM da escadaria superior



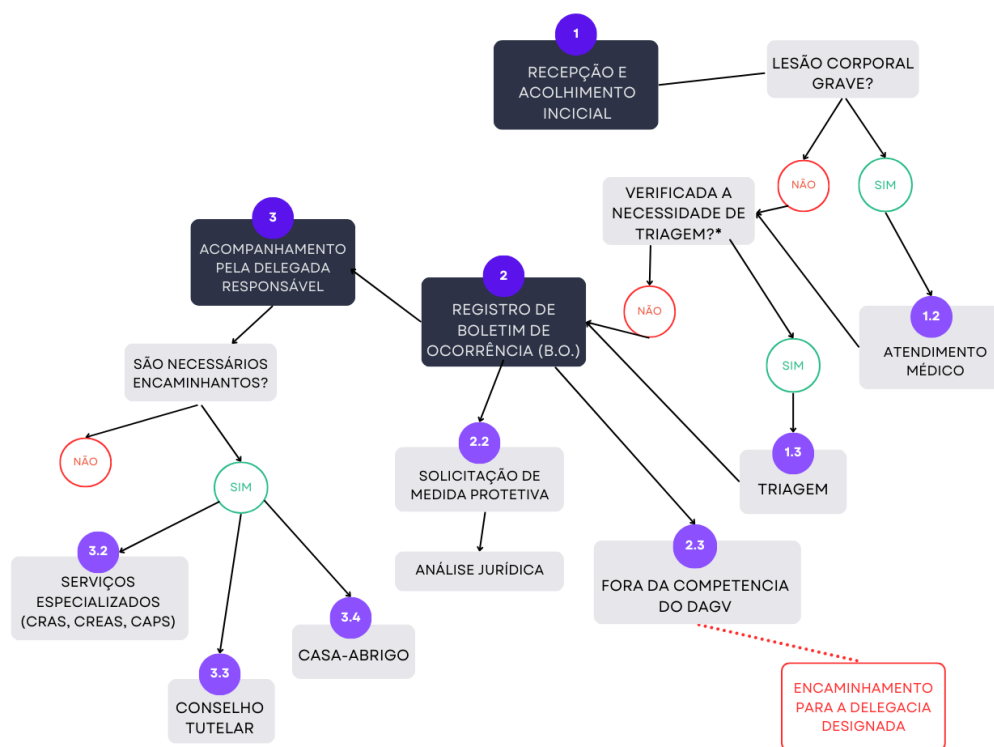
Fonte: Elaborado pela Autora

Casos de violência contra a mulher em que a vítima é menor de idade são orientados para serem ouvidos pelas delegadas do andar de cima, onde fica a DECAV (Delegacia de Atendimento à Criança e Adolescente Vítima). Observei um caso em que mãe e filha foram vítimas de violência. A mãe, depois de ser atendida pela DEAM, se dirigiu à DECAV para realizar o processo que diz respeito à sua filha.

2.3 Fluxo do atendimento no DAGV

O atendimento a mulheres em situação de violência doméstica no Departamento de Atendimento a Grupos Vulneráveis (DAGV) segue um processo estruturado que busca garantir o suporte integral e especializado. Normalmente, a mulher que busca ajuda é informada de diversas possibilidades de atendimento, na intenção de acolher, proteger e orientar em relação às medidas legais disponíveis:

Figura 5 - Fluxo do atendimento da mulher no DAGV de Aracaju-SE.
Fluxo de Atendimento da mulher no DAGV



Fonte: Elaborado pela autora.¹⁴

O fluxo de atendimento no DAGV inicia-se na recepção, onde ocorre o primeiro contato da mulher com a instituição. Nesse espaço, profissionais a recebem e avaliam se o caso deve ser registrado na própria unidade ou encaminhado a outra delegacia. Quando necessário, já nesse momento é feito o encaminhamento para atendimento médico, seja no Instituto Médico Legal (IML) ou em hospitais especializados. Em seguida, realiza-se uma triagem conduzida por agentes policiais, assistentes sociais e psicólogos, que escutam as mulheres, oferecem orientações sobre os procedimentos e, em situações de maior fragilidade emocional ou de sobrecarga da sala de registros, prestam suporte psicológico imediato.

O registro do boletim de ocorrência (B.O.) marca uma etapa central do processo, formalizando o crime ou incidente e possibilitando, quando cabível, a solicitação de medidas

¹⁴Legenda: 1. Recepção e Acolhimento Inicial: triagem e encaminhamentos. 1.2. Atendimento médico: encaminhamento ao IML e hospitais. 1.3. Triagem: avaliação por policiais, assistentes sociais e psicólogos. 2. Registro do Boletim de Ocorrência (BO): formalização do caso e solicitação de medidas protetivas. 2.2. Casos fora da competência do DAGV: encaminhamento a outras delegacias. 3. Acompanhamento pela Delegada: orientações e encaminhamentos. 3.2. Serviços Especializados: CRAS, CREAS, CAPS. 3.3. Conselho Tutelar/Vara Cível: quando há filhos menores. 3.4. Casa-Abrigo: proteção e moradia temporária. (Fonte: Elaborado pela autora).

protetivas de urgência, que devem ser analisadas pelo Poder Judiciário em até 48 horas, conforme previsto na Lei Maria da Penha. Os casos que não se enquadram na competência do DAGV de Aracaju — como aqueles ocorridos em outros municípios ou que não envolvem crimes sexuais ou violência doméstica — são encaminhados a delegacias correspondentes. Após o registro, a delegada responsável acompanha o caso, oferecendo orientações e realizando os encaminhamentos necessários.

A depender da situação, a mulher pode ser direcionada a serviços especializados, como CRAS, CREAS ou CAPS, para acompanhamento social e psicológico. Quando há filhos menores envolvidos, o Conselho Tutelar pode ser acionado e, em certas circunstâncias, o caso segue também para a Vara Cível. Em situações de risco iminente, há ainda a possibilidade de encaminhamento para a Casa-Abrigo, que oferece moradia temporária e apoio especializado para mulheres em situação de violência.

A maior parte dos atendimentos de casos de mulheres em contexto de violência doméstica segue da seguinte forma: É prestado o boletim e em seguida a mulher fala com a delegada responsável, o escrivão redige medida protetiva que é enviada para o Juiz no mesmo dia, o Juiz tem no máximo 48 horas para deferir a medida. É possível que um/a delegado/a responsável conceda a medida protetiva de urgência, mas somente quando o município não for sede de comarca — não havendo juiz/juíza no município. Em seguida, um oficial de justiça entra em contato com o noticiado para informá-lo por telefone ou pessoalmente. A medida só entra em vigor após ele ser informado.

2.4 “Pensei que não iam acreditar em mim”: A chegada das mulheres ao DAGV

No DAGV de Aracaju, a chegada das mulheres se inicia com a interação com os profissionais de segurança. Segundo relato de uma agente policial, referida aqui como agente Hilda, é comum que a/o segurança observe comportamentos de hesitação em mulheres que circulam nas proximidades da entrada do departamento. Essas mulheres, frequentemente identificadas como possíveis indivíduos em situação de violência doméstica, demonstram medo ao entrar para registrar uma denúncia.

Esse dado evidencia como o medo atua como um entrave à denúncia de violência doméstica no DAGV, fenômeno que também é explorado por Mônica Franch (2023). Segundo o seu estudo, momentos etnográficos revelam que a petrificação emocional diante do “medo dos homens” e o sentimento de impotência deixam marcas duradouras em quem vivencia a

violência, dificultando a busca por ajuda formal. Esse mesmo medo, que se manifesta na hesitação das mulheres ao se aproximarem da delegacia, pode ser compreendido como parte de um processo de socialização dentro de uma estrutura patriarcal, na qual insegurança e vulnerabilidade se produzem e se reproduzem tanto pelas normas de gênero quanto pelas práticas institucionais que expõem as mulheres a riscos e constrangimentos. No entanto, as perspectivas não se esgotam no patriarcado, pois as interações cotidianas no atendimento também moldam essas experiências e influenciam a percepção de risco e exposição.

Durante minhas observações, registrei diversas vezes o medo das mulheres em acionar a delegacia. Muitas se mostravam indecisas sobre estar ali, relatando temor de que o homem pudesse fazer algo mais grave ou até matá-las, além do receio de serem incompreendidas ou julgadas pela equipe. A maioria relatava os ocorridos em sussurros. Uma jovem, assediada sexualmente por seu instrutor, contou à estagiária Isadora, que a atendia: *“Não vim aqui antes por medo dele fazer alguma coisa comigo e também pensei que não iam acreditar em mim.”* Ela relatava o ocorrido cabisbaixa, em sussurros, visivelmente constrangida. Ao final do atendimento, a estagiária disse que, como mulher, não deveria se colocar em tais situações. Esses exemplos refletem receios que vão além de explicações estruturais simples. Pode-se compreender o patriarcado como um pano de fundo que influencia percepções de risco, a medida em que se observa concretamente são medos específicos, morais, reputacionais, em relação aos filhos ou à escalada da violência, que moldam a hesitação em buscar ajuda.

Essa observação é relatada à equipe policial. A agente Hilda comenta que a situação é delicada e que é necessário buscar adotar uma abordagem sensível e proativa para oferecer suporte inicial e encorajar o acesso ao atendimento especializado. A agente reconhece que o medo e a insegurança dificultam a busca por ajuda formal. Mais um sentimento a ser abordado é a vergonha, que se manifesta em múltiplas ocasiões e será analisada ao longo deste texto, especialmente no contato das mulheres com a delegacia. Pierre Bourdieu (1998) argumenta que a dominação masculina se estabelece por meio de mecanismos simbólicos que estruturam o espaço público como um campo de relações de poder desiguais. Assim, as mulheres tendem a internalizar essa lógica, o que intensifica os sentimentos de vergonha e constrangimento na hora de relatar seus casos.

Ao chegarem à recepção da DAGV, as mulheres se deparam com cadeiras na entrada, uma mesa à frente das cadeiras onde se encontram duas recepcionistas sob uma televisão, salas de atendimento, banheiros para funcionários e para o público. As recepcionistas pedem que se aproximem ou que se sentem em uma das cadeiras caso haja uma fila. Normalmente, se a mulher se encontra abalada emocionalmente, precisa de mais informações iniciais, ou o lugar está muito cheio, é feita a triagem.

Ela é realizada por uma/um das/dos agentes de polícia, assistentes sociais ou pela psicólogos da unidade. O atendimento consiste em escutar atentamente as mulheres, oferecendo instruções precisas sobre os procedimentos e disponibilizando suporte psicológico imediato (Diário de Campo, 2024).

As mulheres se encaminham à recepção e podem esperar em uma das cadeiras que se encontram dispostas. Elas são eventualmente atendidas por uma das duas recepcionistas. Há uma constante troca de informações sussurradas entre as mulheres e as recepcionistas, às vezes por constrangimento, às vezes pela necessidade de preservar a privacidade das informações em um local público. Os diálogos mal podem ser ouvidos devido ao barulho e à barreira de vidro que as separa. O vidro, aliás, parece ser uma metáfora para as barreiras institucionais que essas mulheres enfrentam ao tentarem narrar suas histórias de abuso, bem como uma marca da ainda recente pandemia mundial na qual, segundo Costa (2021), os números de violência afetivo-conjugal em lares brasileiros aumentaram exponencialmente. Ele simboliza a distância entre as mulheres e o acesso efetivo à proteção e ao amparo.

No meu primeiro contato com as recepcionistas, me apresentei e expliquei que era uma pesquisadora e estava realizando pesquisa de campo ali com o aval da coordenadora do lugar. Elas me fizeram muitas perguntas, queriam saber quanto tempo eu ficaria e em que horário eu viria. Comentei que gostaria de vir nos plantões dos finais de semana para saber como se dá o funcionamento da DAGV nesses dias. Elas insistiram que era o mesmo plantão e que eu deveria vir à tarde, estavam reticentes. Elas se mostraram solícitas e acolhedoras.

De acordo com Geertz (1973), o contato com o campo é uma imersão no universo dos símbolos e das práticas culturais, onde cada interação deve ser interpretada dentro de um contexto mais amplo de significados. Em minha pesquisa de campo no DAGV, o simples ato de me apresentar e explicar o escopo investigativo provocou reações que variaram entre a hesitação e o acolhimento, evidenciando que o campo não é um espaço neutro, mas um palco dinâmico onde crenças, normas e relações de poder se articulam. Essa experiência ilustra que os comportamentos e discursos – como os questionamentos persistentes das recepcionistas – revelam camadas de sentido que vão além da superfície dos eventos cotidianos.

Uma conversa que ouvi entre uma estagiária e uma escrivã: “Aí eu levei a doutora e a doutora disse: “Que crime tem nisso?” Por isso que eu fui: porque eu sabia que ela ia se exaltar”. E em outro momento: “Se ele está longe ou ela vai sair, por que ela vai ligar para a medida protetiva?”, diz uma das estagiárias. (As estagiárias são duas jovens estudantes de direito por volta dos 20 anos). “Mas quem sou eu para julgar?”, completa (Diário de Campo, 2024).

É possível notar, a partir do relato de campo, uma luta interna entre a tentativa de proteger efetivamente as mulheres e os preconceitos provindos de um machismo internalizado através da cultura patriarcal. Essa tensão manifesta de forma nítida o que Heleieth Saffioti (2004) conceitua como a introjeção do machismo estrutural, um processo pelo qual mulheres, mesmo inseridas em instâncias institucionais voltadas à aplicação da justiça, reproduzem discursos que relativizam e deslegitimam a violência de gênero. Essa tensão entre o compromisso institucional com a proteção das mulheres e a reprodução de lógicas machistas é também evidenciada por Costa (2024), ao relatar os obstáculos enfrentados durante a criação e tentativa de implementação do aplicativo “Me Deixe”, voltado ao atendimento emergencial de mulheres em situação de violência. Sua narrativa revela como, mesmo entre mulheres que se identificam como feministas e atuam em políticas públicas, houve silêncio e omissão diante da violência de gênero que sofreu em uma reunião institucional.

Esse silêncio — vindo de mulheres inseridas em espaços de poder — ilustra de forma contundente o que Saffioti (2004) conceitua como a introjeção do machismo estrutural: um processo pelo qual mulheres, mesmo atuando em instâncias voltadas à aplicação da justiça e à promoção de direitos, acabam reproduzindo padrões de convivência, relativização e deslegitimação das violências vividas por outras mulheres. Tal fenômeno, enraizado em uma socialização patriarcal que naturaliza hierarquias de poder, dificulta o reconhecimento das experiências das mulheres e compromete a efetividade dos mecanismos de proteção.

Maria Lugones (2008) aprofunda essa análise ao evidenciar como a opressão de gênero se articula com dinâmicas de colonialidade, produzindo condições de vulnerabilização das mulheres em contextos de violência e perpetuando estruturas excludentes. No entanto, mesmo dentro desse cenário em que a norma institucional é a proteção das mulheres, emergem práticas que evidenciam as limitações da estrutura: a presença de agentes institucionais que, ainda que de maneira sutil e fragmentada, tensionam preconceitos e desigualdades preservados pela burocracia demonstra que a instituição não é monolítica, mas um campo de disputas. Assim, a contradição entre a missão de proteger as mulheres e as práticas que, orientadas por valores pessoais ou pela própria estrutura burocrática, podem reproduzir desigualdades revela a complexidade da luta por justiça e pela efetivação dos direitos das mulheres.

Um ponto de destaque é a pergunta recorrente sobre se o caso ocorreu em Aracaju, situação em que as recepcionistas orientam as mulheres a procurarem o DAGV ou a delegacia regional correspondente ao local do ocorrido. Essa prática é padrão para organizar os casos e definir a jurisdição para fins processuais. No registro dos boletins de ocorrência, a repetição

da expressão: "*Isso não é resolvido no DAGV*" apareceu como um vício de linguagem entre os atendentes. Essa frase, embora utilizada para agilizar o fluxo dos atendimentos e evitar que as mulheres precisem repetir suas histórias, também pode refletir um mecanismo institucional que direciona as demandas para outras unidades, o que, por vezes, pode dificultar o acesso das mulheres ao acolhimento e suporte adequados.

Todavia, em muitas ocasiões, apenas depois de uma leve insistência ou demonstração de frustração, era comunicado que o BO poderia ser registrado no local¹⁵. As mulheres começam a contar suas histórias e eventualmente relataram situações que estão no escopo da Lei Maria da Penha (2016), como estarem sendo ameaçadas ou perseguidas. Isso pode acentuar as barreiras institucionais, que desencorajam as mulheres a buscarem o devido atendimento. Conforme Costa et al. (2023), nos inquéritos policiais de estupro de vulnerável no alto sertão sergipano, o aparato institucional reproduz discursos que normalizam práticas violentas, por exemplo, desconsiderando relatos de mulheres ou questionando sua credibilidade. Nesses casos, esse processo impõe uma dupla luta: não apenas contra o abuso sofrido, mas também contra um sistema que exige esforço descomunal para romper o ciclo de violência e revitimização. De maneira semelhante, as mulheres que se dirigem à DAGV enfrentam situações concretas como a dificuldade de conseguir atendimento imediato, a falta de sigilo em depoimentos, questionamentos moralizantes sobre suas escolhas de vida e interrupções no fluxo de acolhimento, precisando demonstrar grande resiliência para acessar o apoio que a instituição deveria oferecer.

As barreiras institucionais enfrentadas por mulheres em situação de violência doméstica e familiar no Brasil são multifacetadas, abrangendo desde práticas profissionais e rotinas institucionais até estereótipos de gênero arraigados no sistema de justiça. De acordo com a pesquisa de Pasinato (2015), essas barreiras resultam em discriminações que limitam o acesso das mulheres à justiça, perpetuando a violência e dificultando a efetiva aplicação da Lei Maria da Penha. A análise de Pasinato corrobora a presente investigação ao evidenciar que, apesar dos avanços legislativos, persistem distâncias significativas entre os dispositivos legais e sua implementação prática, frequentemente influenciadas por preconceitos de gênero e pela falta de capacitação adequada dos profissionais envolvidos.

Um outro problema recorrente eram as quedas de conexão com a Internet (a cabo). Impedidas de registrar BOs, muitas mulheres desistem ou passavam muito tempo aguardando.

¹⁵O BO pode ser registrado no local, independentemente do local em que o fato tenha acontecido, mas a continuidade da investigação deve obrigatoriamente ser realizada na delegacia onde o evento ocorreu.

Essas quedas chegaram a durar toda a manhã. Ainda sobre a logística do atendimento, presenciei a seguinte situação:

Um policial justificava o motivo do encaminhamento de um caso para uma estagiária: “Eu imaginei que aquele caso seria para ela, então a encaminhou.” A estagiária, aqui estagiária Isadora, que estava há algum tempo sem atendimentos, diz que não era para ela e sai visivelmente chateada. Em seguida, conversei com ela para entender melhor a situação. Ela conta: “Esse policial, ele vem e fica aí usando o computador, aí ele vê gente sem ninguém e acha que não está fazendo nada e manda o povo... Às vezes a pessoa está ocupada, às vezes a pessoa está fazendo alguma coisa no computador.” Em seguida, vejo o policial se justificar com a mulher que seria atendida: “Me desculpe, eu acelerei” (Diário de Campo, 2024).

Conforme discutido por Frugoli et al. (2019), a dinâmica interna das delegacias, incluindo a organização do espaço e as interações entre colegas, influencia diretamente as práticas de atendimento e a percepção dos profissionais sobre seu trabalho. A falta de clareza nas atribuições e a comunicação deficiente podem resultar em sobrecarga de trabalho para alguns e ociosidade para outros, além de afetar a qualidade do serviço prestado à população.

Também tive a oportunidade de estabelecer diálogos com um dos meus interlocutores do local, Priscila. Ela, que me recebeu com uma mistura de apreensão e desconfiança, parecia ansiosa para saber minhas opiniões sobre o trabalho na DAGV e, em alguns momentos, seu discurso soava contraditório:

Afirmava lutar pelo reconhecimento da violência psicológica, mas alegava que, nos últimos três anos, não percebia mais resistência da equipe. Sentia-se frustrada por ser relegada a um papel de triagem, em desacordo com sua função. Defendia que as mulheres deveriam passar primeiro por seu atendimento, pois muitas não conseguiam identificar ou expressar adequadamente o que lhes ocorreu (Diário de Campo, 2024).

Ortner (1984) destaca a tensão entre a rigidez das normas estabelecidas e o potencial para transformações, possibilitando uma análise crítica das práticas existentes. Contudo, a pesquisa revela que a atuação da psicologia é limitada, sendo reduzida à triagem, o que restringe o suporte efetivo às mulheres em contexto de violência doméstica. A negligência em relação à saúde mental das mulheres em situação de violência evidencia a urgência de reformular o atendimento, assegurando uma abordagem mais humanizada e eficaz.

A atuação de psicólogos nas Delegacias Especializadas de Atendimento às Mulheres (DEAMs) no Brasil enfrenta desafios significativos relacionados à definição de papéis e ao reconhecimento profissional. Um estudo realizado por Souza e Sanchez de Faria (2017) buscou caracterizar essa atuação e revelou que, em algumas DEAMs, o atendimento psicológico é imediato, enquanto em outras ocorre mediante agendamento. A oferta e

divulgação desses serviços dependem da colaboração de diversos profissionais da delegacia, como agentes, policiais e recepcionistas, o que pode afetar a percepção e o papel do/da psicólogo/a dentro da instituição. Essa dinâmica pode levar a sentimentos de frustração quando as funções dos psicólogos são limitadas ou mal compreendidas. Os achados do estudo evidenciam a complexidade e a fragilidade das diretrizes para a atuação desses profissionais nas DEAMs, destacando a necessidade de maior articulação intersetorial e de normas que fortaleçam sua presença contínua na rede de atendimento às mulheres que enfrentaram ou enfrentam violência doméstica.

A minha presença como pesquisadora despertava, desde o início, uma reação de apreensão e medo entre os profissionais que trabalham no departamento. Conforme Geertz (1973), o etnógrafo é, por essência, um "estrangeiro" cuja incursão em um contexto cultural alheio pode romper a rotina e a intimidade dos espaços estudados, gerando desconfiança e insegurança. Dessa forma, mesmo quando minhas intenções se pautavam unicamente na compreensão e no diálogo, minha condição de observadora externa tornava inevitável a evocação de temores que, por sua vez, revelavam as complexas barreiras simbólicas e emocionais presentes na relação entre o pesquisador e os sujeitos estudados. Posteriormente, durante o tempo em que realizei meu trabalho de campo e já havia estabelecido uma maior confiança, soube que muitos profissionais do local temiam que minha presença no local significasse algum tipo de “espionagem” do comportamento dos mesmos.

Me recordo que uma das auxiliares de serviços gerais (Auxiliar Alana), comentou sobre uma situação na qual um atendimento de uma das delegadas ocorreu na recepção. *“As mulheres acabam expondo tudo... Se a pessoa expõe tudo do lado de fora não é bom, né? Fora da sala de triagem... Deveria ter um jeito de falar com mais privacidade”*. Theophilos Rifiotis, em seu estudo sobre as delegacias especiais de proteção à mulher, no Brasil e Canadá, evidencia uma exposição excessiva dos relatos – fator que pode comprometer a confidencialidade e a qualidade do atendimento (Rifiotis, 2004).

Por vezes, há falta de cuidado com informações pessoais das mulheres, como endereço, contato, detalhes do relato, que são repetidas em voz alta na sala dos BOs com muitas pessoas presentes. A grande maioria das mulheres denunciante sussurra. O desconforto é mais óbvio quando se trata de questionamentos relacionados à injúrias. Como procedimento padrão, é questionado quais injúrias foram proferidas contra a denunciante, que na maioria das vezes hesitam para responder, não respondem e/ou sussurram. A pergunta é repetida várias vezes e, quando a mulher relata qual havia sido a injúria, ela é repetida em voz alta. “Ele te xingou de X?”, na qual as mulheres respondem que sim silenciosamente (Diário de Campo, 2024).

Um outro ponto que vale ser mencionado aqui é a falta de empatia de mulheres para com mulheres, que muitas vezes não reconhecem ou se negam a reconhecer a própria situação de opressão social e acabam por repetir comportamentos de cunho machista, que culpabilizam aquelas que trazem seus relatos de violência e negam o acolhimento dessas. Costa (2024), no primeiro capítulo do livro “Me deixe: Violências domésticas, tecnologia social e Políticas públicas”, discorre sobre a necessidade de fortalecer a sororidade feminina, por meio da educação e disseminação do conceito e das teorias feministas. Segundo a autora, é por meio dessa irmandade que se torna possível a quebra de um ciclo de violência que se alimenta do silêncio de mulheres diante de situações de violência de gênero.

Vale ressaltar também o conceito de cultura policial e como ações punitivistas que buscam concretizar um ideal de masculinidade dentro da polícia são disseminadas, numa dinâmica que, segundo Costa et al. (2024), procura punir o criminoso ao invés de procurar solucionar o crime. Essa cultura policial alerta para a necessidade de constante capacitação dos agentes de polícia para o atendimento efetivo dos grupos vulneráveis.

A auxiliar Alana relata, com reprovação, que alguns advogados que chegam ao DAGV “*querem salas só para eles aqui*”. Essa fala evidencia como as relações institucionais ultrapassam a aplicação técnica da lei e se expressam em tentativas de afirmar privilégios e disputar espaços dentro da instituição. Esse gesto não se reduz a uma questão logística, mas carrega uma dimensão moral, política e simbólica, vinculada à afirmação de hierarquias e distinções de poder. Nesse sentido, Rifiotis (2014) contribui ao mostrar que tais práticas não são simples desvios da norma, mas compõem o que ele denomina “resíduo da produção da justiça” — um espaço em que direito, política, moral e disputas sociais se entrelaçam. O episódio narrado por Alana, portanto, ilustra como a justiça, em seu cotidiano, é permeada por negociações, desigualdades e tentativas de afirmação de poder, revelando que o processo judicial vai muito além da aplicação neutra e técnica da lei, configurando-se como um campo dinâmico de disputas marcado por valores éticos e sociais.

Relato do registro, na sala dos BOs, de um testemunho de suposto autor: O agente Erick, orienta a estagiária Isadora sobre como ela deve realizar esse B.O. Ele conversa com o suposto autor que estava com ele, “Ela vai mentir que só. Mas não interessa a mentira, você é pai e tem direito”. Ele reforça que a estagiária deve escrever “suposto” autor no registro. “Basicamente, a mulher está obcecada com a criança... A tipificação você coloca em conflitos diversos”, ele continua a falar com a estagiária. “Ela quer que eu chegue perto dela para eu perder a cabeça.” Ela mesmo falou isso, a obsessão dela é fora do normal. Ela botou uma pessoa para me seguir e forjou situações para me eliminar. Ela está com B.O. contra o ex-marido, ela disse que ele tentou estuprar ela.”, diz o suposto autor (Diário de campo, 2024).

A construção das masculinidades revela-se complexa e profundamente enraizada em uma lógica de racionalidade e controle, conforme apontado nas narrativas de homens que participaram do estudo qualitativo de Beiras et al. (2020). O estudo também observou a culpabilização das mulheres pela violência sofrida, onde os entrevistados tendem a justificar suas próprias ações violentas com o argumento de que as parceiras "perdem a cabeça", evidenciando um discurso que legitima a agressão masculina como reação ao comportamento das mulheres. Esses padrões discursivos mostram como a masculinidade, enquanto construção social, se ancora na dominação e no poder.

Ademais, Didier Fassin (2010) propõe que os espaços institucionais, mesmo com o intuito de formalizar e proteger, podem reproduzir relações de poder que expõem as mulheres a situações que podem gatilhar dores. O relato acima, entre outros envolvendo supostos autores e comentários informais dos profissionais do lugar, ocorre enquanto muitas mulheres registram suas ocorrências. Ao reunir supostos autores e denunciante na mesma sala para o registro de boletins, mesmo que não se trate do mesmo caso, traumas são intensificados, evidenciando como a lógica estatal carrega um julgamento moral que ultrapassa a aplicação técnica da lei.

Houve relatos de mulheres que se sentiram desacreditadas ou confusas durante o atendimento. Chego a ouvir reclamações como: ‘Vim aqui para ser tratada desse jeito?’ ou ainda desabafos recorrentes, como: “Não quero reviver tudo novamente”. Essas falas ecoam quando me encontro em uma das cabines de atendimento da sala de registro de boletins de ocorrência, de onde consigo captar fragmentos de vozes que muitas vezes chegam em sussurros, como no caso dessas duas mulheres. Como mencionado anteriormente, supostos/as autores/as são chamados para serem ouvidos na sala de registro dos boletins, juntamente com mulheres que sofreram violência doméstica, ainda que não sejam o autor do crime. O desconforto é evidente:

Um suposto autor estava sendo interrogado ao lado de uma mulher que fazia uma denúncia. Eu podia ouvir o relato da mulher: “Posso ligar para minha mãe?”, a mulher pergunta. “Mas sua mãe não serve como testemunha”, responde a estagiária e pergunta, “Ele te chutou?” A estagiária Isadora perguntou à mulher, que estava nervosa. “Como que ele não me chutou? Filha de Deus, ele quase quebrou meus dentes.”, a estagiária responde, procurando manter uma postura paciente: “Eu sei, senhora, mas eu não estava lá. Eu preciso saber se ele chutou” A mulher perguntou pacientemente sobre a audiência de conciliação. “Não sei quem vai dizer, é a delegada”, disse a estagiária Isadora. Antes de se despedir da mulher, a estagiária deseja “melhoras!”, com um tom impaciente em sua voz. A mulher responde com riso, incrédula. Escuto brevemente o suposto autor na cabine ao lado: “Não agredi ela. Foi só um conflito dos dois.”, o seu atendimento é sossegado e ele é ouvido sem grandes problemas (Diário de Campo, 2024).

Mais do que considerar a possibilidade de que agentes reproduzam desigualdades, é preciso atentar para o modo como os procedimentos de judicialização moldam a experiência das mulheres. O registro de uma denúncia ou de um boletim de ocorrência exige a tradução de narrativas complexas em critérios formais, de modo que aquilo que não se encaixa nesses parâmetros acaba sendo descartado ou minimizado. Rifiotis (2015) denomina esses elementos de “restos”: fragmentos de experiências, afetos e sentidos que não encontram espaço no discurso jurídico. Assim, o processo judicial não apenas organiza os relatos em moldes normativos, mas também produz silenciamentos, relegando ao campo do “irrelevante” aspectos que são fundamentais para quem vivencia a violência.

Cardoso de Oliveira (2015) argumenta que, embora a igualdade de direitos seja um pilar das democracias ocidentais, sua implementação sem considerar contextos locais e diferenças culturais pode resultar na perpetuação de injustiças. Em consonância com a teoria exposta, que ressalta que os responsáveis pelo tratamento equânime acabam, paradoxalmente, perpetuando distinções hierárquicas e critérios variáveis. Os relatos de mulheres que se sentem desacreditadas ou forçadas a reviver traumas evidenciam como essas desigualdades se manifestam no atendimento institucional. A noção ambígua de tratamento, que propõe uma igualdade que não se concretiza na prática, reflete-se na experiência dessas mulheres: a rigidez dos procedimentos e a falta de sensibilidade na abordagem reforçam a sensação de desigualdade e revitimização.

Desde a chegada das mulheres até o momento de atendimento, o ambiente transita entre a informalidade, a desconfiança e, em alguns momentos, a tensão, dado o contexto emocional das mulheres em situação de violência. Há um certo grau de informalidade nas conversas, e muitas são tratadas de forma direta. Funcionários comentaram, em voz alta, sobre situações triviais enquanto uma mulher esperava atendimento. Em meio aos registros dos boletins, uma agente de polícia que se encontrava na sala falava com o filho pequeno, o repreendendo, dizia que iria bater nele se ele não fizesse a lição de casa (Diário de Campo, 2024).

Os estudos de Roberto Kant de Lima evidenciam que, embora o sistema jurídico pretenda operar de maneira formal e padronizada, na prática, as delegacias apresentam um conjunto de procedimentos informais que acabam por regular o acesso à justiça. Segundo Kant de Lima (1995), essa coexistência entre rituais formais e informais na Polícia Civil reflete os dilemas e paradoxos de uma cultura jurídica própria, na qual as hierarquias sociais e as particularidades locais influenciam diretamente a forma como os conflitos são administrados. Dessa forma, a informalidade aqui emerge não apenas como uma deficiência do sistema, mas como uma estratégia adaptativa para liberar tensões.

Em uma ocasião, escuto uma conversa entre uma estagiária e um agente policial: "O que me deixa mais abalada não é nem mulher, é idoso", diz a estagiária Isadora. O agente Erick concorda: "É. Porque a mulher faz o que ela quer" [...] Em outra observação, uma mulher havia contado que o agressor havia a ofendido e foi violento com ela, porém os procedimentos pediam uma comprovação a mais através do sentimento de humilhação da mulher. É possível concluir que, se ela não se ofendeu, o crime teria "um agravante a menos" (Diário de Campo, 2024).

Os estudos de Santos (2010) evidenciam que as práticas jurídicas adotadas em delegacias podem contribuir para a minimização do sofrimento feminino, ao padronizarem procedimentos que desconsideram as especificidades dos traumas vivenciados pelas mulheres. De acordo com a autora, essa "tradução" institucional das demandas feministas frequentemente resulta em protocolos rígidos e desumanizados, que reduzem mulheres que sofrem violência a números, sem oferecer o acolhimento necessário para suas experiências individuais. Essa abordagem, embora tenha como objetivo conferir eficiência e segurança, acaba por reproduzir uma lógica de revitimização, pois ignora o caráter singular dos traumas relacionados à violência de gênero, perpetuando uma resposta estatal que minimiza a profundidade do sofrimento feminino (Santos, 2010).

Segundo Roberto Kant de Lima (2019), as incongruências dos princípios igualitários constitucionais com as práticas policiais, entre o que chama de "malhas judiciais", não apenas refletem o elitismo e hierarquia presente no judiciário brasileiro, mas perpetuam as desigualdades sociais. Os indivíduos marginalizados são sujeitos a se tornarem um alvo de abusos policiais, acarretando sentimentos de desconfiança e hostilidade na relação entre ambos. A cultura hierárquica brasileira coloca o policial como ameaça para as áreas mais pobres e servo dos mais ricos, uma dinâmica permeada por abusos de poder, impunidade, silenciamentos e revitimização, que são característicos de uma cultura de violência repressiva e pouco preventiva, que sugere soluções paliativas para um problema mais profundo, que exige mudanças culturais e institucionais.

Na recepção, ouço uma agente policial, Ivy, falar com uma mulher que busca uma nova medida protetiva após ter retirado a anterior. Ela ouve palavras duras da delegada: "Foi opção sua, voluntária! Agora vamos ter que começar tudo de novo!" Em uma outra ocasião, na recepção, escuto o agente Erick comentar ao reconhecer uma mulher sentada: "Você aqui de novo? Você sabe quantos boletins você tem?", a mulher, preta, idosa, apenas responde: "Minha vida é muito difícil." (Diário de campo, 2024).

Essa situação corrobora os achados de Bonetti, Pinheiro e Ferreira (2016), que apontam para a resistência de agentes de segurança pública em incorporar práticas de acolhimento psicológico. As autoras destacam que, em diversas delegacias, abordagens

voltadas à identificação e validação das queixas de violência psicológica — que não se manifestam por meio de evidências físicas imediatas — são sistematicamente desconsideradas pelos policiais. Essa postura não apenas aumenta o sofrimento das mulheres em contexto de violência doméstica, mas também reforça um modelo de atendimento que prioriza a formalidade dos registros em detrimento do cuidado integral e sensível às suas experiências.

Há um certo privilégio no tratamento dado a indivíduos de classe econômica mais alta, que frequentemente chegam acompanhados de advogados, muitos dos quais têm conhecimento prévio dos/as policiais. Em sua maioria, são essas pessoas que têm horários agendados e são encaminhadas diretamente para conversar com as/os delegadas/os. Em contrapartida, aqueles que pertencem às camadas sociais mais baixas precisam enfrentar a morosidade dos trâmites burocráticos e não recebem o suporte necessário.

De acordo com Didier Fassin (2010), o poder estatal, especialmente no contexto da atuação policial, não se manifesta de forma neutra e puramente técnica, mas sim como um reflexo das hierarquias sociais existentes, operando por meio de um "capital simbólico" que favorece determinados grupos. O autor destaca que os agentes estatais desempenham suas funções dentro de uma estrutura social que já beneficia aqueles que dispõem de recursos e influência. Dessa maneira, a desigualdade no tratamento reforça a lógica de reprodução das disparidades sociais, pois, segundo Fassin, o poder se consolida e perpetua por meio dessas práticas institucionais assimétricas.

Na recepção, o ambiente muitas vezes é marcado por uma constante agitação. A presença de vozes baixas e sussurros domina o espaço, interrompida ocasionalmente por choros ou conversas tensas. Mulheres, homens e crianças chegam ali com histórias de dor e urgência, cada um carregando o peso de situações que, em grande parte, envolvem violência doméstica. A rotina da DAGV é marcada pela tensão entre a necessidade de registrar dados e as limitações impostas pelo sistema burocrático. A exigência por respostas rápidas combinada à vagarosidade do processo pode desumanizar o atendimento, exacerbando o sofrimento das mulheres.

Logo pela manhã, o movimento começa. Algumas mulheres entram cabisbaixas, acompanhadas ou sozinhas, outras choram visivelmente abaladas, outras apresentam comportamento inquieto, impaciente, outras desconfiadas. Uma recepcionista, ao acolher uma mulher em lágrimas, tenta tranquilizá-la: "Deixe eu falar uma coisa para você, o importante é que você se cuide!". Uma outra mulher, com quatro filhos a tiracolo — um bebê de colo, duas crianças pequenas e uma menina de cerca de 12 anos — chega aparentando exaustão. A mais velha cuida dos menores, enquanto a mãe tenta se orientar. Uma jovem grávida sobe ao terceiro andar, o caso era relacionado ao pai de seu filho. É possível também ouvir o choro alto de algumas mulheres ao entrarem na sala do setor psicossocial ou na triagem (onde,

normalmente, alguém da psicologia ou a agente Hilda realiza uma primeira escuta). A maioria dos funcionários saem para almoçar entre 11h30 e 12h. As recepcionistas dividem turnos no almoço e, enquanto os delegados plantonistas chegam, elas se mantêm na recepção. Durante o expediente, os funcionários se movimentam pelas delegacias especializadas com documentos nas mãos, constantemente o telefone da recepção toca (Diário de Campo, 2024).

Conforme evidenciado em um estudo realizado na Delegacia Especializada de Atendimento às Mulheres no município de Rio Grande, RS, o perfil predominante das vítimas é composto por mulheres jovens, especialmente entre 20 e 29 anos, com baixa escolaridade e residentes majoritariamente em áreas periféricas. Contudo, o problema não se restringe apenas às camadas mais vulneráveis, pois também são identificadas mulheres com níveis educacionais mais elevados. Além disso, a alta taxa de reincidência, com diversas denúncias oriundas das mesmas mulheres, evidencia a fragilidade do sistema em romper o ciclo de violência (Acosta; Gomes; Barlem, 2013).

As mulheres que chegam ao DAGV apresentam perfis variados, desde uma extrema vulnerabilidade econômica a um alto poder aquisitivo, é possível reconhecer através de suas falas, vestimentas e muitas vezes na presença (ou não) de um advogado. Não deixo de notar, apesar dos divergentes de perfis de mulheres, a semelhança entre muitas delas e a estátua situada à frente do DAGV (imagem 4). São mulheres de classe baixa acompanhadas dos seus filhos que predominantemente frequentam o local.

As recepcionistas esforçam-se para manter a confidencialidade das informações, falando em voz baixa, e demonstram empatia pelas mulheres por meio de gestos e expressões. Dessa forma, a rotina do DAGV oscila entre momentos de tensão e descontração, com interações informais entre funcionários e mulheres em contexto de violência. Algumas mulheres chegam sozinhas, outras acompanhadas, e a variedade de perfis mostra que a violência doméstica afeta diferentes camadas sociais. Conforme Filho (2011), estudos indicam que esse tipo de violência não discrimina classe econômica, idade ou raça, sendo um fenômeno global presente tanto em países ricos quanto pobres, assim como famílias de diversas condições socioeconômicas.

Sentada na recepção da Deam, a televisão exibia uma novela repleta de cenas de romance entre homens e mulheres. Em contraponto, a delegacia da mulher transbordava de mulheres em situação de violência doméstica e de homens intimidados, enquanto, nos intervalos da novela, comerciais com homens entoando canções de amor desfilavam na tela (Diário de Campo, 2024).

O gênero é um elemento fundamental na organização das relações sociais e na definição das estruturas de poder. Segundo Scott (1989), ele evoca símbolos culturais, onde as

interpretações normativas desses símbolos se expressam em doutrinas que afirmam categoricamente os significados de masculino e feminino, suprimindo maiores possibilidades. Nesse contexto, ideais românticos são utilizados para manter a relação de subordinação feminina e conter tentativas de exceção da independência e autonomia por parte das mulheres.

Durante uma conversa com uma interlocutora, Priscila, na sala do setor psicossocial, fui apresentada a alguns documentos: encaminhamentos, relatórios e registros. Os encaminhamentos eram para a psicoterapia do CAPS (Centro de Atenção Psicossocial), e a mesma comentou que não recebe autores. Ao perguntar sobre os grupos reflexivos para homens, Priscila diz não ter muitas informações sobre e acredita que eles são realizados por estagiários de psicologia em uma das faculdades de Aracaju. Conforme Beiras (2016), os grupos reflexivos para autores de violência são uma estratégia importante para a desconstrução da masculinidade hegemônica e para a prevenção da reincidência.

Nesse ínterim, chega uma mulher para a triagem. Ao deparar-se comigo, ela pergunta nervosamente: “E ela?” A servidora pública responde: “Ela é psicóloga.” A mulher se senta e diz: “Vou virar a cadeira para vocês dois, pois gosto de falar sério.” Em seguida, relata que seu ex-companheiro a teria ameaçado de morte. Eles têm uma filha em comum, e, ao permitir que ele visse a criança no Dia dos Pais, ela acabou violando a medida protetiva que proibia qualquer contato. Para contornar a situação, entregou a filha na casa da mãe, do outro lado da rua, acreditando que assim não infringiria a medida. Ela confessa: “Minha vida tem sido um inferno, os policiais chegaram e ficaram só olhando para a cara dele” e “Os homens dele vão me matar, e ele nem pensa na filha.” Priscila a escuta atentamente e pergunta: “Você tem mensagens com essas ameaças?” Ao confirmar, ela aconselha: “Então faça o Boletim de Ocorrência e apresente essas mensagens” (Diário de Campo, 2024).

Quando o atendimento é influenciado por uma atitude machista, as mulheres são submetidas a ainda mais violência, tornando o processo de denúncia doloroso e desestimulante. Cardoso e Biazotto (2024) destacam que, ao confrontarem situações que evocam traumas anteriores, os indivíduos podem reviver de forma intensa emoções negativas, o que dificulta seu processo de recuperação. Portanto, é essencial que programas de apoio e políticas públicas considerem esses gatilhos emocionais, oferecendo um atendimento que não apenas protege, mas também auxilie na reconstrução da autoestima e na superação dos traumas. A falta de empatia em alguns casos revela não só despreparo, mas também a perpetuação de uma cultura institucional que invalida o sofrimento feminino e reforça relações de poder patriarcais.

Assim que a mulher deixou a sala, Priscila voltou-se para mim com um caderno grande e preto – um livro de registros. Ela explicou que, antes, costumava anotar tudo nos próprios relatórios, mas achou o livro uma ferramenta mais prática. Ela conta que pede para a pessoa que ela atendeu que volte para ela encaminhar, mas

muitas vezes a pessoa não volta e algumas vezes não passam por ela. Ela gostaria que todas as mulheres passassem por ela porque sente que assim elas são orientadas melhor sobre o tipo de violência que vivem. Ela afirma que é muito difícil constatar a violência psicológica na DAGV, que no momento dos registros quem atende a mulher pode questionar “Mas ele só falou da roupa?”, desconsiderando o sofrimento psicológico que a mulher vivenciou, e o seu olhar da psicologia facilitaria a constatação do caso de violência psicológica (Diário de Campo, 2024).

A revitimização é um problema constante, uma vez que a mulher, no momento que procura o serviço, deve recontar o caso pelo menos três vezes: uma ideia geral na recepção, que às vezes se torna um relato mais estendido, uma na criação do boletim de ocorrência e outra junto à delegada que ficou responsável pelo seu boletim, isso quando ela passa pela triagem, com uma agente de polícia ou um psicólogo do local. Em um dos casos observados, a mulher precisou recontar sua história uma quinta vez: com a/o escrivã/o que fez o seu pedido de medida protetiva. Essa dinâmica é recorrente.

A exigência de informações precisas e os protocolos do sistema tornam o processo exaustivo. Cardoso e Biazotto (2024) afirmam que a necessidade de fornecer dados detalhados, junto à burocracia envolvida, torna a busca por ajuda especialmente onerosa para mulheres em contexto de violência. Além disso, essa constante demanda por informações e a navegação por procedimentos complexos intensificam o estresse e a sensação de desamparo, dificultando o acesso a medidas de proteção e apoio adequadas.

Muitas mulheres choram ao descrever os abusos sofridos, incluindo violência psicológica e física, a maioria se encontra visivelmente abalada. Algumas mostraram hesitação ao detalhar os incidentes, especialmente quando percebem julgamentos ou desinteresse por parte dos atendentes, e se sentem desesperançosas quanto à possibilidade de serem protegidas pelas ações estatais. Em falas como “*A medida não adianta de nada*”, “*Só queria ser ouvida*” e “*Vim aqui para ser tratada dessa forma?*”. Elas relataram sentir falta de empatia ou sensibilidade por parte de estagiários e policiais durante o atendimento. O tom informal e relaxado de alguns funcionários dificulta a confiança no sistema.

Em uma das situações observadas, uma mulher, acompanhada de seu advogado, solicitava uma medida protetiva contra o ex-marido. Um escrivão pergunta por que ela não havia denunciado antes. A mulher, com certa hesitação, respondeu: “Eu não vim aqui com medo de morrer.” Em seguida, ele questionou os motivos pelos quais ela havia permanecido naquela relação, demonstrando espanto diante das explicações dela — um espanto que parecia ser ainda mais intenso do que aquele causado ao ouvir sobre as violências praticadas pelo agressor. A mulher, visivelmente desconfortável e constrangida, ficava cada vez mais distante na conversa, respondendo de forma monossilábica. [...] Em muitos momentos, o escrivão e o advogado da mulher se mantiveram num diálogo sobre como muitas mulheres estariam usando a lei para garantir ganhos secundários (Diário de Campo, 2024).

Relatos como esse evidenciam a revitimização secundária, em que as mulheres têm suas escolhas constantemente questionadas. O tom informal e despreocupado de alguns funcionários também compromete a confiança no sistema, assim como a falta de clareza na explicação dos procedimentos legais. Rifiotis (2015) argumenta que a judicialização das relações sociais não apenas formaliza o acesso à justiça, mas também reproduz práticas e discursos que podem comprometer a efetividade do aparato institucional. Dessa forma, na prática cotidiana, o sistema acaba incorporando uma lógica de informalidade que fragiliza a confiança dos cidadãos.

No episódio mencionado, o procedimento para solicitar a medida protetiva seguiu os seguintes passos: (1) a/o escrivã/o registrou as informações ditadas pelo/a advogado/a no documento do caso, (2) aplicou o formulário de avaliação de risco, (3) solicitou os documentos da mulher e perguntou se ela possuía documentos do ex-marido (o que não tinha), (4) escaneou os documentos e (5) entregou cópias da medida protetiva, do boletim de ocorrência e do pedido de representação para assinatura. Após a mulher assinar todos os documentos, o escrivão explicou que, caso a medida fosse descumprida, o ex-marido seria detido.

A falta de empatia, cuidado e aplicação adequada das normas legais no atendimento às mulheres em contexto de violência doméstica intensificam seu sofrimento emocional. Quando agentes de segurança tratam essas mulheres com desconfiança, isso reflete uma estrutura institucional que perpetua formas diversas de opressão, impactando negativamente a experiência de quem vivencia a violência ao interagir com o Estado. Esse problema é ainda mais grave em espaços que deveriam ser especializados nesse tipo de atendimento. Estudos indicam que a revitimização ocorre quando essas pessoas são expostas a situações que reativam o trauma, despertando sentimentos de angústia, vergonha e culpa. Esse cenário se agrava quando profissionais que deveriam oferecer suporte, como policiais e assistentes sociais, não possuem preparo ou sensibilidade adequados (Cardoso; Biazotto, 2024).

Por isso, a capacitação contínua dos profissionais é essencial para transformar as práticas de atendimento e reduzir a revitimização. Judith Herman (1992) destaca que lidar com traumas exige formação constante, permitindo que os agentes identifiquem e minimizem os impactos dos abusos, garantindo um atendimento mais humanizado e eficaz. Além de aprimorar o conhecimento técnico, essa atualização frequente favorece uma reflexão crítica sobre os mecanismos institucionais que perpetuam a opressão, fortalecendo a capacidade de oferecer suporte adequado às mulheres.

Um ponto adicional a ser destacado é a relação de dependência emocional e o ciclo da violência evidente nos casos.

O ciclo da violência e relações de dependência emocional estão presentes no relato das mulheres: "Eu acreditava nele quando dizia que não ia fazer mais" e "O senhor vê assim, mas ele é uma pessoa maravilhosa", diz uma mulher defendendo um autor em um dos registros de ocorrência observados. Presenciei algumas mulheres desistirem de mencionar o nome de algum parente ou amigo no boletim para que eles não fossem chamados para depor (Diário de Campo, 2024).

A dependência emocional pode ser compreendida como um estado psicológico caracterizado por uma necessidade excessiva de apoio e validação externa. Nessa condição, a pessoa passa a atribuir ao outro a responsabilidade pelo seu bem-estar, abrindo mão gradativamente de sua autonomia e capacidade de tomar decisões por conta própria.

O processo de triagem também incluía a possibilidade de encaminhamento para uma audiência de conciliação, caso a denunciante, nas palavras de um interlocutor, "não queira prejudicar o agressor", ou se a delegada responsável avaliar que o caso pode ser resolvido dessa forma. Segundo agentes da delegacia, tal ato foi proibido pelo TJSE (Tribunal de Justiça de Sergipe), em meados do final de outubro, e audiências de conciliação não podem ser efetuadas no caso de crimes. De acordo com um das/dos interlocutoras/es, mediante a isso, muitas mulheres estão desistindo de prestar a queixa, para não prejudicar o homem, e o caso não é solucionado. Na visão da/do/ servidora/o, essa resolução traz prejuízos (Diário de Campo, 2024).

Bution e Wechsler (2016) classificam a dependência emocional como um transtorno aditivo relacional, manifesto na busca constante por aprovação, submissão, manipulação e isolamento social. Suas causas incluem padrões de apego instáveis na infância, que afetam a autoestima, e influências culturais que idealizam o amor e a dependência emocional. Esse quadro cria um ciclo vicioso, no qual o medo da rejeição e a insegurança perpetuam relações desequilibradas e prejudiciais. Como consequência, a pessoa tem dificuldade em reconhecer seu próprio valor e prefere manter a relação, mesmo que ela cause sofrimento psicológico e emocional.

No contexto da violência doméstica, o ciclo de agressões se alterna entre momentos de tensão, violência e reconciliação, sendo a dependência emocional um fator determinante para a permanência da mulher na relação. De acordo com Lenore Walker (1979), essa dinâmica faz com que a mulher tente preservar o vínculo, mesmo diante de repetidas agressões. Além disso, o controle coercitivo – conceito descrito por Evan Stark (2007) como um conjunto de estratégias manipulativas destinadas a isolar e subjugar a mulher, limitando sua liberdade – agrava ainda mais a dificuldade de romper com esse ciclo abusivo.

Na delegacia, os homens se comportam de maneiras diversas. Alguns aguardam ansiosos na recepção, enquanto outros, como um que chega descalço e impaciente, exigem ser atendidos de imediato, alegando estar envolvido em um processo de medida protetiva. Pouco depois, um homem calmo, mas com o rosto marcado por ferimentos, entra escoltado pela polícia militar. Ele se senta em silêncio, até que as lágrimas escapam e ele esconde o rosto entre as mãos. Em outra cena, um homem desabafa: a esposa prestou queixa contra ele e pediu que saísse de casa: "ela já tem outro", confessa, como se buscasse justificar sua presença ali. O ambiente é tenso, permeado pela vigilância constante dos policiais. Um deles carrega um fuzil; a seriedade em seu semblante reforça a gravidade dos casos que se desenrolam naquele espaço (Diário de Campo, 2024).

A partir da teoria de Banain e Beiras (2016), o relato evidencia a pluralidade da experiência masculina nas delegacias, desafiando a noção homogênea da masculinidade. Os diferentes comportamentos observados: desde a impaciência e a exigência de atendimento imediato até a fragilidade emocional expressa em lágrimas, revelam as tensões entre a expectativa social de força e a realidade da fragilidade dos homens.

Em uma das minhas observações, me lembro de uma mulher mancando ser orientada a permanecer no andar térreo para ser atendida. Já outra, muito bem vestida, desce as escadas às lágrimas. Em um canto, um gato se deita diante da delegacia, uma cena que contrasta com a tensão do ambiente interno. Chama a atenção para o fato de que nem todas as interações são tensas. Ainda assim, os momentos leves são ofuscados pela gravidade do que se desenrola: relatos de abusos, crianças chorando, mães tentando responder às perguntas enquanto lidam com os pequenos (Diário de Campo, 2024).

Pesquisadores/as como Sherry Ortner e Pierre Bourdieu oferecem contribuições valiosas para a compreensão das dinâmicas da violência doméstica. Ortner (1984) enfatiza que as práticas sociais não apenas refletem a estrutura social vigente, mas também carregam o potencial de transformação. Já Bourdieu (1998), por meio do conceito de violência simbólica, demonstra como normas culturais reforçam desigualdades de gênero, mantendo a dominação masculina. Nesse sentido, a violência doméstica pode ser interpretada como um instrumento de manutenção do controle patriarcal sobre as mulheres. Contudo, existem também formas de resistência e resiliência, evidenciadas na busca por redes de apoio e no uso de mecanismos legais para proteção e enfrentamento dessa realidade.

Diante do que foi exposto até aqui, penso ser pertinente voltar a atenção brevemente para o procedimento formal do registro dos BOs (boletins de ocorrência). Segundo Kant de Lima (2019), o Boletim de Ocorrência (BO) é o principal documento para formalizar denúncias e iniciar o processo investigatório, servindo como base para coleta de provas e ações penais. Ele também permite a solicitação de medidas protetivas de urgência, garantindo a segurança da mulher e de seus dependentes. O registro do boletim de ocorrência (BO) representa um modo de ação da mulher em contexto de violência doméstica no mundo, ao

buscar reconhecimento do seu sofrimento e mobilizar mecanismos de justiça. Embora não interrompa automaticamente o ciclo de violência, o BO pode afetar a dinâmica da situação, promovendo mudanças institucionais e sociais ao responsabilizar o agressor e constituir registros formais que tornam visível a violência e possibilitam acompanhamento institucional. Os boletins de ocorrência são registrados, em sua maioria, por estagiários, mas também por agentes de polícia.

O processo de registro do boletim de ocorrência no DAGV se dá da seguinte forma:

Figura 6 - Diagrama linear dos registros de boletins de ocorrência no DAGV de Aracaju-SE.



Fonte: Elaborado pela autora.

Uma mulher questionou o porquê de sua situação não ser considerada urgente pela Defensoria Pública. Ela alegou não ter sido atendida adequadamente porque ainda residia na mesma casa que o agressor. A oficial investigativa Wânia explicou que os casos ocorridos no mesmo dia eram prioridades, já casos que ocorreram há dias atrás, onde a mulher ainda mora com o agressor, são considerados menos urgentes. É muito comum na DAGV surgirem mulheres que buscam retirar as queixas. Segundo a escrivã Wânia, que trabalha há anos no registro dos boletins, a maioria dessas mulheres quer “dar um susto” e grande parte dos casos são “mulheres que queriam que o filho as respeitasse” (Diário de Campo, 2024).

A partir desse relato, verifica-se que a dinâmica institucional possui lacunas no atendimento às mulheres. Mesmo com a intenção de formalizar e proteger, os procedimentos adotados – priorizando ocorrências recentes em detrimento de casos mais antigos,

independentemente da situação de convivência com o agressor – podem inadvertidamente produzir condições que acentuam mecanismos de invisibilização das mulheres.

É notável também que a violência psicológica é frequentemente invisibilizada, a partir da naturalização da violência, como o “filho que não respeita a mãe” no relato, e enfrenta obstáculos no reconhecimento e na comprovação, o que limita sua proteção institucional. Apesar de a palavra da mulher ser, em tese, suficiente para obter medidas protetivas, muitas ainda enfrentam barreiras burocráticas e falta de informação sobre seus direitos. Esse cenário evidencia a contradição entre a garantia estatal de proteção e as exigências de “provas”, que acabam retardando o amparo e sustentando mecanismos de invisibilização e deslegitimação das experiências de violência.

O combate à violência psicológica exige uma abordagem que vá além do sistema punitivo, apostando em políticas intersetoriais que integrem saúde, assistência social e educação. Para Machado (2013), essa estratégia não apenas fortalece as medidas de proteção, mas também cria uma rede de apoio que promove a autonomia e o empoderamento das mulheres, transformando a atuação do Estado em um instrumento de garantia de direitos e prevenção da violência. No entanto, a desinformação sobre direitos e procedimentos dificulta o acesso à justiça, especialmente para mulheres de baixa renda, que enfrentam maiores barreiras para obter suporte jurídico e psicológico.

Sylvia Tamale, em *Decolonization and Afro-Feminism*, explora como a violência estrutural e cultural é sustentada por normas tradicionais e religiosas. Ela aponta que discursos sobre submissão feminina e masculinidade dominante são culturalmente perpetuados, legitimando práticas violentas e restringindo a autonomia das mulheres. Tamale ressalta que a violência estrutural também se manifesta por meio de barreiras no acesso das mulheres a direitos básicos, como educação, recursos econômicos e proteção legal, ampliando a dependência e produzindo condições de exclusão no acesso a direitos fundamentais (Tamale, 2020).

Anteriormente à mudança do tratamento dos casos, muitas mulheres chegavam a registrar o boletim, mas desistiram de continuar o processo ao saber que o caso exigiria ações judiciais contra o agressor. Elas expressaram preocupação em relação ao impacto do processo legal no futuro do mesmo. Após a mudança, algumas mulheres desistem de registrar o boletim de ocorrência ao saberem que, ao fazê-lo, o processo se tornaria obrigatório. Elas não querem prejudicar o agressor, apenas afastá-lo, mas é possível que elas consigam a medida protetiva sem o registro do boletim de ocorrência. Segundo o TJSP, como medida de urgência para proteger mulheres: “A partir do Comunicado CG nº 259/20, da Corregedoria Geral da Justiça,

não é necessário apresentar boletim de ocorrência (BO) para a instauração de processos no âmbito da Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher.” (TJSP, 2024).

A violência doméstica pode ser compreendida como uma prática recorrente que reflete e reforça o controle patriarcal sobre os corpos e subjetividades das mulheres. Segundo Heleieth Saffioti (2004), essas práticas vão além da violência física, englobando violências psicológicas, simbólicas e econômicas. Cada uma dessas formas se articula de maneira específica, mas compartilham o objetivo comum de subordinar a mulher e limitar sua autonomia. Ortner (1984) argumentaria que essas práticas não são apenas manifestações de poder, mas também um campo onde as tensões entre domínio e resistência emergem. Práticas de controle, como a vigilância constante, a proibição de interações sociais e o controle financeiro, são formas de violência que, embora nem sempre visíveis, produzem impactos significativos. Essas práticas são frequentemente justificadas por normas culturais que conferem ao homem um papel de autoridade no espaço doméstico.

Sherry Ortner (1984) destaca que os atos refletem uma hegemonia cultural que molda as disposições individuais, mas também são espaços potenciais para a agência, pois a hegemonia nunca é total e está sempre sujeita a contradições. Embora as práticas de violência sejam centrais na dinâmica doméstica abusiva, também é importante destacar as práticas de resistência e resiliência das mulheres. Essas práticas podem incluir desde pequenos atos de desobediência até a busca por redes de apoio e instituições que oferecem proteção e suporte.

Práticas de agência feminina envolvem o uso estratégico de redes comunitárias ou o recurso a leis e políticas públicas, como a Lei Maria da Penha (2016), por mulheres, para se protegerem e reconstruírem suas vidas. A análise dessas práticas permite compreender a violência doméstica como um fenômeno relacional e dinâmico, onde estrutura e agência se entrelaçam. Ao dar atenção às práticas de resistência, é possível vislumbrar caminhos para intervenções mais eficazes e culturalmente informadas.

Isso mostra que, mesmo em contextos de opressão, os indivíduos são capazes de negociar, resistir e transformar estruturas. Veena Das (2007) argumenta que, mesmo em contextos de extrema violência, as práticas cotidianas de quem a vivencia podem carregar significados profundos de sobrevivência e reconstrução do *self*.

Ortner (1984) reforça a importância de entender como as práticas operam no “campo intersticial” entre a estrutura e a agência dos indivíduos, criando espaços para novos significados e formas de vida. No contexto brasileiro, a existência de grupos de apoio e movimentos feministas tem sido fundamental para a construção de práticas que desafiem e rompam ciclos de violência doméstica. Ortner enfatiza a necessidade de uma abordagem que

capture as nuances das ações, reconhecendo tanto sua inserção nas estruturas sociais quanto sua capacidade de transformá-las. Práticas culturais que reforçam a autoridade masculina, como a divisão desigual de tarefas domésticas ou o discurso religioso que legitima o domínio masculino, são exemplos de como as práticas reproduzem desigualdades.

Outro relato incluiu uma mulher que descreveu como o agressor controlava seus passos e criava um ambiente de medo constante, mesmo sem contato físico direto. A falta desse último dificultou que a estagiária que a atendia entendesse o caso como sendo de violência. As práticas violentas são frequentemente legitimadas por narrativas simbólicas, como as que associam a mulher ao cuidado e à obediência. Pierre Bourdieu (1998) descreve essas práticas como violência simbólica, na medida em que naturalizam relações desiguais, fazendo com que sejam percebidas como normais tanto pelos agressores quanto por quem sofre a violência.

A dificuldade em reconhecer e comprovar a violência psicológica pode ser discutida no contexto da invisibilidade desse tipo de abuso. A violência emocional e psicológica é muitas vezes negligenciada ou minimizada pela instituição. Isso levanta questões sobre a importância de expandir o entendimento institucional do que constitui violência. Apesar de que para a obtenção da medida protetiva basta apenas a palavra da mulher, muitas mulheres encontram barreiras na forma de faltas institucionais em categorizar as violências e pouca informação sobre seus direitos. Isso reflete uma tensão entre a garantia estatal de proteção individual e as práticas institucionais que negam essa proteção até que "provas" suficientes sejam apresentadas.

Com base nos estudos de Machado (2013), a violência psicológica, conforme delineada pela Lei Maria da Penha (Lei 11.340/06), abrange condutas que afetam a saúde emocional e a autodeterminação da mulher, gerando danos emocionais e minando sua autoestima e autonomia. Essa tipologia inclui ameaças, constrangimentos, humilhações, manipulações e outras práticas que configuram formas de controle e degradação (Lei 11.340/06, art. 7º, inc. II).

Isadora Vier Machado (2013) define a violência psicológica como “a dor que não deixa marcas no corpo, mas na alma”, destacando sua natureza imaterial, que dificulta sua comprovação pelos métodos tradicionais. Ela aponta que essa invisibilidade epistemológica – resultante da dificuldade de traduzir o sofrimento subjetivo em provas concretas – gera um paradoxo: embora o Estado tenha o dever de proteger a mulher, as barreiras institucionais exigem evidências materiais para garantir essa proteção. Diante disso, a autora enfatiza a necessidade de reformular os mecanismos de reconhecimento e amparo, ampliando a

concepção de violência para incluir os danos emocionais e psíquicos, que, apesar de profundos, muitas vezes permanecem invisíveis aos sistemas jurídico e social.

Para a autora, embora o conceito de violência psicológica encontre definições específicas no campo jurídico, sua compreensão exige uma perspectiva interdisciplinar, contemplando contribuições das áreas de Psicologia, Serviço Social e Antropologia. Nesse sentido, é importante interpretar essa forma de violência de maneira relacional, considerando as dinâmicas de poder dentro das relações conjugais. A Lei Maria da Penha, ao nomear a violência psicológica e propô-la como objeto de intervenção, avança para além da criminalização, evidenciando a necessidade de práticas de proteção e cuidado intersetoriais que considerem a complexidade dessas experiências e fortaleçam a rede de apoio às mulheres em situação de violência (Machado, 2013).

Para que nos IPs (Inquéritos Policiais) o caso seja registrado como sendo de violência psicológica, são necessárias provas, segundo os/as servidores/as, essas provas são os laudos psicológicos. Os relatórios que ela faz não servem como prova, apesar de serem anexados aos IPs. Desta maneira, mulheres de classe socioeconômica mais alta conseguem mais facilmente esses laudos. *“Aqueles mulheres que realmente já possuem um acompanhamento psicológico”, explica. “Aqui nós não fazemos acompanhamentos, então não posso. Tudo que eu posso fazer é encaminhar. No fim, as pessoas que mais precisam, quem não tem dinheiro para pagar, ficam sem provas”.*

“Eu estava quase sem ter o que fazer porque estavam realizando os encaminhamentos lá em cima (nas delegacias)”, continua a servidora pública Priscila, ao mencionar o caso da mulher que estava sendo ameaçada (que foi relatado anteriormente no texto), ela reflete: “É complicado, eu orientei a mulher para falar das ameaças, porque se não falasse, era mais chance do homem não ser preso. Se depender da polícia, podem focar apenas na quebra da medida protetiva” (Diário de Campo, 2024).

Lembro-me das palavras da mulher que havia acabado de ser atendida por Priscila: *“Vida a gente tem uma só. Ele vai me matar. Eu estou com medo”*. Fui tomada por sentimentos de preocupação e tristeza.

Penso no que um dos interlocutores, havia me dito dias antes: que nos casos de violência psicológica é necessário que seja provado. Segundo ele, o fato de a mulher fazer acompanhamento antes pode desqualificar essa categorização, uma vez que a violência psicológica deveria ocorrer em consequência da violência doméstica, ou seja, depois e/ou durante o relacionamento e não anterior a ele. Isso abre uma margem perigosa, pois mulheres que já faziam acompanhamento psicológico não poderiam então estar provando que a

violência sofrida lhe causou danos psicológicos, além de que mostra uma visão estigmatizada da saúde mental.

Os agressores podem exercer poder sobre as vítimas através de mecanismos psicológicos e sociais, em vez de necessariamente recorrer à violência física. A dificuldade de validar essa forma de abuso dentro do sistema jurídico reflete a falta de sensibilidade do sistema para as formas mais sutis de violência. A relutância em aceitar o relato da vítima pode ser ligada às ideias sobre precariedade discutidas por Butler (2019), onde certos grupos (como mulheres vítimas de violência) enfrentam uma posição de maior precariedade social, sendo suas experiências frequentemente invalidadas pelas instâncias sociais.

Um/uma oficial investigativo/a revelou a complexidade dos casos que enfrentam, mencionando um em particular: *"Peguei um caso de uma menina que levou 22 facadas e depois adivinhe onde ela estava? Com ele!"*. Comentários como esse eram seguidos de frases como *"não precisa anotar isso"*, que ele repetia quando falava de forma negativa sobre as mulheres.

A culpabilização da vítima sustenta estereótipos sobre o comportamento feminino e dificulta a responsabilização dos agressores. A construção social da masculinidade, fundamentada na ideia de dominação e controle, ainda se manifesta nas instituições, perpetuando a violência de gênero. Beiras et al. (2020) identificam um padrão discursivo que atribui a culpa da agressão ao comportamento da mulher, evidenciando a necessidade de desconstruir normas culturais que sustentam essa lógica. De modo semelhante, Beiras e Banain (2016) apontam que essa dinâmica de poder não apenas mantém as desigualdades de gênero, mas também contribui para a revitimização das mulheres no sistema jurídico.

A violência doméstica contra a mulher, frequentemente diluída e normalizada, tem como consequência extrema o aumento dos casos de feminicídio. Esse tipo de crime representa a forma mais brutal da violência de gênero. Pasinato (2011) destaca que o conceito de feminicídio agrega uma dimensão política ao problema, tornando evidente a negligência estatal. Quando os procedimentos institucionais demandam que as mulheres reiterem experiências de opressão para obter proteção, o contrato social é colocado em xeque. Comentários depreciativos, como o do escrivão que, ao ler um pedido de medida protetiva, questiona com incredulidade: *"E você passou um ano com ele?"*, exemplificam a culpabilização da vítima e a falta de sensibilidade no atendimento institucional.

A forma como as masculinidades são construídas desempenha um papel fundamental na manutenção da violência contra a mulher. Beiras et al. (2020) identificam um padrão discursivo que legitima a agressão masculina ao associá-la ao comportamento feminino. Em

outras palavras, quando os homens são educados dentro de um contexto cultural que justifica suas reações violentas como resposta às atitudes das mulheres, a violência acaba sendo naturalizada. Beiras e Banain (2016) ressaltam que essa lógica de domínio e controle é sustentada por normas culturais que perpetuam a desigualdade de gênero. Além disso, a deslegitimação da vivência feminina no sistema jurídico evidencia a necessidade urgente de reformas institucionais que garantam proteção e justiça efetiva para as mulheres.

A persistência da violência é agravada pela banalização do problema dentro das instituições, onde respostas insensíveis e desprezo pelas experiências de quem vivencia a violência criam barreiras ao acesso à justiça (Rifiotis; Cardozo, 2021). Essa desconexão entre os direitos assegurados e a resposta estatal efetiva reforça a revitimização das mulheres que buscam apoio. Bourdieu (1998) argumenta que tais práticas não são apenas reflexo de condutas individuais, mas sim de normas patriarcais profundamente enraizadas, que mantêm a mulher em uma posição subordinada. Assim, com base nos estudos de Beiras e Banain (2016), torna-se essencial que as ações institucionais adotem uma abordagem crítica sobre as masculinidades e as relações de gênero, promovendo um sistema de justiça mais equitativo e eficaz na ruptura com as estruturas que sustentam a violência patriarcal.

De acordo com Pasinato (2011), o uso da palavra “feminicídio” insere uma dimensão política ao problema, contrastando com a neutralidade do termo homicídio. O termo descreve crimes de lesa-humanidade contra mulheres, incluindo a impunidade estatal como fator de perpetuação. O feminicídio ocorre quando o Estado não garante segurança para as mulheres e quando as autoridades falham em suas funções. Ao condicionar a proteção a processos exaustivos de validação, o aparato institucional reforça desigualdades.

A experiência da mulher frequentemente enfrenta ceticismo no âmbito institucional. A exigência de um laudo formal para comprovar a violência psicológica evidencia os impasses típicos do campo da judicialização, nos quais os operadores do direito precisam equilibrar a escuta sensível das mulheres com a necessidade de assegurar procedimentos justos ao acusado.

Costa et al. (2024) destacam que os laudos médicos anexados aos inquéritos policiais tendem a enfatizar apenas a materialidade física da violência, negligenciando seus impactos psicológicos – um problema ainda mais grave para mulheres de baixa renda. Essa prioridade dada às marcas corporais dificulta a comprovação da violência emocional, elemento essencial para compreender plenamente o sofrimento de quem vivencia a violência.

A ausência de informações sobre os danos psíquicos, aliada à falta de protocolos para garantir acompanhamento psicológico ou psiquiátrico, se mostram como entraves no acesso

aos serviços de saúde e perpetua estruturas patriarcais que produzem condições de desproteção para as mulheres. Como consequência, os mecanismos de proteção e responsabilização dos agressores tornam-se menos eficazes. Um exemplo dessa lógica institucional é um relato de um dos escrivães, que afirmou ser necessário um laudo para registrar um inquérito por violência psicológica, que provasse que os distúrbios psicológicos da mulher se deram em decorrência da relação afetivo-conjugal. Uma vez que, para ele, a mulher poderia “já ter uma questão”, o que propõe que seu sofrimento poderia estar relacionado a uma condição mental preexistente.

A ausência de empatia no atendimento à mulher em contexto de violência doméstica constitui uma forma de revitimização. O tratamento marcado por desconfiança por parte de agentes da lei pode intensificar o sofrimento emocional dessas mulheres. Trata-se de uma reflexão das estruturas amplas de poder na instituição (DAGV), onde diferentes formas de opressão se entrelaçam e moldam as experiências das mulheres nas interações com o Estado, nesse caso, por meio de uma desconfiança institucional no recinto que seria o mais especializado para atender tais casos.

O oficial investigativo que fazia o pedido da medida parece confundir a complexidade das relações abusivas, o que reflete a falta de compreensão sobre os mecanismos de controle e dominação psicológica nas dinâmicas de violência de gênero.

Enquanto lia em voz alta o pedido da medida protetiva, o escrivão se deteve por um momento e perguntou incrédulo: "E você passou um ano com ele?". A mulher, em silêncio, demorou alguns segundos antes de simplesmente responder: "Foi". O escrivão, em tom de reprovação, concluiu: "Mas eles não mudam!". A mulher, com voz baixa, reforçou que tinha medo de morrer. No entanto, a medida protetiva não seria emitida naquele dia. "Os juízes de plantão são enjoados", comentou o escrivão, explicando que a urgência do caso seria avaliada apenas no dia seguinte¹⁶ (Diário de Campo, 2024).

O determinismo contido nessa frase, que reflete uma descrença na possibilidade de mudança do status quo, pode ser compreendido a partir de como comportamentos violentos e abusivos são frequentemente perpetuados e legitimados por normas de masculinidade que reforçam controle, agressividade e dominação nas relações de gênero. Essa violência de gênero também se manifesta nas práticas institucionais, especialmente no atendimento prestado às mulheres, que muitas vezes têm suas decisões questionadas ou julgadas pelos/as agentes da delegacia. Butler (2022) aponta que normas sociais de submissão e vulnerabilidade dificultam a denúncia de situações de violência, reforçando dinâmicas de medo e dependência

¹⁶ Segundo a Lei Maria da Penha (2006), é possível que o delegado conceda a medida protetiva de urgência, mas apenas quando o município não for sede comarca — quando não há juiz no município.

emocional e evidenciando como a institucionalidade reproduz, em parte, as mesmas lógicas de opressão presentes na sociedade.

Segundo Rifiotis (2007), a dicotomia do efeito gerado pela representação da mulher como vítima também se manifesta nos processos de judicialização. Enquanto possibilita um maior acesso ao sistema judiciário, ao mesmo tempo reforça sua centralidade. Assim, a discussão em torno da categoria da vítima envolve intrinsecamente o tema da sua inter-relação. Ainda segundo o autor, a redução essencialista gerada por papéis como os de “agressor” e “vítima” causa uma desconsideração da agência feminina. Apesar de produzir um reconhecimento das situações de violência vividas e seus entrelaçamentos sociais que se baseiam nas relações de poder instituídas entre os gêneros, a categoria “vítima” deturpa a visualização do papel das mulheres como sujeitos formadores de cultura, e ao enxergar o homem como apenas “agressor” limita a possibilidade de visualizar o fenômeno da violência para além do seu sintoma. A reapropriação e ressignificação de discursos é um exemplo de movimentos reacionários às violências vividas pelos grupos vitimizados, que demonstram a sua capacidade de autodeterminação.

Os sujeitos são constantemente impregnados de “marcadores”, que intencionam reduzir a sua existência a algo “digerível” e “controlável”. Para Cynthia Sarti (2011), não apenas a vivência introspectiva do sofrimento está cercada de códigos simbólicos, mas também a sua manifestação, uma vez que o sofrimento precisa fazer sentido para o outro. Quanto menor a possibilidade de comunicação do sofrimento, maior a violência. Sendo assim, o que define a violência faz parte do sistema simbólico (político e cultural) que a caracteriza como tal. Neste sentido, se vê como foco a análise de quais lógicas perpetuam as violências e de que forma elas são parte da estrutura social. O reconhecimento do deslocamento do lugar da “vítima” possibilita uma análise que viabiliza intervenções que ajam de maneira efetiva contra as violências.

Adicionalmente, o protagonismo do sujeito na formação dos direitos contribui para a abordagem das necessidades particulares. De acordo com Rifiotis (2007), processos de “infantilização” e “vitimização” do sujeito dificultam a responsabilização deste, uma vez que, ao invés do protagonismo, existe uma apropriação imediata e individual de direitos. Os Direitos Humanos, quando replicados como padrões pré-determinados ou importados de outras nações, podem se transformar em um mero “modelo cultural” abstrato. Eles residem na experiência pessoal, assim, o papel protagônico do “sujeito” é fundamental na sua formação.

De acordo com Beiras e Banin (2016), a naturalização das dicotomias e binarismos de gênero e de poder ignora, por exemplo, o aspecto cultural que circunda a performance da

masculinidade, onde o homem aprende a ser homem de maneira agressiva, através de uma disciplina que é transferida a ele tanto por outros homens quanto por mulheres em sua vivência, e aprende também a se afirmar de maneira agressiva, o tornando perpetuador da violência. Para os autores, é necessário evidenciar intricâncias das dinâmicas relacionais inseridas no contexto da masculinidade hegemônica para que diminua o risco de uma simplificação e homogeneização da experiência, o que pode provir de uma reflexão moldada pela submissão às expectativas masculinas ou pelo privilégio masculino. Os rótulos “feminino” e “masculino” são postos na forma de orientação social, reforçada e naturalizada pelo discurso religioso e biologicista que inviabiliza o reconhecimento das necessidades individuais.

Algumas mulheres mostram desconhecimento sobre os procedimentos legais e questionam como obter medidas protetivas. Os relatos também indicam que a explicação fornecida por estagiários e funcionários nem sempre é clara, uma vez que necessitam retornar para refazer registros e levar ou colher informações.

“Você se sentiu humilhada?” pergunta a escrivã. A mulher responde que sim em voz baixa e diz: “Mas as mulheres sempre dizem isso, né? Que se sentiram humilhadas.”. A escrivã explica que faz essa pergunta para registrar o fato no BO. A mulher conta que ela fez um BO com um rapaz. Mas voltou lá para fazer outro. “É porque faltou colocar algumas coisas. Não sei se é porque é muito rápido...” (Diário de Campo, 2024).

A escuta de alguns dos relatos, contados por um dos servidores, me proporciona um *insight* nesse ponto durante a minha pesquisa, que apesar de parecer evidente, foi bastante alarmante: muitas das histórias possuem um alto grau de semelhança. Elas se repetem nesses documentos e em atendimentos que presenciei. Algumas vezes, parece até mesmo se tratar do mesmo relato, apenas com nomes diferentes. Ameaças, agressão física, o ciúme excessivo, frases, xingamentos, entre outros ocorridos, reaparecem constantemente e muitas vezes num fluxo no qual a violência se agrava.

3 “NEM SEMPRE SÃO VÍTIMAS”: MORALIDADES E OS LIMITES DA ESCUTA INSTITUCIONAL

No presente capítulo, trabalharei as análises das entrevistas realizadas com os profissionais atuantes do DAGV que tratam de casos de violência doméstica contra a mulher. Foi formulado um roteiro de entrevista semi-estruturada, que está apresentado no anexo 1 da pesquisa.

As entrevistas foram realizadas durante o horário de expediente, no espaço da delegacia, garantindo privacidade aos participantes. Não houve mediação de terceiros; a negociação ocorreu diretamente entre a pesquisadora e cada entrevistado a/o. Todas as entrevistas foram gravadas e transcritas, sendo solicitado previamente o consentimento para gravação antes do início de cada sessão. As questões foram formuladas com o objetivo de abordar os temas centrais da pesquisa, explorando as experiências das mulheres atendidas e as práticas institucionais observadas.

Ao examinar o conjunto de entrevistas realizadas com profissionais atuantes no DAGV, identificam-se diversas respostas que se repetem de modo sistemático. Tais repetições não são apenas uma característica espontânea das falas, mas apontam para elementos estruturantes da experiência institucional e subjetiva desses sujeitos em relação ao atendimento de mulheres em situação de violência. Elas marcam sentidos socialmente partilhados, como estratégias de legitimação de determinados posicionamentos e, sobretudo, apontam para uma organização institucional que opera por meio de lógicas por vezes contraditórias.

Veena Das (2007) contribui de modo decisivo para essa análise ao demonstrar como a violência se insere nas práticas cotidianas, onde é naturalizada por formas discursivas e operacionais que a tornam parte do cotidiano institucional. Segundo a autora, a dor e o sofrimento não são apenas vividos individualmente, mas são continuamente traduzidos, modulados e muitas vezes silenciados por sistemas de linguagem e autoridade que os reconfiguram. Nesse sentido, esses padrões revelam o modo como a lógica da violência se torna inteligível e administrável. Trata-se, portanto, de reconhecer essas repetições como práticas performativas que não apenas descrevem a realidade, mas que a constituem, e que pela rotina, são atualizados os dispositivos simbólicos que regulam a escuta, a credibilidade e o acolhimento das mulheres em situação de violência.

Entre as repetições mais evidentes está a ideia da “estrutura precária” do serviço. Diversos/as profissionais retomam, com variações sutis, uma narrativa que associa a precariedade das condições de trabalho — seja por falta de equipamentos, infraestrutura física inadequada, escassez de pessoal ou ausência de valorização por parte do Estado — a um sentimento de desmotivação, esgotamento:

"Os salários dos policiais estão entre os piores do Brasil, dos estados, acredito que estamos em 25º no ranking. Além disso, a estrutura é muito ruim, recentemente botaram esses computadores novos, melhorou bastante, mas até os computadores aqui eram muito lentos, travavam direto, ar condicionado, apresenta problema constantemente. Banheiro sujo... a estrutura do trabalho no geral não é boa." (Pedro) (Diário de Campo, 2024).

A constatação factual da precariedade acaba por exceder seu sentido e deslocar, de forma repetida nas entrevistas, somente para o material a responsabilidade pela eficácia no acolhimento. Segundo Rifiotis (2004), as delegacias especializadas de proteção à mulher não operam unicamente como espaços de aplicação da lei, mas como arenas complexas de mediação moral e negociação simbólica, onde os conflitos conjugais são interpretados e redimensionados à luz de critérios que extrapolam a legalidade formal. Assim, o discurso reiterado sobre a ausência de recursos materiais — ainda que real — acaba por descentralizar a atenção das práticas concretas de atendimento, das disposições subjetivas dos agentes e das relações de poder que se instauram no encontro entre o Estado e a mulher. Em vez de uma crítica à cultura institucional, a precariedade tem uma feição puramente técnica, o que permite a neutralização simbólica da responsabilidade e a naturalização da revitimização.

“Muitas vezes eu estou ali fazendo um boletim de ocorrência e eu percebo que aquela mulher não é vítima. Eu percebo. [...] Tem mulher que chega na delegacia por conta de patrimônio, é coisas patrimoniais, e a gente percebe, que ela quer tirar o homem de dentro de uma casa somente pra ela ficar. [...] Mas eu não vou dizer o que eu acho, eu vou fazer o boletim de ocorrência dela conforme aquilo que ela disse” (Wânia)

"Eu acho que as verdadeiras vítimas não se sentem motivadas. Eu acho que tem mulheres que aprenderam a usar o caminho da delegacia como uma segunda via para conseguir o que querem; nem sempre são vítimas. Claro, aí o juízo de valor que vai fazer é o delegado, a justiça e tal. Mas você está lá embaixo e vê também que tem pessoas ali que não são necessariamente vítimas, mas conhecem o caminho da Maria da Penha, às vezes até orientadas por advogados, porque é mais fácil tirar um cara de dentro de casa por isso aqui, ainda que seja pura invenção de fatos, do que por uma ação cível, né? Então, as verdadeiras vítimas, quando vêm, elas vêm depois que já sofreram muito, que já foram muito estimuladas pela família e tal. [...] A gente sabe que a pessoa tem lá problemas psicológicos porque pra pessoa estar voltando pro cara que quer bater, que quer humilhar, ela não está normal..." (Pedro) (Diário de Campo, 2024).

Outra repetição recorrente se refere à figura da mulher que “volta várias vezes à delegacia” ou que “retira a queixa”. Sua reincidência no ciclo da violência aparece de forma reiterada, muitas vezes acompanhada de julgamentos velados, ainda que não intencionais. Os/as profissionais, mesmo os/as mais sensíveis ao sofrimento das mulheres, tendem a expressar certo cansaço diante dessa dinâmica, o que pode ser observado em falas que oscilam entre a empatia e a desqualificação. Esse processo revela uma tensão entre a formação teórica dos/das profissionais — que reconhece a complexidade do ciclo da violência — e as práticas institucionais, que nem sempre dispõem de tempo, recursos e capacitação contínua para sustentar uma escuta verdadeiramente acolhedora e livre de julgamento.

...quando ela começou a falar que era de estupro, ele disse: ‘Poxa, era melhor ter deixado falar com a delegada porque eu não sei como ela se sentiria sendo perguntada por um homem’... mas ele se mostrou à vontade e procurou ser técnico...” (Douglas) (Diário de Campo, 2024).

As práticas dos profissionais seguem marcadas por expectativas de gênero. Como observa Miriam Grossi (1994), as instituições não apenas acolhem ou negam vítimas, mas também constroem imagens sobre si mesmas e sobre os sujeitos que as compõem. A feminilização simbólica do cuidado e a masculinização da autoridade afetam o reconhecimento da sensibilidade empática como domínio profissional e o lugar da escuta dentro da rotina policial, bem como o uso da autoridade pautada nessa escuta. As mulheres atendidas são duplamente marcadas: pela suspeita sobre sua conduta e pela forma como ela reforça ou ameaça essas fronteiras institucionais. Ao mesmo tempo, os/as próprios/as agentes que demonstram empatia ou acolhimento são tensionados por uma cultura institucional que ainda valoriza a objetividade, a frieza e o controle, características frequentemente associadas ao ideal masculino de autoridade.

Destaca-se também a recorrência do enunciado de que “nem toda mulher que procura a delegacia é vítima de fato”. Esse tipo de fala aparece em várias entrevistas e está frequentemente vinculado à percepção institucional de que a Lei Maria da Penha poderia ser usada de forma estratégica em disputas conjugais. Essa suspeita difusa reflete imaginários sociais que colocam em dúvida a credibilidade da fala das mulheres e evidencia como certos discursos institucionais podem deslegitimar experiências vividas. A repetição desse tipo de interpretação desloca o foco do agressor para a análise da conduta da mulher, reforçando práticas institucionais que dificultam o acolhimento, a proteção e a compreensão do sofrimento das mulheres.

"A verdade é que muita gente chega mentindo. [...] a gente nunca sabe quando é vítima de verdade ou como está se fingindo ser vítima." (Alana) (Diário de Campo, 2024).

Essa dificuldade de acolher, sem julgamento, a mulher que retorna várias vezes à delegacia, também revela os limites das instituições em lidar com narrativas subjetivas que fogem ao padrão esperado. Para Daniel Simião (2016), as formas institucionais de reconhecimento das vítimas de violência doméstica tendem a operar com modelos de escuta que priorizam linearidade, coerência e uma performance emocional adequada à lógica tutelar do sistema de justiça. As mulheres que denunciam e voltam, hesitam, ou expressam dúvidas diante das medidas propostas, são muitas vezes tratadas como inconfiáveis ou contraditórias, não por desconhecimento técnico dos agentes, mas porque tais expressões desafiam as formas dominantes de reconhecer e validar a figura da vítima. O autor chama atenção para o fato de que a reparação simbólica — tão importante quanto a punição formal — exige o reconhecimento da singularidade da experiência vivida, algo que as instituições, em sua organização procedimental e burocrática, nem sempre estão preparadas para sustentar.

"Eu acho que o acolhimento que é feito para essas mulheres é um acolhimento muito frio" (Priscila) (Diário de Campo, 2024).

É possível notar uma dependência de trajetórias individuais para a garantia de um trabalho qualificado. Falas das entrevistas evidenciam a presença de uma dicotomia interna de “bons” e “maus” funcionários, onde é reconhecido que nem sempre os atendimentos são realizados de forma empática. As referências positivas dentro do DAGV acabam simplesmente simbolizando demarcações de fronteiras morais e essa dinâmica indica a ausência de uma atuação homogênea. Nesse contexto, o acolhimento torna-se dependente de quem o realiza e compromete a sua equidade.

Essa observação remete a ideia de que o atendimento no DAGV é moldado por divergentes sensibilidades jurídicas, como apontado por Kant de Lima (2010); Ele argumenta que não há uma única racionalidade jurídica guiando a atuação das instituições, mas sim um emaranhado de saberes, valores e práticas que variam conforme o agente, sua trajetória e o contexto. Isso ajuda a compreender como a dicotomia entre “bons” e “maus” funcionários é, na verdade, expressão de um sistema em que a atuação do Estado é fragmentada e permeada por interpretações diversas da lei e do dever funcional. A consequência é um atendimento

desigual, em que a qualidade e a empatia do acolhimento dependem mais das disposições subjetivas do/da agente do que de uma política institucional bem estruturada e uniforme.

As repetições em relação a “falta de escuta qualificada” são reveladoras. Os/as servidores/as reconhecem, em suas falas, ocorrências em que mulheres foram mal atendidas por colegas, sem o cuidado necessário com os detalhes do relato ou com a escuta sensível. Quando se trata de mulheres que realizam os atendimentos, isso contraria o ideal de “sororidade” frequentemente associado à atuação de mulheres na rede de proteção.

“Eu não sei o que você presenciou nos atendimentos lá em baixo (térreo) mas a mulher não tem sororidade não, eu já vi lá... mulheres assim, são muito... impacientes... Mas também às vezes os colegas já estão cansados mesmo desse atendimento, todo emocionalmente cansativo...” (Sérgio) (Diário de Campo, 2024).

Tal contradição revela os limites do ideal de sororidade frequentemente associado à presença de mulheres nos serviços de atendimento das delegacias. Como aponta bell hooks (2019b), a sororidade não deve ser entendida como uma solidariedade automática entre mulheres, mas como uma construção política que exige consciência crítica e compromisso com a transformação das estruturas de dominação. As falhas na escuta e na condução dos atendimentos por servidoras demonstram que o pertencimento de gênero, por si só, não garante uma postura empática ou sensível à dor da outra

Também vários interlocutores, direta ou indiretamente, verbalizam a ideia de que estar lotado neste departamento é visto como punição no interior da Polícia Civil. Pela recorrente repetição da metáfora do “castigo” associado ao trabalho no DAGV. Essa formulação é reveladora de como a violência contra a mulher ainda é compreendida dentro da lógica institucional: não como uma pauta prioritária, mas como uma demanda incômoda, emocionalmente desgastante, “sem solução”, muitas vezes sem reconhecimento, e que por isso deve ser evitada.

“Assim, existe um preconceito com quem trabalha no DAGV... Como é esse preconceito? De quem é do DAGV não é policial de verdade, sabe?” (Pablo) (Diário de Campo, 2024).

Essa dinâmica revela práticas de reafirmação da dominação masculina que se reflete nas prioridades culturalmente e politicamente assumidas. Segato (2012) aponta como a violência de gênero, apesar de sua gravidade e recorrência, tende a ocupar uma posição periférica nas estruturas do Estado. A compreensão do trabalho no DAGV como uma forma de castigo reforça o modo como essa temática é desvalorizada institucionalmente, sendo

tratada não como uma questão de direitos humanos, mas como um fardo administrativo. Tal postura contribui para a manutenção de uma cultura institucional que normaliza o sofrimento das mulheres e reproduz hierarquias de importância entre os diferentes tipos de crime, relegando a violência doméstica a um lugar de menor prestígio e visibilidade dentro da lógica policial.

“A gente está aqui conversando e aí entra uma pessoa. Isso deixa muito a desejar, a gente tem que fazer milagre” (Alice).

“..até o ambiente físico não é o ideal, porque o atendimento que a gente dá a essa mulher, precisa ser um atendimento mais reservado, né?” (Ellen).

“Aqui é muito pequenininho ainda, sempre precisa de servidor. Falta estrutura, falta espaço, sabe? Às vezes a gente escuta muita gente ao mesmo tempo” (Odete) (Diário de Campo, 2024).

A coleta das entrevistas no DAGV evidenciou, desde o início, desafios institucionais que refletem fragilidades estruturais e culturais do departamento. Um dos obstáculos mais evidentes foi a falta de privacidade adequada para a realização das entrevistas. O ambiente físico apresenta sérias limitações: não há salas suficientes para o atendimento, o que faz com que os espaços sejam compartilhados e constantemente interrompidos. Durante as entrevistas, era comum o surgimento de barulhos externos, conversas paralelas e a entrada e saída de pessoas, fatores que comprometeram o sigilo e o conforto necessários para um diálogo aberto e aprofundado. Em um caso, a entrevista precisou ser realizada dentro de uma viatura policial devido às constantes interrupções e ruídos no DAGV, evidenciando a dificuldade de encontrar um espaço reservado para a coleta de dados. Essa precariedade física não apenas dificultou o processo de coleta de dados, mas também ilustra um problema maior: a inadequação do espaço para o atendimento sensível e confidencial que mulheres em contexto de violência doméstica demandam. A ausência de um ambiente reservado e protegido no próprio DAGV expõe a mulher a situações de constrangimento e fragiliza o acolhimento, o que agrava o sofrimento e a insegurança no momento do atendimento.

“Eu acho que esses números de violência contra a mulher são, na verdade, falsos. Tem muita mulher que vem aqui prestar queixa e, quando você vai analisar o caso, na verdade é a guarda do filho, quer pensão, quer que o cara saia de casa, ou então, às vezes, ela agride o cara e, na agressão, ele às vezes nem faz nada, mas ela se machuca e quer dizer que foi agredida. Para mim, o número apresentado é muito elevado, não é verdadeiro” (Pedro) (Diário de Campo, 2024).

Outro aspecto preocupante revelado pelas entrevistas é o descrédito que muitos/as profissionais — principalmente os servidores do sexo masculino — manifestam em relação aos casos de violência doméstica. Esses homens expressam dúvidas sobre a veracidade das denúncias, sustentando que muitas mulheres “usam” a Lei Maria da Penha de má-fé para obter vantagens em disputas conjugais. Essa visão é predominante entre os servidores homens cisgênero. O discurso de que há um uso indevido da lei cria um ambiente de suspeita que compromete a confiança e o acolhimento das mulheres, afetando negativamente o processo de escuta e proteção. Tal postura não se restringe apenas a alguns casos isolados, mas aparece como uma repetição sistemática no conjunto das entrevistas, indicando um padrão cultural dentro da instituição.

Durante a coleta de dados, houve recusa explícita de participação por parte de três servidores do DAGV, revelando resistência significativa à pesquisa por parte de certos profissionais. Uma oficial investigativa mulher solicitou mais esclarecimentos sobre o objetivo da entrevista e, diante das explicações, optou por não participar. Uma atendente de serviços gerais também se recusou, assim como um oficial investigativo homem, que afirmou que eu “não iria gostar” do que ele teria a dizer. Outros servidores homens demonstraram resistência similar, sendo particularmente notório o caso de um oficial investigativo que, mesmo atuando há muitos anos na delegacia, justificava a alta incidência de violência contra mulheres como resultado de mentiras para obter ganhos secundários, alertando que eu “me arrependeria” de conduzir a entrevista, pois, em suas palavras: *“não será bom nem para mim nem para você”*. Esses episódios evidenciam a presença de atitudes defensivas e a naturalização de discursos que culpabilizam as vítimas dentro da instituição.

As falas que se seguem evidenciam a dificuldade ou a recusa em nomear experiências de violência institucional ou de gênero, revelando processos de naturalização, silenciamento ou reinterpretação das desigualdades vividas no cotidiano profissional.

“Já vi a mulher ser tratada diferente mas nunca sofri. Bom, na época em que entrei na polícia, a mulher não dirigia a viatura, não portava arma, entende? Ela ficava apenas em um setor para cuidar da documentação, para digitar, né? Naquela época, datilografar. Então, era assim, a gente via os outros colegas homens se colocarem em uma posição; eles diziam: 'Aquilo é serviço de homem', mas de uma forma para nos proteger.” (Hilda).

“Não, nunca sofri não. Nem presenciei.” (Alana).

“Veja, eu acho que hoje já evoluímos bastante, não vejo mais um grande problema a ser apontado. Principalmente aqui, falando do DAGV. A gente nota que, em algumas delegacias onde ainda não existe um atendimento especializado, ainda existe esse julgamento da mulher, né? Mas, aqui, não posso relatar que eu tenha conhecimento de que isso ocorra”(Ellen) (Diário de Campo, 2024).

A maioria das mulheres entrevistadas declarou não ter sofrido violência de gênero, tampouco ter presenciado situações em que colegas do sexo feminino foram alvo de discriminação ou violência no ambiente de trabalho. Apenas duas servidoras admitiram ter vivenciado algum tipo de violência. Curiosamente, foram os entrevistados homens que mais relataram já terem observado episódios de preconceito ou tratamento desigual direcionado às colegas mulheres dentro do ambiente institucional.

A constatação de que os homens foram os que mais relataram episódios de preconceito no ambiente institucional, em contraste com o silenciamento das mulheres, ecoa o que Nayla Hilana da Silva (2024) observa em sua etnografia: muitas servidoras se mantêm “presentes, mas invisíveis”, ou seja, estão ativamente inseridas no cotidiano institucional, mas sem espaço real para enunciar suas experiências e contradições. Esse silenciamento não é apenas individual, mas responde a um conjunto de dinâmicas institucionais que deslegitimam o reconhecimento da violência simbólica ou estrutural dentro da própria delegacia, promovendo uma espécie de anestesiamento emocional e político frente à desigualdade de gênero.

Essa assimetria evidencia um dado relevante: o não reconhecimento da violência por parte de muitos/as profissionais pode refletir tanto um processo de naturalização das desigualdades de gênero quanto uma forma de distanciamento simbólico da experiência da mulher que sofreu/sofre agressões. Ao mesmo tempo, revela as ambiguidades presentes na própria estrutura institucional, em que homens, por vezes, se autorizam a nomear o preconceito que as mulheres silenciam — seja por receio, conformidade ou por estarem imersas em um ambiente que deslegitima as experiências subjetivas de violência. A leitura desses silêncios e desencontros aponta para a persistência de camadas sutis de violência institucional, frequentemente apagadas do discurso oficial e que se reproduzem mesmo em espaços voltados ao atendimento de mulheres em contexto de violência doméstica.

Esse apagamento é, como argumenta Silva (2024), sustentado por uma “ética da funcionalidade” que prioriza o cumprimento de protocolos e a eficiência administrativa em detrimento da escuta cuidadosa e do reconhecimento das violências mais sutis. A consequência disso é a construção de um ambiente em que as práticas institucionais acabam reforçando uma lógica de distanciamento emocional, em que tanto mulheres em situação de violência doméstica quanto profissionais são capturados por um ritmo de trabalho que inviabiliza a construção de vínculos ou de acolhimento qualificado.

“Com as recentes mudanças legislativas¹⁷, tivemos um aumento de demanda muito grande. Então, a nossa capacidade de pessoal não é suficiente para atender à demanda que a gente tem. A gente precisa escolher os casos mais graves, priorizar alguns casos mais graves para dar um andamento mais célere. Então, não é suficiente, não.” (Ellen).

“A demanda é muito grande e a estrutura não comporta, o que gera alguns problemas. Acabamos não tendo muito tempo para os atendimentos e, por isso, não conseguimos realizar um trabalho mais demorado com as vítimas. Consequentemente, às vezes não é possível dar a atenção necessária para um bom acolhimento, mas a gente tenta.” (Olivia).

“Para trabalhar aqui no DAGV, é preciso ter um perfil para essa função; não é porque se faz um curso que se adquire o perfil. No plantão, por exemplo, vêm policiais de outras delegacias que não têm perfil algum para lidar com mulheres, pois são de setores com outras especialidades. Eu vejo coisas absurdas: homens sem perfil para trabalhar com violência doméstica, mas que estão de plantão.” (Wânia).

“Os cursos estão em uma plataforma disponível para qualquer policial, que pode acessá-los de manhã, à tarde ou à noite, nos horários vagos. Contudo, a participação depende muito da iniciativa de cada profissional. Sabemos que muitos colegas não procuram essa formação, e isso acaba impactando o atendimento a essa mulher. Então, concluímos que há muitas pessoas que não estão preparadas para realizar esse tipo de atendimento.” (Hilda) (Diário de Campo, 2024).

As falhas no acolhimento também foram destacadas por diversos entrevistados, que reconheceram que o atendimento oferecido depende muito do profissional de plantão, criando uma atuação desigual. Alguns relatos apontam que, apesar do esforço e boa vontade da maioria, há momentos em que o desgaste emocional, o cansaço e a pressão da rotina fazem com que o atendimento perca sensibilidade e empatia. Essa sobrecarga afeta diretamente a qualidade do acolhimento, tornando-o por vezes superficial ou burocrático, longe do que as mulheres em situação de violência necessitam para se sentirem realmente ouvidas e protegidas.

A dimensão afetiva do trabalho, essencial no atendimento à mulher em contexto de violência doméstica, aparece, portanto, como uma zona de tensão constante. O número reduzido de profissionais voltados ao cuidado mental das mulheres no DAGV revela o quanto o sofrimento psíquico no interior dessas delegacias permanece desconsiderado. Como aponta bell hooks (2019b), a ausência de cuidado nas estruturas institucionais não é um acaso, mas parte de uma reprodução da lógica patriarcal que instrumentaliza as mulheres — tanto servidoras quanto em situação de violência —, impondo condições que dificultam o acesso à proteção e ao cuidado digno.

“Acredito que a capacitação poderia ser mais frequente e com uma duração menor. Às vezes, demora um ano para ter uma próxima capacitação, mas, quando ocorre, ela é muito longa, de dois ou três dias. Seria melhor algo mais curto, porém com

¹⁷ Se refere à Lei nº 14.994, de 9 de outubro de 2024. Ela ampliou o rol de crimes que podem ser processados independentemente da vontade da vítima, tornando a ameaça praticada por razões de gênero contra mulheres um crime de ação penal pública incondicionada.

uma frequência maior. Aconteceu uma mudança na legislação? Um treinamento de uma hora. Ocorreu uma situação específica? Traz-se o tema para compartilhar o conhecimento, para que seja algo mais rápido e palatável.” (Douglas).

(Pergunta: Os profissionais recebem formação adequada?) “Posso falar pelo meu caso: não recebi nenhum treinamento desde que cheguei aqui.” (Bruno) (Diário de Campo, 2024).

Quanto à formação profissional, apesar de ser um requisito formal, apresenta inconsistências importantes. Alguns profissionais relataram que nunca participaram dessas capacitações, enquanto outros afirmaram que a formação não acompanha as demandas e complexidades do serviço, não promovendo uma atualização contínua e adequada. Essa irregularidade na oferta de formação contribui para a heterogeneidade da qualidade do atendimento, dificultando a construção de uma prática uniforme e alinhada às melhores diretrizes de acolhimento.

A ausência de formação contínua e situada reitera o que autores como Rifiotis (2011) já apontavam em estudos etnográficos com policiais civis: o saber prático é muitas vezes valorizado em detrimento do saber técnico e reflexivo, produzindo profissionais que agem mais por experiência acumulada do que por um entendimento crítico sobre gênero, violência e acolhimento. Silva (2024), ao descrever a DEAM de Nossa Senhora do Socorro, identifica o mesmo padrão, com cursos pontuais, desconectados da realidade local e sem monitoramento posterior — o que contribui para a estagnação das práticas e para a reprodução de estereótipos durante o atendimento.

(Sobre a comunicação entre as polícias) “Entre as polícias possuí. Mas a gente não sabe como foi lá no atendimento daquele policial militar com a mulher. Quando chegam aqui, eles são bem atendidos, eles vão fazer o ROP, eles conversam com a gente. Pela manhã, como trabalhamos juntos, acho que tem uma unidade maior. Agora, no plantão, vêm policiais de outras delegacias, que não têm perfil nenhum para lidar com mulher, porque vêm de outra delegacia, com outra matéria. [...] Vejo coisas absurdas de homens que não têm perfil nenhum para trabalhar com violência doméstica, mas que estão tirando plantão aqui.” (Wânia) (Diário de Campo, 2024).

Além disso, a comunicação interna entre os setores do DAGV e entre as instituições envolvidas no atendimento às mulheres em contexto de violência doméstica é outro ponto crítico. Falhas na articulação entre Polícia Civil e Polícia Militar foram mencionadas, assim como a ausência de trabalho integrado e troca eficiente de informações. Essa falta de sinergia compromete a continuidade do atendimento, gerando desencontros e fragilizando a rede de proteção. A insuficiente comunicação institucional revela dificuldades na construção de um fluxo de trabalho coeso e eficiente, capaz de dar respostas rápidas e integradas às necessidades das mulheres.

A desarticulação entre os setores e instituições também aponta para o que Silva (2024) chama de “fragmentação da rede de cuidado”, em que cada instância atua isoladamente, sem uma escuta transversal e coordenada sobre os casos. Essa fragmentação compromete não apenas a fluidez dos atendimentos, mas também a construção de uma política de proteção que seja, de fato, integrada. Essa lógica, segundo a autora, contribui para um esvaziamento da responsabilidade coletiva e reforça a culpabilização individual, tanto de servidoras quanto de usuárias.

Os dados coletados revelam um quadro complexo, onde a precariedade estrutural, a cultura institucional permeada por descrédito e suspeita, as falhas na formação e o déficit na comunicação contribuem para um atendimento desigual e insuficiente. A ausência de espaços físicos adequados, a resistência de parte dos/das servidores a discutir as próprias práticas, e a predominância de discursos que colocam em dúvida a credibilidade dos relatos das mulheres indicam a urgência de mudanças profundas. Essas transformações devem envolver não apenas investimentos em infraestrutura, mas sobretudo processos de sensibilização, formação contínua e integração institucional que garantam um acolhimento verdadeiramente humanizado, respeitoso e eficiente para as mulheres em situação de violência.

Dessa forma, o que emerge dos dados é uma institucionalidade marcada por contradições profundas: ao mesmo tempo em que se propõe como espaço de proteção e acolhimento, reproduz dinâmicas de silenciamento, precarização e deslegitimação das subjetividades femininas. O conceito de “introjeção do machismo estrutural”, conforme discutido por Saffioti (2004), ganha contornos mais densos à luz das observações de campo e da literatura recente: trata-se de um processo em que as mulheres, mesmo situadas em espaços formais de autoridade, absorvem e reproduzem lógicas patriarcais que as impedem de reconhecer — e reagir a — formas sutis e persistentes de violência institucional.

Um aspecto recorrente nas falas dos profissionais entrevistados refere-se à forma como o acolhimento é atravessado por percepções subjetivas e julgamentos morais, que interferem diretamente na prestação do atendimento. Como afirmou um dos servidores:

“Tem mulher que chega aqui e a gente vê que ela vem porque alguém mandou, sabe? Não vem porque quer. Aí complica, porque você tenta conversar, orientar, mas ela não está afim... Já teve vez de eu falar: ‘olha, se não quiser, é melhor nem começar’” (Douglas) (Diário de Campo, 2024).

A fala revela como a disposição da mulher em “colaborar” ou demonstrar engajamento é mobilizada como critério para que o atendimento ocorra ou seja minimamente efetivo. Trata-se de uma racionalidade que desloca o foco da violência para a conduta da mulher no

momento do atendimento, operando como filtro tácito de acesso aos direitos. Como analisa Roberto Kant de Lima (2010), o sistema de justiça no Brasil é atravessado por uma “ordem prática” baseada na moralidade dos/das agentes, que convivem com a norma jurídica, mas a regulam por meio de critérios situacionais. Assim, mesmo em instituições criadas para garantir proteção, como o DAGV, a escuta pode ser negada ou relativizada quando a mulher não corresponde às expectativas institucionais de como deve se apresentar alguém em situação de violência, segundo o olhar da profissional. Essa filtragem moral é atravessada por um outro elemento fundamental: a informalidade no modo como o saber institucional é construído. Segundo mais um entrevistado:

(Sobre o resultado do atendimento) "Pelo menos a gente se esforça para isso. Não sei se a gente consegue o objetivo, mas o que podemos fazer para acolhê-las da melhor forma possível, nós fazemos." (Bruno) (Diário de Campo, 2024).

A fala expõe a ausência de um processo formativo sistemático e o predomínio do aprendizado empírico, por observação e repetição, o que produz uma prática sustentada pelo improviso. Esse cenário se aproxima do que analisam Simião e Oliveira (2016), ao descreverem como as práticas institucionais são moldadas por formas situadas de saber-fazer, em que os protocolos não são formalmente ensinados, mas compartilhados pela convivência e experiência acumulada. A atuação cotidiana, nesse contexto, se organiza a partir de uma tensão entre a norma escrita e a ação possível — esta última sendo mediada por redes informais de transmissão de conhecimento, muitas vezes inconsistentes entre si. Tal configuração gera uma imprevisibilidade no atendimento que impacta diretamente a experiência das mulheres em situação de violência.

Em diversos momentos das entrevistas, é possível identificar um movimento discursivo que tende a normalizar ou relativizar a violência de gênero. Essa postura, por vezes não explicitamente consciente, manifesta-se em comentários que minimizam a gravidade das agressões ou culpabilizam, ainda que de forma sutil, as mulheres atendidas. Tal fenômeno não é isolado, mas sintoma de um processo mais amplo de aprendizado institucional, em que as servidoras e servidores são socializados dentro de práticas e rotinas que modulam a forma como a violência é compreendida e tratada.

Repare-se, por exemplo, na seguinte fala:

"Até porque nós, mulheres, também somos ousadas, vamos em cima dos homens, só para depois botar a culpa neles." (Alana).

“O que nos resta, todas as vezes, é fazer o que chamamos de ‘enxugar gelo’: agir sabendo que, pelo ciclo que se formou, a tendência é a repetição, mas há situações nas quais não podemos interferir.” (Erick) (Diário de Campo, 2024).

Esse tipo de enunciado evidencia como o ciclo de violência é interpretado e classificado pelas instituições, refletindo padrões de discurso que moldam a forma como as mulheres são atendidas. Trata-se de um exemplo do que Simião (2015) chama de pedagogia institucional, ou seja, a maneira pela qual as instituições não apenas prestam atendimento, mas também transmitem normas e expectativas às mulheres por meio de certos discursos. O efeito desse processo pode resultar na invisibilização das nuances do sofrimento vivido pelas usuárias. Outra funcionária relata:

“No plantão, eu já vi colegas que fazem isso, [dizendo para a mulher que retorna]: ‘De novo? Tirou (a queixa) porque quis!’” (Wânia) (Diário de Campo, 2024).

Aqui, a desconsideração do medo como elemento estruturante da experiência da violência – algo fartamente documentado por estudos feministas e pesquisas empíricas – é evidência de como a instituição tende a funcionar segundo lógicas de eficácia e resolutividade, desconsiderando os ritmos afetivos e emocionais de quem vivencia a violência. O “decidir o que quer” é menos uma abertura de escuta e mais um gesto de encerramento do atendimento.

Essas falas, ao mesmo tempo que ecoam estereótipos culturais sobre a mulher em situação de violência, são também indicadoras do modo como as práticas institucionais moldam o que é legítimo dizer, sentir e relatar. Nas palavras de Roberto Kant de Lima (2010), o direito, quando operado de forma moralizante e relacional, tende a funcionar mais como um campo de julgamentos do que como um aparato formal de garantia de direitos. Isso explica, em parte, por que tantas servidoras, mesmo cientes da gravidade de certos casos, passam a tratar a violência como um “problema pessoal” das usuárias, que não cabe à instituição resolver.

Um exemplo ainda mais direto surge quando um entrevistado comenta:

(Pergunta: Você já presenciou algum atendimento inadequado? Alguma frase que não deveria ser dita?) “Na minha frente, não. Mas já recebi reclamações. Dizem assim: ‘não vai dar em nada’. [A mulher fala] ‘Ah, eu vim aqui, mas o policial disse que registrar não vai dar em nada’.” (Erick) (Diário de Campo, 2024).

Nesse trecho, o ato de minimizar a violência se vincula à ideia de evitar burocracias desnecessárias ou frustrações do sistema. Contudo, essa minimização também cumpre uma

função pedagógica: ensinar à mulher o que vale ou não a pena ser denunciado. Isso reproduz o que Simião (2015) denomina "políticas da não escuta", em que o atendimento funciona como uma triagem simbólica do que pode ser legitimado enquanto sofrimento.

Assim, a naturalização da violência não se apresenta apenas como um efeito da rotinização do trabalho, da escassez de tempo e recursos ou da formação precária, mas também pode refletir uma certa indisposição ou resistência por parte de alguns profissionais em realizar um atendimento ético e comprometido. Ao negarem uma escuta qualificada e acolhimento adequado, falham no cumprimento dos princípios estabelecidos pelo Estatuto do Servidor Público e das normas que regem suas funções voltadas à proteção de direitos.

O problema central, nesse sentido, é que as próprias funcionárias internalizam um modelo de atendimento que é seletivo, moralizado e limitado, apagando do campo institucional os sentidos mais profundos e complexos da violência de gênero. As falas revelam, portanto, não apenas percepções individuais, mas os efeitos materiais e simbólicos de uma pedagogia institucional do silenciamento.

Apesar de o DAGV reunir, em um mesmo prédio, diferentes setores e profissionais especializados — delegadas/os, escrivães, agentes, psicólogas/os, assistentes sociais, plantonistas e funcionários/as administrativos/as —, os relatos revelam uma comunicação interna frágil e desarticulada. A divisão física entre setores se converte, muitas vezes, numa separação simbólica e funcional, que dificulta o compartilhamento de informações e o acompanhamento integrado dos casos.

“Muitas vezes, [a mulher] vem no plantão e não registra tudo o que aconteceu, e tem que vir novamente porque são momentos diferentes. Há essa dificuldade, às vezes, de encaixar uma informação na outra.” (Erick).

“Minha sala era aqui, e na do lado a gente não se conhecia, nunca tinha nem se visto.” (Sérgio) (Diário de Campo, 2024).

Essa dinâmica, marcada pela ausência de uma lógica de rede ou de um protocolo de comunicação transversal, reforça o que Miriam Grossi (1994) denomina como segmentação institucional: diferentes campos de atuação coexistem sem necessariamente dialogar entre si, limitando à construção de estratégias coletivas de enfrentamento à violência. A descontinuidade no atendimento também aparece como uma consequência direta da fragilidade da articulação entre setores.

“Acho que [a comunicação] ainda falta, acho que ainda tem muita coisa a melhorar. [...] Da Polícia Militar, só consigo ter uma imagem da hora que eles chegam aqui, né? Eu não sei como é o dia a dia deles, mas acredito que ainda precisa, ainda tem muito a ser melhorado” (Odete) (Diário de Campo, 2024).

As falas apontam para a inexistência de espaços regulares de troca entre as equipes, o que compromete a noção de acolhimento integral da mulher. Mesmo em situações graves ou reincidentes, não há um sistema que assegure que os encaminhamentos feitos por um setor cheguem ao conhecimento dos demais. A ausência de prontuários compartilhados ou de reuniões periódicas entre os núcleos envolvidos aprofunda essa lacuna. Em vez de uma rede de cuidado, o que se desenha é uma justaposição de práticas isoladas.

“Eu entendo que por ser um departamento onde tem várias delegacias e que todas elas trabalham com grupos vulneráveis, eu acho que deveria ser visto como um corpo e para que ele funcione bem, todos teriam que ter um relacionamento mais próximo, uma comunicação melhor, mas isso não significa dizer que não funcione, funciona, mas poderia ser melhor, eu acho que é isso” (Ivy) (Diário de Campo, 2024).

Essa desorganização impacta diretamente na vida das mulheres que procuram o DAGV, que acabam contando e recontando suas histórias a cada atendimento, ou se veem obrigadas a transitar por diferentes salas e setores sem clareza de onde buscar ajuda. Essa experiência fragmentada de acolhimento pode produzir, como observa Saffioti (2004), a revitimização institucional: a mulher é transformada, novamente, em portadora da dor que precisa provar e reconstruir, sempre sob novas escutas e novos olhares que não dialogam entre si.

Além disso, a dificuldade de comunicação entre as equipes revela não apenas um problema técnico, mas também uma dimensão política. O silêncio entre os setores e a ausência de uma lógica de escuta interna evidenciam o que Silva (2024) descreve como uma invisibilidade institucional que atravessa os próprios profissionais. Muitos/as servidores/as, mesmo ocupando funções essenciais, não têm acesso a informações básicas sobre os encaminhamentos feitos, nem recebem devolutivas sobre os casos que acompanham. Estão presentes, mas invisíveis; ativos, mas desarticulados.

"Muitas vezes, mulheres saem daqui apenas com o boletim de ocorrência. Então, percebo que elas ficam com uma sensação de: 'E agora?'. A resposta que recebem é: 'Agora, é aguardar'. Ultimamente, tenho utilizado o WhatsApp Web para falar com elas, e sinto que isso cria mais proximidade e, talvez, até mais credibilidade, pois elas conseguem falar diretamente comigo. Elas perguntam: 'E aí? Já saiu a medida?'. Acredito que o fundamental é ter esse contato mais próximo." (Odete) (Diário de Campo, 2024).

A articulação institucional não é apenas uma questão de eficiência técnica, mas uma dimensão ética do cuidado. A ausência de diálogo entre os setores compromete não só a

resposta do Estado à violência de gênero, mas também o bem-estar dos/das próprios/as profissionais, que se sentem desamparados, sobrecarregados e desinformados. Um atendimento verdadeiramente comprometido exige mais do que a presença de diferentes especialidades: requer a construção de um espaço institucional de escuta mútua, cooperação contínua e responsabilidade compartilhada.

O atendimento às mulheres no DAGV é atravessado por práticas institucionais que muitas vezes reproduzem julgamentos morais, desconfiança e revitimização. Os discursos recorrentes que colocam em dúvida a veracidade das denúncias e culpabilizam mulheres em contexto de violência doméstica evidenciam a presença de filtros morais que regulam a escuta e comprometem o acesso a direitos. O foco na precariedade estrutural e logística, apesar de real, por vezes desloca a responsabilidade dos/das profissionais.

Além disso, a qualidade do atendimento mostra-se dependente da sensibilidade individual dos/das servidores/as, em vez de políticas institucionais bem definidas. A ausência de formação contínua, a desarticulação interna e a desvalorização simbólica do trabalho com mulheres em contexto de violência doméstica enfraquecem o cuidado e reforçam a fragmentação da rede. Este capítulo evidencia, assim, como a violência institucional, inserida em uma cultura patriarcal e machista, se reproduz por meio de rotinas que silenciam, culpabilizam e deslegitimam as mulheres.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta dissertação buscou compreender o tratamento dispensado às mulheres que procuram o Departamento de Atendimento a Grupos Vulneráveis (DAGV) de Aracaju-SE. A proposta investigativa foi construída com base na noção de que as instituições, mesmo quando criadas sob o signo da proteção e da escuta, operam inseridas em lógicas estruturais, simbólicas e práticas que nem sempre caminham na direção dos direitos que anunciam garantir (Lima, 1995). Partindo do arcabouço teórico construído no primeiro capítulo, sustentado nos debates sobre gênero, violência, práticas institucionais e dispositivos jurídicos, foi feita uma análise crítica das ações concretas realizadas no interior do DAGV. Com esse percurso, a pesquisa evidencia, a partir da observação participante e das entrevistas, os atravessamentos práticos e discursivos que operam no cotidiano da instituição.

O capítulo inicial lançou as bases teóricas que fundamentaram o olhar da pesquisa sobre a violência de gênero como um fenômeno estrutural, que não se limita à agressão física, mas articula-se com dispositivos simbólicos, subjetivos, legais e institucionais. A partir das contribuições de autores como Patrícia Costa (2015), Theophilos Rifiotis (2014), Roberto Kant de Lima (2019), Miriam Grossi (1994), Isadora Vier Machado (2013) e Pierre Bourdieu (1998), foi possível compreender que as formas de violência que atingem mulheres não decorrem apenas de práticas individuais, mas são sustentadas por um imaginário coletivo e por esquemas institucionais que naturalizam a dominação masculina e produzem normatizações dos corpos, das condutas e das emoções. O reconhecimento da violência doméstica como uma forma específica e reiterada de controle social de gênero revelou a necessidade de articular as dimensões pública e privada, sem separar a vida íntima das mulheres dos efeitos práticos das políticas públicas que deveriam as acolher.

Nesse sentido, o segundo capítulo consistiu em uma imersão no campo institucional. Através da etnografia, buscou-se compreender a materialidade do DAGV como espaço de interação, como lugar de negociações e como arena onde os sentidos são construídos, negados ou revistos. A observação participante mostrou que, apesar do discurso institucional comprometido com a proteção de grupos vulneráveis, a prática cotidiana revela fissuras significativas entre o que está previsto e o que se efetiva. Faltam salas adequadas para os atendimentos, há ausência de privacidade, precariedade dos recursos humanos e materiais, além de um fluxo improvisado que expõe mulheres em sofrimento a situações de desconforto, espera prolongada e, por vezes, deslegitimação da sua dor. O atendimento fragmentado e atravessado por burocracias — muitas vezes incompreensíveis para as/os próprias/os

servidoras/os — desafia a ideia de uma escuta qualificada. Nesse contexto, a minimização do sofrimento e a normalização de comportamentos opressores emergem como efeitos diretos das limitações institucionais e da cultura organizacional que estrutura as práticas (Das, 2006).

No terceiro capítulo, as repetições discursivas identificadas nas entrevistas não são meras redundâncias, mas núcleos de sentido que estruturam a experiência institucional e subjetiva dos/das profissionais. Elas operam como dispositivos simbólicos que sustentam modos específicos de perceber, agir e sentir no cotidiano do atendimento às mulheres em situação de violência. Suas recorrências revelam tanto os impasses da atuação institucional quanto os potenciais de transformação. As críticas internas constantes não apenas evidenciam dissensos entre os pares, mas apontam para uma crise mais ampla no modelo de atendimento, que demanda a revalorização da escuta como prática política, ética e não apenas técnica. As dinâmicas institucionais observadas impactam diretamente tanto a qualidade do serviço prestado quanto a motivação dos/das profissionais, revelando a urgência de ações de valorização simbólica e material do trabalho no DAGV.

A observação participante e a escuta atenta permitiram compreender que as práticas institucionais não seguem apenas diretrizes formais, mas são atravessadas por rotinas improvisadas, afetos circulantes e disputas por sentidos. Nesse emaranhado de experiências, o que se repete não é o acidental, mas o estrutural: silêncios, omissões, gestos automatizados e mal-entendidos que delineiam a ação institucional. Como afirma Roberto Kant de Lima (1995), instituições jurídicas e policiais operam com múltiplas racionalidades — nem sempre coerentes entre si — sustentadas por textos legais, interpretações locais e arranjos informais.

Os discursos recorrentes sobre desarticulação interna, sensação de solidão e frustração com a baixa efetividade das medidas protetivas indicam que os próprios profissionais também são atravessados pelo sofrimento institucional. Isso desloca a análise para além da dicotomia entre mulheres em contexto de violência doméstica e agentes, evidenciando desgaste, ambivalência e sofrimento de quem atua no atendimento. Como propõe Misse (2006), os/as atores/atrizes das instituições penais operam em zonas cinzentas, entre o formal e o informal, entre a regra e o possível, em contextos que geram insegurança e desgaste subjetivo.

A persistência das queixas dos/das servidores/as, adquire outro sentido quando compreendida como manifestação coletiva das dificuldades enfrentadas em um cotidiano institucional precário. Nas palavras de bell hooks (2019a), a escuta ética exige acolher a dor, reconhecer a complexidade do outro e rejeitar o silenciamento como forma de controle. Escutar os profissionais do DAGV, portanto, é também um gesto político que permite refletir criticamente sobre as rotinas institucionais e construir caminhos possíveis de transformação.

A partir dessa escuta, torna-se visível que os/as profissionais constroem estratégias de enfrentamento com os recursos que têm: improvisam acolhimentos fora das salas, acompanham informalmente as mulheres, compartilham saberes com estagiárias, mesmo sem diretrizes formais para isso. Essas ações silenciosas constituem verdadeiras práticas de resistência, que mantêm a dignidade do trabalho mesmo em condições adversas. Como defende Rita Segato (2012), a justiça não pode prescindir das experiências concretas de quem atua nos espaços marginais do sistema, onde os procedimentos formais não alcançam.

Nesse sentido, os discursos dos/das servidores/as não indicam apenas exaustão, mas um saber acumulado sobre o que falha e o que funciona no atendimento. Ao reiterar diagnósticos sobre ausência de articulação, ineficácia das medidas protetivas, falta de formação e culpabilização das mulheres, os profissionais produzem uma crítica interna potente, que precisa ser ouvida — sob risco de se converter em cinismo ou apatia.

Diante disso, é necessário rever as lógicas que estruturam o funcionamento da rede de enfrentamento à violência de gênero. Mais do que fornecer recursos técnicos, é preciso repensar como esses recursos se articulam e fabricam a realidade institucional. Isso inclui formação continuada, escuta institucional sistemática, melhores condições de acolhimento às mulheres e reconhecimento das estratégias já existentes. Se, como vimos, as repetições expressam uma memória institucional compartilhada, cabe à antropologia torná-las visíveis como parte da luta por reconhecimento. Nesse sentido, é possível recorrer a Michel Foucault (1979), para quem as instituições não apenas refletem, mas também produzem formas de poder e saber, definindo o que pode ser dito, lembrado e reconhecido. A análise dessas falas revela não apenas os limites da atuação do DAGV, mas sua potência como espaço em disputa, onde ainda é possível construir outras formas de cuidado, escuta e justiça.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ACOSTA, D. F.; GOMES, V. L. de O.; BARLEM, E. L. D. Perfil das ocorrências policiais de violência contra a mulher. **Acta Paulista de Enfermagem**, 2013.
- AGUIAR, L. S.; GRAMACHO, K. M. A justiça restaurativa em crimes de violência doméstica contra mulheres: uma nova abordagem para a resolução de conflitos. **Revista de Formas Consensuais de Solução de Conflitos**, Florianópolis, v. 9, n. 1, 2023.
- APPLE, Fiona. Under the Table. In: **Fetch the Bolt Cutters** [CD]. Los Angeles: Epic Records, 2020. 1 disco sonoro (51 min), estéreo.
- ARETXAGA, B. **Shattering Silence: Women, Nationalism, and Political Subjectivity in Northern Ireland**. Princeton: Princeton University Press, 1997.
- BANAIN, S. A.; BEIRAS, A. A categoria homem nas políticas públicas e leis brasileiras. **Psicologia em Estudo**, v. 21, n. 3, 2016.
- BANDEIRA, L. M. Violência de gênero: a construção de um campo teórico e de investigação. **Sociedade e Estado**, Brasília, v. 29, p. 449-469, 2014.
- BARROS, B.; BRANDÃO, J.; BUENO, S.; MARTINS, J.; LAGRECA, A.; SOBRAL, I. O crescimento de todas as formas de violência contra a mulher em 2022. In: FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA. **17º Anuário Brasileiro de Segurança Pública**. São Paulo: Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2023. p. 136-145.
- BEAUD, S.; WEBER, F. **Guia para a pesquisa de campo: Produzir e analisar dados etnográficos**. Rio de Janeiro: Vozes, 2007.
- BEHRING, E. R.; BOSCHETTI, I. **Políticas sociais: fundamentos e história**. 6. ed. São Paulo: Cortez, 2006.
- BEIRAS, A. **Metodologia de grupos reflexivos de gênero**. Florianópolis: Instituto Noos, 2016.
- BEIRAS, A.; BENVENUTTI, M. P.; TONELI, M. J. F.; CAVALER, C. M. Narrativas que naturalizam violências: reflexões a partir de entrevistas com homens sobre violência de gênero. **Revista Internacional Interdisciplinar INTERthesis**, 2020.
- BONETTI, A. L.; PINHEIRO, L.; FERREIRA, P. A segurança pública no atendimento às mulheres: uma análise a partir do Ligue 180. In: **Violência de gênero contra mulheres: suas diferentes faces e estratégias de enfrentamento e monitoramento**. Salvador: EDUFBA, 2016.
- BOURDIEU, P. **A dominação masculina**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 1998.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, 1988.
- BRASIL. **Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940**. Código Penal. Brasília, DF: Presidência da República, 1940.

BRASIL. **Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006.** Lei Maria da Penha. Brasília, DF: Presidência da República, 2006.

BRASIL. **Lei nº 13.104, de 9 de março de 2015.** Lei do Feminicídio. Brasília, DF: Presidência da República, 2015.

BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília, DF: Presidência da República, 2018.

BRASIL. **Lei nº 14.188, de 28 de julho de 2022.** Brasília, DF: Presidência da República, 2022.

BRASIL. **Lei nº 14.994, de 9 de outubro de 2024.** Diário Oficial da União, 9 out. 2024.

BUTION, D. C.; WECHSLER, A. M. Dependência emocional: uma revisão sistemática da literatura. **Estudos e Pesquisas em Psicologia**, Londrina, p. 77-101, 2016.

BUTLER, J. **Desfazendo gênero.** São Paulo: Editora Unesp, 2022.

BUTLER, J. **Problemas de gênero: feminismo e subversão da identidade.** 6. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2013.

BUTLER, J. **Vida precária: os poderes do luto e da violência.** Belo Horizonte: Autêntica, 2019.

CARDOSO, I. P.; BIAZOTTO, S. L. R. de O. A revitimização de mulheres vítimas de violência doméstica. **Revista JRG de Estudos Acadêmicos**, São Paulo, 2024.

CARDOSO DE OLIVEIRA, L. R. Cidadania, direitos e diversidade. **Anuário Antropológico**, v. 40, n. 1, p. 43-53, 2015.

CORRÊA, M. Do feminismo aos estudos de gênero no Brasil: um exemplo pessoal. **Cadernos Pagu**, n. 16, p. 13-30, 2001.

COSTA, P. R. S. M. **Aracaju dos anos 90: crimes sexuais, homossexualidade, homofobia e justiça.** 1. ed. Aracaju: Editora Diário Oficial do Estado de Sergipe, 2015.

COSTA, P. R. S. M. (Org.). **Me deixe: Violências domésticas, tecnologia social e Políticas públicas.** Sergipe: Criação Editora, 2024.

COSTA, P. R. S. M. Sob o olhar das Forças de Segurança: a percepção de policiais sobre a violência doméstica contra as mulheres em Sergipe. In: COSTA, P. R. S. M. (Org.). **Me Deixe: Violências Domésticas, Tecnologia Social e Políticas Públicas.** Sergipe: Criação Editora, 2024.

COSTA, P. R. S. M.; SANTOS, C.; SOLIVA, T. B.; MACEDO, E. S. Discursos, silenciamentos e dores: o "fazer falar" nos inquéritos policiais de estupro de vulnerável no Alto Sertão Sergipano. **Revista Diversidade e Educação**, 2024.

COSTA, P. R. S. M.; et al. Violências contra as mulheres na pandemia da Covid-19. **RELIES: Revista del Laboratorio Iberoamericano para el Estudio Sociohistórico de las Sexualidades**, v. 5, p. 143-168, 2021.

DA MATTA, R. O ofício de etnólogo, ou como ter anthropological blues. **Boletim do Museu Nacional: Antropologia**, n. 27, p. 1-12, maio 1978.

DAS, V. **Vida e palavras: a violência e sua descida ao ordinário**. São Paulo: Editora Unifesp, 2007.

FASSIN, D. **La raison humanitaire: une histoire morale du temps présent**. Paris: Seuil/Gallimard, 2010.

FOUCAULT, Michel. **Microfísica do poder**. 5. ed. Rio de Janeiro: Graal, 1979.

FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA. **18º Anuário Brasileiro de Segurança Pública**. São Paulo: FBSP, 2024.

FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA. **Feminicídios em 2023**. São Paulo: FBSP, 2024.

FRANCH, M. “Ainda bem que não foi na barriga!”: revisitando uma cena etnográfica de violência contra a mulher. **Saúde e Sociedade**, v. 32, n. 4, 2023.

FRUGOLI, R.; MISKOLCI, R.; SIGNORELLI, M. C.; PEREIRA, P. P. G. De conflitos e negociações: uma etnografia na Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher. **Saúde e Sociedade**, v. 28, n. 2, p. 251-264, 2019.

GALTUNG, J. Violência, paz e pesquisa para a paz. **Organicom**, São Paulo, v. 15, n. 28, p. 33-56, 2018.

GEERTZ, C. **The interpretation of cultures: selected essays**. New York: Basic Books, 1973.

GOMES DE OLIVEIRA, F. R.; DOS SANTOS DA ROSA, V. O papel das DEAMs no atendimento às mulheres em situação de violência no Brasil. **Revista Ratio Iuris**, v. 1, n. 1, p. 43-63, 2022.

GOVERNO DE SERGIPE. **DAGV 24h: conheça mais sobre os serviços do departamento na capital**. Aracaju: Polícia Civil/SE, 2019.

GOVERNO DE SERGIPE. **DAGV registrou 250 prisões em flagrante em 2020**. Aracaju: Polícia Civil/SE, 2020.

GREGORI, Maria Filomena. Violência e gênero: paradoxos políticos, deslocamentos conceituais. In: RIFIOTIS, Theophilos; CARDOZO, Fernanda (orgs.). **Judicialização da Violência de Gênero em Debate: Perspectivas Analíticas**. Brasília: ABA Publicações, 2021. p. 67-90.

GROSSI, M. P. Novas/Velhas Violências contra a Mulher no Brasil. **Revista Estudos Feministas**, Florianópolis, ano 2, n. especial, p. 473-483, 2. sem. 1994.

HEILBORN, M. L.; RODRIGUES, C. Gênero: breve história de um conceito. **Caderno de Filosofia e Psicologia da Educação**, p. 10-19, dez. 2018.

HERMAN, J. L. **Trauma and Recovery: The Aftermath of Violence - From Domestic Abuse to Political Terror**. New York: Basic Books, 1992.

hooks, b. **Erguer a voz: pensar como feminista, pensar como negra**. São Paulo: Editora Elefante, 2019a.

hooks, b. **Teoria feminista: da margem ao centro**. São Paulo: Perspectiva, 2019b.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA; FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA. **Atlas da Violência 2025**. Brasília, DF: Ipea, 2025.

INSTITUTO MARIA DA PENHA. **Tipos de violência**. 2024. Disponível em: <https://www.institutomariadapenha.org.br/lei-11340/tipos-de-violencia.html>. Acesso em: 15 jul. 2025.

KANT DE LIMA, R. **A polícia da cidade do Rio de Janeiro: seus dilemas e paradoxos**. 3. ed. Rio de Janeiro: Amazon, 2019.

KANT DE LIMA, R. **Cultura jurídica e práticas policiais: uma abordagem antropológica**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 1995.

KANT DE LIMA, R. **Ensaio de antropologia e de direito**. 2. tir. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2009.

KANT DE LIMA, R. Sensibilidades jurídicas, saber e poder: bases culturais de alguns aspectos do direito brasileiro em uma perspectiva comparada. **Anuário Antropológico**, v. 35, n. 2, p. 25-51, 2010.

LÉVI-STRAUSS, C. **Tristes trópicos**. 3. ed. São Paulo: Companhia das Letras, 2002.

LORDE, Audre. A transformação do silêncio em linguagem e ação. In: **Irmã outsider: ensaios e discursos**. São Paulo, 2020.

LOURO, G. L. Gênero, sexualidade e educação: das afinidades políticas às tensões teórico-metodológicas. **Educação em Revista**, 2007.

LUGONES, M. Colonialidade e gênero. **Tabula Rasa**, n. 9, p. 73-101, 2008.

LUGONES, M. Rumo a um feminismo descolonial. **Revista Estudos Feministas**, p. 935-952, 2014.

MACHADO, I. V. **Da dor no corpo à dor na alma: uma leitura do conceito de violência psicológica da Lei Maria da Penha**. 2013. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2013.

MATTOS, C. L. G. A abordagem etnográfica na investigação científica. In: **Etnografia e educação: conceitos e usos**. Campina Grande: EDUEPB, 2011. p. 49-83.

MEAD, M. **Coming of Age in Samoa: A Psychological Study of Primitive Youth for Western Civilization**. New York: William Morrow & Company, 1928.

MISSE, M. **Crime e violência no Brasil contemporâneo: Estudos de sociologia do crime e da violência urbana**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2006.

MOTA, L. B. **Justiça restaurativa nos casos de violência doméstica contra a mulher: aplicações práticas no panorama da lei Maria da Penha**. 2022. Monografia (Graduação em Direito) – Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2022.

OBSERVATÓRIO DA MULHER CONTRA A VIOLÊNCIA; INSTITUTO DATASENADO. **Mapa Nacional da Violência de Gênero**. 10. ed. Brasília, DF: Senado Federal, 2023.

OLIVEIRA, W. J.; PETRARCA, F. R. Etnografia Política da Rede de Atendimento disponível para enfrentamento da violência doméstica contra mulheres em Sergipe, de 2012 a 2013. In: **Pesquisa em Políticas Públicas no Estado de Sergipe**. São Cristóvão, SE: Editora UFS, 2021.

ONU. **Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra a Mulher**. 1979.

ONU. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. 1948.

ORTNER, S. B. Theory in Anthropology since the Sixties. **Comparative Studies in Society and History**, p. 126-166, 1984.

PASINATO, W. Acesso à justiça e violência doméstica e familiar contra as mulheres: as percepções dos operadores jurídicos e os limites para a aplicação da Lei Maria da Penha. **Revista Direito GV**, 2015.

PASINATO, W. Avanços e obstáculos na implementação da Lei 11.340/2006. In: IPEA. **Violência contra a mulher: Dossiê 2015**. Brasília: IPEA, 2015.

PASINATO, W. "Femicídios" e as mortes de mulheres no Brasil. **Cadernos Pagu**, p. 219-246, 2011.

PEIRANO, M. G. S. A favor da etnografia. **Anuário Antropológico**, v. 17, n. 1, p. 197-223, 2018.

POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DE SERGIPE. **DAGV 18 anos: conheça a história do departamento especializado de atendimento a grupos vulneráveis de Sergipe**. Aracaju: PCSE, 2022.

POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DE SERGIPE. **DAGV contabiliza quase 800 medidas protetivas de urgência e cumpre 46 mandados de prisão**. Aracaju: PCSE, 2021.

POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DE SERGIPE. **Delegacias de Sergipe**. Aracaju: PCSE, 2024.

RESTREPO, Eduardo. *Etnografía: alcances, técnicas y éticas*. 1. ed. **Fondo Editorial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos**, 2018.

RIFIOTIS, T. As delegacias especiais de proteção à mulher no Brasil e a «judicialização» dos conflitos conjugais. **Sociedade e Estado**, 2004.

RIFIOTIS, T. Entre teoria, estética e moral: repensando os lugares da antropologia na agenda social da produção de justiça. **Antropologia em Primeira Mão**, 2014.

RIFIOTIS, T. Sujeito de direitos e direitos do sujeito. In: **Educação em Direitos Humanos: fundamentos teórico-metodológicos**. João Pessoa: Editora Universitária, 2007.

RIFIOTIS, T. Violência, justiça e direitos humanos: reflexões sobre a judicialização das relações sociais no campo da “violência de gênero”. **Cadernos Pagu**, n. 45, p. 261-295, 2015.

RIFIOTIS, T.; RODRIGUES, T. H. (Org.). **Educação em direitos humanos: discursos críticos e temas contemporâneos**. 2. ed. Florianópolis: Editora da UFSC, 2011.

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

SANTOS, C. M. Da delegacia da mulher à Lei Maria da Penha: Absorção/tradução de demandas feministas pelo Estado. **Revista Crítica de Ciências Sociais**, 2010.

SANTOS, M. K. B.; AZEVEDO, R. G. Justiça restaurativa em casos de violência doméstica no Brasil: promessas para as mulheres vítimas. **Revista Brasileira de Ciências Criminais**, São Paulo, [s.d.].

SARTI, C. A vítima como figura contemporânea. **Caderno CRH**, p. 51–61, 2011.

SCHEPER-HUGHES, N.; BOURGOIS, P. **Violence in War and Peace: An Anthology**. Oxford: Blackwell, 2004.

SCOTT, J. W. Gênero: uma categoria útil para análise histórica. **Educação & Realidade**, Porto Alegre, v. 20, n. 2, p. 71-99, jul./dez. 1995.

SEGATO, R. L. **A guerra contra as mulheres**. São Paulo: Boitempo, 2016.

SEGATO, R. L. Gênero e colonialidade: em busca de chaves de leitura e de um vocabulário estratégico descolonial. **E-cadernos CES**, n. 18, 2012.

SEGATO, R. L. **Las estructuras elementales de la violencia: ensayos sobre género entre la antropología, el psicoanálisis y los derechos humanos**. Buenos Aires: Prometeo, 2003.

SILVA, N. H. da. **Presentes e invisíveis: uma etnografia sobre a Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher do município de Nossa Senhora do Socorro**. 2024. Dissertação (Mestrado em Antropologia) – Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2024.

SILVA, N. H. da; JUNIOR, M. A. De conflitos e negociações: uma etnografia na Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher. **Saúde e Sociedade**, v. 28, n. 2, p. 251-264, 2019.

SILVA, P. C. C. Polícia tem gênero? Algumas reflexões sobre mulheres e feminino na segurança pública brasileira. **Revista Ártemis**, v. 18, n. 1, p. 160-171, 2014.

SIMIÃO, D. S. **As donas da palavra: gênero, justiça e a invenção da violência doméstica em Timor-Leste**. Brasília: Editora UnB, 2015.

SIMIÃO, D. S. Os três padrões: a habilidade negocial das lia e o peso da kultura. **e-cadernos CES**, n. 33, p. 9-32, 2020.

SIMIÃO, D. S.; CARDOSO DE OLIVEIRA, L. R. Judicialização e estratégias de controle da violência doméstica: a suspensão condicional do processo no Distrito Federal entre 2010 e 2011. **Sociedade e Estado**, v. 31, n. 3, p. 845-874, 2016.

SOUZA, T. M. C.; FARIA, J. S. de. Descrição dos serviços de psicologia em delegacias especializadas de atendimento às mulheres no Brasil. **Avances en Psicología Latinoamericana**, p. 253-265, 2017.

STARK, E. **Coercive Control: How Men Entrap Women in Personal Life**. New York: Oxford University Press, 2007.

TAMALE, S. **Decolonization and Afro-Feminism**. Ottawa: Daraja Press, 2020.

TAVARES, M. S. Roda de conversa entre mulheres: denúncias sobre a Lei Maria da Penha e descrença na justiça. **Estudos Feministas**, n. 23, 2015.

URIARTE, U. M. O que é fazer etnografia para os antropólogos. **Ponto Urbe**, n. 11, 2012.

VASCONCELLOS, F. B. de. **Punir, proteger, prevenir? A Lei Maria da Penha e as limitações da administração dos conflitos conjugais violentos através da utilização do direito penal**. 2015. Tese (Doutorado em Ciências Criminais) – Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2015.

WALKER, L. E. **The Battered Woman Syndrome**. New York: Harper & Row, 1979.

APÊNDICES

APÊNDICE A - Questionário das Entrevistas Semi-Estruturadas

1. Cor
2. Idade
3. Cargo
4. Há quantos anos você trabalha na DEAM?
5. Por que está trabalhando na delegacia de atendimento às mulheres?
6. Você já sofreu algum tipo de violência por ser mulher?
7. Você já viu alguma colega de trabalho sofrer algum tipo de violência no trabalho por ser mulher?
8. Na sua opinião, por que a violência contra a mulher ainda é alta no Brasil?
9. A DAGV, atualmente, possui uma estrutura adequada para o atendimento às mulheres que a procuram?
10. As mulheres se sentem motivadas a procurarem uma delegacia para fazer uma denúncia?
11. Na sua opinião, quais dificuldades você observa quando uma mulher procura a delegacia especializada para fazer uma denúncia?
12. Os profissionais da DAGV recebem formação adequada para atender as vítimas de violências em todos os horários e plantões?

13. Como acontece essa formação e com qual periodicidade?
14. Qual o conteúdo trabalhado nessa capacitação?
15. Na sua opinião, como os profissionais da DAGV não devem tratar uma mulher vítima de violência que procura a delegacia? Dê exemplo.
16. A Polícia Militar e a Polícia Civil possuem uma boa comunicação no atendimento às vítimas de violências domésticas que se dirigem a DAGV?
17. Quais os maiores problemas encontrados no atendimento às mulheres vítimas de violências?
18. Você já presenciou algum atendimento inadequado na DAGV, frases que não deveriam ser ditas?
19. Como avalia a escuta das vítimas? Você acha que elas se sentem ouvidas e acolhidas?
20. Todos os profissionais da DAGV são valorizados pelo estado de Sergipe e pela segurança pública?
21. As equipes da DAGV trabalham de forma integrada, ou seja, há uma boa comunicação entre os setores?
22. Na sua opinião, quais mudanças seriam necessárias para melhorar o atendimento às mulheres vítimas de violência de gênero?

APÊNDICE B - Termo de consentimento livre e esclarecido



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ANTROPOLOGIA

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Eu, por meio deste documento, declaro minha concordância em participar de uma entrevista para a pesquisa intitulada “Você aqui de novo?” A atuação do DAGV de Aracaju-SE no enfrentamento à violência doméstica contra a mulher.

Tenho ciência de que o estudo é conduzido sob a orientação da Dra. Patrícia Rosalba Salvador Moura Costa, a quem posso contatar pelo e-mail patriciarosalba@academico.ufs.br, para qualquer esclarecimento necessário.

Confirmo que minha participação é voluntária, não envolvendo qualquer tipo de compensação financeira ou custo para mim, e tem como único objetivo contribuir com os resultados da pesquisa. Fui informado(a) sobre os propósitos puramente acadêmicos do estudo, que busca analisar as práticas referentes ao atendimento a casos de violência doméstica contra a mulher no DAGV de Aracaju-SE.

Minha contribuição será realizada por meio de uma entrevista gravada, autorizada a partir da assinatura deste termo.

Fui igualmente esclarecido(a) sobre meu direito de desistir desta pesquisa a qualquer momento, sem que isso acarrete qualquer prejuízo, sanção ou constrangimento.

Declaro o recebimento de uma via assinada deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

São Cristovão-SE, _____ de _____ de _____

Assinatura do(a) participante:

Assinatura do(a) pesquisador(a):