



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
CENTRO DE CIÊNCIAS AGRÁRIAS
DEPARTAMENTO DE ESTUDOS INTERDISCIPLINARES
CURSO DE GESTÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS

LIVIA ROCHA RODRIGUES

**POLÍTICAS PÚBLICAS DE ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA CONTRA A
MULHER: UMA ANÁLISE DA CASA DA MULHER BRASILEIRA DE
FORTALEZA/CE**

FORTALEZA

2019

LIVIA ROCHA RODRIGUES

POLÍTICAS PÚBLICAS DE ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER:
UMA ANÁLISE DA CASA DA MULHER BRASILEIRA DE FORTALEZA/CE

Monografia apresentada ao Curso de Gestão de Políticas Públicas, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Gestão de Políticas Públicas da Universidade Federal do Ceará.

Orientadora: Profa. Dra. Antônia Emanuela Oliveira de Lima

FORTALEZA

2019

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Biblioteca Universitária

Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

- R614p Rodrigues, Livia Rocha.
Políticas públicas de enfrentamento à violência contra a mulher : uma análise da Casa da Mulher Brasileira / Livia Rocha Rodrigues. – 2019.
61 f.
- Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Centro de Ciências Agrárias, Curso de Gestão de Políticas Públicas, Fortaleza, 2019.
Orientação: Profa. Dra. Antônia Emanuela Oliveira de Lima.
1. Violência contra a mulher. 2. Políticas Públicas de Enfrentamento à Violência contra a Mulher. 3. Casa da Mulher Brasileira. I. Título.

CDD 320.6

LIVIA ROCHA RODRIGUES

POLÍTICAS PÚBLICAS DE ENFRETEAMENTO À VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER:
UMA ANÁLISE DA CASA DA MULHER BRASILEIRA DE FORTALEZA/CE

Monografia apresentada ao Curso de Gestão de Políticas Públicas, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Gestão de Políticas Públicas da Universidade Federal do Ceará.

Aprovada em ____/____/_____.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Antônia Emanuela Oliveira de Lima (Orientadora)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Profa. Dra. Francisca Silvânia de Sousa Monte
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Profa. Dra. Gabriella Maria Lima Bezerra
Universidade Federal do Ceará (UFC)

A Deus.

Aos meus pais, Aurineide e Rodrigues.

A todas as mulheres guerreiras.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus, por ter sido minha base nos meus dias mais tristes e minha esperança por dias melhores, sem Ele, não teria conseguido chegar onde estou.

Agradeço a minha orientadora, professora Emanuela, que sempre me incentivou a seguir e me ofereceu palavras de apoio e pela excelente orientação.

Agradeço a minha banca, professoras Silvânia e Gabriella, pela disponibilidade de participação no meu trabalho e pelas importantes considerações feitas.

Agradeço a Rebecca Oliveira, por todo apoio e ajuda que me ofereceu no decorrer da escrita deste trabalho.

Agradeço a Casa da Mulher Brasileira por ter me dado a oportunidade de realizar a pesquisa que fundamentou esse trabalho e em especial às cinco funcionárias que se dispuseram a conversar comigo e esclarecer minhas dúvidas.

Agradeço aos meus pais, Aurineide e Rodrigues, por sempre me darem forças a continuar esta jornada.

Agradeço a minha turma de Gestão de Políticas Públicas, do segundo semestre de 2015, por termos caminhados juntos e sempre unidos, vocês todos fazem parte de mim.

Ao longo de minha caminhada tive a benção de ter pessoas na minha vida sempre me ajudando com o processo de escrita deste trabalho, pessoas muito especiais: Jéssica Venâncio, Thaynara Pontes, Robert Alves, Paulo Henrique, Ana Carolina e Jorge Ribeiro. Vocês foram essenciais! Obrigada por todo o apoio, colo e palavras de otimismo e esperança que deram para mim durante todo o curso e principalmente na fase de escrita desse trabalho, vocês foram mais que incríveis para mim nesse momento.

“Coisa de mulher é: sobreviver e contar, para salvar outras mulheres” (Raquel Vitorelo)

RESUMO

O presente trabalho trata da temática de Políticas Públicas para o Enfrentamento à Violência contra Mulher e tem como foco principal o estudo da Casa da Mulher Brasileira de Fortaleza. Tem por objetivo analisar os serviços prestados na Casa da Mulher Brasileira sob a ótica das funcionárias, e, especificamente, discutir políticas públicas de enfrentamento à violência contra a mulher; dissertar sobre a gestão, serviços e atendimento da Casa da Mulher Brasileira; e verificar a concepção das funcionárias sobre o atendimento oferecido às mulheres pela Casa. O aporte teórico contou com autores que tratam do tema da violência contra a mulher, como é o caso de Faria (2014), Krug (2001), Malua (2015) Pinafi (2007) e Simone de Beauvoir (1967), perpassa ainda pela questão dos Direitos Humanos com Benevides (2008), Comparato (2010) e Rabenhorst (2008) e por documentos que amparam as políticas públicas de enfrentamento à violência contra a mulher, a Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra a Mulher (2011), a Lei Maria da Penha (2006) e o Programa Mulher: Viver sem Violência (2013). A pesquisa se classificou como qualitativa, um estudo de caso. Constituíram como sujeitos, cinco funcionárias da Casa da Mulher Brasileira que foram entrevistadas *in lócus*. Percebeu-se que a Casa é um equipamento essencial para o enfrentamento da violência contra as mulheres, por conter uma série de serviços no mesmo local, atuando de forma humanizada ao reduzir o processo de revitimização das mulheres.

Palavras-chave: Violência contra Mulher. Políticas Públicas de Enfrentamento à Violência contra a Mulher. Casa da Mulher Brasileira.

ABSTRACT

The present work deals with the theme of Public Policies for Confronting Violence against Women and has as main focus the study of the House of the Brazilian Woman of Fortaleza. Its purpose is to analyze the services provided in the House of Brazilian Women from the point of view of female employees, and, specifically, to discuss public policies to combat violence against women; lecture about the management, services and care of the Brazilian Women's House; and to verify the conception of the employees on the service offered to the women by the House. The theoretical contribution was made by authors who deal with violence against women, such as Faria (2014), Krug (2001), Malua (2015) Pinafi (2007) and Simone de Beauvoir (1967). human rights issue with Benevides (2008), Comparato (2010) and Rabenhorst (2008) and by documents that support public policies to combat violence against women, the National Policy to Combat Violence Against Women (2011), the Law Maria da Penha (2006) and the Women: Living Without Violence (2013) program. The study was classified as qualitative, a case study. Five female employees of the House of Brazilian Women who were interviewed in loco were constituted as subjects. It was realized that the House is an essential equipment for facing violence against women, because it contains a series of services in the same place, acting in a humanized way by reducing the process of revictimization of women.

Keywords: Violence against Woman. Public Policies to Combat Violence against Women. House of the Brazilian Woman.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CMB – Casa da Mulher Brasileira

CRM – Centro de Referência da Mulher Francisca Clotilde

DDM – Delegacia de Defesa da Mulher

DEAM – Delegacia Especial de Atendimento à Mulher

DUDH – Declaração Universal dos Direitos Humanos

IML – Instituto Médico Legal

OMS – Organização Mundial da Saúde

ONU – Organização das Nações Unidas

PMVSV – Programa Mulher Viver Sem Violência

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 REFERENCIAL TEÓRICO	14
2.1 Histórico da violência contra a mulher	14
2.2 Direitos Humanos.....	17
2.3 O conceito de políticas públicas	20
2.4 Políticas Públicas de Enfrentamento a Violência contra a Mulher	20
3 METODOLOGIA.....	27
4 A CASA DA MULHER BRASILEIRA – CMB	31
4.1 Estrutura.....	33
4.2 Gestão da Casa da Mulher Brasileira	33
4.3 Diretrizes da Casa da Mulher Brasileira	34
4.4 Atendimento Integrado e Humanizado.....	35
4.5 Serviços prestados na Casa da Mulher Brasileira	37
5 CONCEPÇÕES DAS FUNCIONÁRIAS DA CMB	41
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	51
7 REFERÊNCIAS	54
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO COM AS FUNCIONÁRIAS ENTREVISTADAS DA CASA DA MULHER BRASILEIRA	58
APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	61

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho trata da temática de Políticas Públicas para o Enfrentamento à Violência contra Mulher e tem como foco principal o estudo da Casa da Mulher Brasileira – CMB.

A violência cometida contra as mulheres é uma das principais formas da violação de direitos humanos por ir contra direitos que respeitam uma vida digna, integridade física, moral e emocional.

Como um meio de inovar no atendimento da mulher em situação de violência, surge a Casa da Mulher Brasileira, que integra serviços especializados dos mais diversos tipos, como é o caso dos serviços de apoio psicossocial, Juizado da Mulher, Defensoria Pública, Ministério Público, Políticas de Autonomia Econômica, Brinquedoteca, Casa de Passagem e Central de Transporte. Diante dessa afirmação infere-se que esse equipamento torna o atendimento mais humanizado e necessário para as vítimas, já que há notícias em que diariamente as mulheres sofrem algum tipo de violência dentro dos seus lares, na maioria das vezes por seus companheiros e/ou outros familiares.

O trabalho inicialmente tinha a pretensão de responder a seguinte pergunta: Como as mulheres percebem o atendimento da Casa da Mulher Brasileira na questão do enfrentamento à violência? Porém devido à impossibilidade de entrevistar as mulheres usuárias dos serviços da CMB, houve a necessidade de reprogramar uma parte do trabalho.

A indagação que deu continuação a este trabalho foi: Como funcionam os serviços prestados na Casa da Mulher Brasileira da cidade de Fortaleza? Como as funcionárias da Casa percebem esse serviço?

Ao levantar esses questionamentos, o interesse central direcionou para entender de que forma os serviços oferecidos pela Casa da Mulher Brasileira atuam na vida das mulheres violentadas e se os mesmos conseguem quebrar as dificuldades da rota crítica, o caminho fragmentado que a mulher em situação de violência percorre buscando o atendimento do Estado, na tentativa de buscar soluções para a violência sofrida.

Desta maneira, este trabalho é de extrema relevância social ao investigar as consequências do desenho das políticas públicas no combate a violência, a partir da escuta da percepção das funcionárias da CMB.

O assunto relacionado à violência doméstica contra mulher sempre foi de muito questionamento e interesse para a pesquisadora. No fator pessoal, desde o Ensino Médio surgiu um apreço pelas questões sociais e pelas discussões feministas, o que levou a um

processo de reflexão primeiramente sobre o papel social exercido pela mulher: o de submissão, sempre subserviente ao marido. E foi a partir desse momento que o interesse pela temática só se intensificou.

Ao ingressar no curso de Economia Doméstica, as discussões foram cada vez mais ampliadas, ao trabalhar ao longo das disciplinas com essa temática. No curso de Gestão de Políticas Públicas o interesse aumentou e foi o momento da definição do tema para esse Trabalho de Conclusão de Curso.

Ao olhar o lado social, percebe-se o quanto essa temática é recorrente pelo fato de que se vê todos os dias notícias apresentando algum caso de violência contra a mulher. Muitas são violentadas das mais variadas formas, aumentando o índice de casos de mortes e sem nenhuma maneira efetiva aparente de minimizar o problema.

Tratar da questão então, se torna relevante, pois se pode mapear políticas ou ações e instituições de enfrentamento a violência e apontar caminhos a serem percorridos e assim ter a chance de trilhar novos caminhos ou novas estratégias para que seja possível minimizar a violência.

Com a inauguração oficial da Casa da Mulher Brasileira no ano de 2018, decidiu-se estudá-la para perceber de que forma ela colabora com a redução da violência contra a mulher ou a sua atuação pelas causas das mulheres violentadas.

Vale ressaltar que os estudos na área do combate à violência contra mulher são relevantes porque constituem uma articulação entre as variadas dimensões da vida no meio social para tentar obter o entendimento de como a subordinação da mulher e a dominação masculina foram historicamente construídas.

Foi levantada a hipótese de que a criação da Casa da Mulher Brasileira pode se revelar como importante equipamento de atuação de enfrentamento à violência e como uma rede de atendimento, que leva em conta a rota crítica percorrida pela mulher em situação de violência. Essa situação se dar na tentativa de encontrar uma resposta do Estado, causando assim um grande desgaste emocional e a revitimização da mulher.

Ao realizar buscas por materiais relacionados à temática da Casa da Mulher Brasileira, apenas uma dissertação foi encontrada sobre o tema, apesar da busca às mais variadas plataformas acadêmicas. Isso demonstra a escassez de pesquisa na área, pois não existia literatura sobre a Casa da Mulher Brasileira além desta dissertação e das Diretrizes da Casa. Verifica-se então a necessidade de novas pesquisas para subsidiar e ampliar as discussões.

A dissertação “Casa da Mulher Brasileira: Uma política pública para mulheres em situação de violência” de autoria de Cleison Ribeiro Ayres, no ano de 2017, tem como *lócus* a

Casa da cidade de Curitiba/PR. O objetivo do autor era conhecer o processo de implementação dessa Casa, por meio de entrevistas semiestruturadas com cinco profissionais que tiveram atuação nesse processo.

Embora haja poucas discussões sobre a CMB, muitos trabalhos sobre violência contra as mulheres foram publicados, mas ainda há necessidade de discussões sobre o tema, principalmente com relação ao equipamento da Casa da Mulher Brasileira, com o intuito de trazer novos elementos, travar novos debates, para que se possa ampliar cada vez mais a questão.

Diante do exposto, o objetivo geral desta pesquisa é analisar os serviços prestados na Casa da Mulher Brasileira sob a ótica das funcionárias.

Os objetivos específicos são:

- Apresentar a gestão, serviços e atendimento prestados pela Casa da Mulher Brasileira;
- Verificar a concepção das funcionárias sobre o atendimento oferecido pela Casa da Mulher Brasileira.
- Discutir o papel da Casa da Mulher Brasileira como política pública de enfrentamento à violência contra a mulher;

Neste contexto, o presente trabalho está organizado da seguinte forma: o primeiro capítulo apresenta o referencial teórico, tema com diversos autores que servem como parâmetro para apontar a direção que este trabalho seguiu, com os conceitos de violência e violência contra a mulher, para que se possa entender melhor essa realidade. Autores como Simone de Beauvoir, no seu livro *o Segundo Sexo*, as Diretrizes gerais e protocolos de atendimento do Programa Mulher, Viver Sem Violência, que são as mesmas diretrizes que regem a Casa da Mulher Brasileira, da íntegra da Lei N.º 11.340/2006, Lei Maria da Penha que apresenta os mecanismos que vem como meio de coibir a violência contra a mulher, o Relatório Mundial sobre Violência e Saúde da Organização Mundial da Saúde e o Plano Nacional de Enfrentamento a Violência contra a Mulher.

Em seguida apresenta-se a metodologia que explica de que forma este estudo foi realizado.

Adiante, inicia-se a discussão do tema das políticas públicas de enfrentamento a violência contra as mulheres, perpassando pelos conceitos de direitos humanos e políticas públicas.

A partir desse contexto, passa-se a discussão central do trabalho, ao apresentar o capítulo sobre a Casa da Mulher Brasileira, que elenca os pontos principais e as considerações realizadas sobre ela. Logo mais, traz-se a visão das funcionárias sobre a CMB.

Por fim, há as considerações finais levantadas após todas as ideias dispostas neste trabalho, além das referências e apêndices utilizados.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Histórico da violência contra a mulher

Segundo Krug et al. (2002) a Organização Mundial da Saúde – OMS traz o conceito de violência como

o uso intencional da força física ou do poder, real ou em ameaça, contra si próprio, contra outra pessoa, ou contra um grupo ou uma comunidade, que resulte ou tenha grande possibilidade de resultar em lesão, morte, dano psicológico, deficiência de desenvolvimento ou privação. (KRUG et al., p.5, 2002)

Essa definição de violência inclui vários tipos de violência, considera-se como o mais interessante o fato de que o autor também aponta como resultado da violência o dano psicológico, que é uma consequência muito grave nas vítimas que sofrem alguma situação de violência, principalmente nas mulheres, foco desse trabalho.

A OMS (Krug et al., p.6, 2001) divide a violência em três categorias:

- Violência dirigida a si mesmo ou auto infligida;
- Violência interpessoal;
- Violência coletiva.

A violência auto infligida é subdivida em comportamento suicida e auto abuso e se configura como comportamentos de tentativas de suicídio e automutilação.

A violência interpessoal é dividida em violência da família e de parceiro (a) íntimo (a), que ocorre entre os membros da família e parceiros; e violência comunitária, que acontece entre pessoas sem laços de parentesco.

A violência coletiva é dividida em violência social, política e econômica, ela sugere a existência de motivos possíveis para a violência cometida pelos grandes grupos ou pelos Estados.

A OMS (Krug et al., p.6, 2001) também define a natureza dos atos violentos e revela que eles podem ser de quatro tipos: física, sexual, psicológica e envolvendo privação ou negligência.

A violência contra a mulher é uma questão de violência de gênero, de uma construção social, que remonta de muito tempo atrás. Sempre se ouviu falar em “coisa de mulher e coisa de homem”. É produto de uma construção histórica, de uma sociedade machista e patriarcal que perpassa por relações de poder, tratando a mulher como uma posse do parceiro.

Pinafi (2007, n.p) conceitua violência contra mulher como toda e qualquer conduta baseada no gênero, que cause ou passível de causar morte, dano ou sofrimento nos âmbitos: físico, sexual ou psicológico à mulher, tanto na esfera pública quanto na privada.

Segundo os estudos de Faria (2014) e Malua (2015) o histórico de violência sofrida pelas mulheres foi construído dentro de uma cultura patriarcal com as relações desiguais de gênero, cujo papel da mulher sempre esteve atrelado aos diversos tipos de opressões e submissões. Segundo Krug et al. (2001, p.91) uma das formas mais comuns de violência contra as mulheres é a praticada por um marido ou um parceiro íntimo.

Pode-se observar que o homem sempre esteve à frente no exercício do poder político, do poder de escolha e decisão sobre sua vida afetivo-sexual e da visibilidade social no exercício das atividades profissionais. Este processo resulta em diferentes formas opressivas, submetendo as mulheres às relações de dominação, violência e violação dos seus direitos.

As situações em que as mulheres dependem economicamente do homem têm um grande peso para o acontecimento do abuso (KRUG et al., p.91, 2001).

Esta construção social do que é ser mulher e do que é ser homem, se relaciona com o sistema imposto pelo patriarcado, de dominação masculina, com constituição e fundamentação histórica. Nesse contexto, o homem organiza e dirige a vida social, dando a entender que ele, somente por ser homem, pode tudo e a mulher tem que aceitar tudo que vem dele. Vê-se essa construção perpassando dos tempos antigos até os dias de hoje, em que as mulheres viviam e vivem em relações abusivas tanto com sua família e parceiros, e com pessoas de fora.

Krug et al. (2001) diz que

A violência perpetrada por parceiro íntimo ocorre em todos os países, independentemente do grupo social, econômico, religioso ou cultural. E apesar de mulheres poderem ser violentas em seus relacionamentos com homens e, às vezes, também encontrarmos violência em relacionamentos com parceiros do mesmo sexo, a grande carga da violência de gênero [masculino/feminino] recai sobre as mulheres nas mãos dos homens. (KRUG et al., p.91, 2001)

Além disso, as formas de opressão e violação de direitos pelas mulheres atingem também o ambiente afetivo-sexual; são inúmeras as modalidades de violência que se desenvolvem no universo da vida privada como também com os problemas decorrentes da violação pelo Estado, dos direitos sexuais e reprodutivos, ao não querer legalizar a prática do aborto, ao não tomar medidas drásticas com agressores sexuais.

Em contrapartida, dia após dia, mulheres se organizam e buscam sair dessa situação esmagadora, construindo assim o movimento feminista. Oliveira e Santos (2010) citam que as

lutas travadas ao longo da história do Brasil e no mundo visam transformar a condição das mulheres e efetivar seus direitos por meio de um conjunto de iniciativas objetivas e subjetivas que favoreçam o enfrentamento das formas de opressão.

Oliveira e Santos (2010) apontam que mais consolidado na década de 1980, o movimento feminista passa a atuar articuladamente com outros movimentos e a pautar questões como homossexualidade e a luta pela igualdade racial. Vários grupos foram se identificando com a luta feminista, que agora apresentavam pautas como os direitos reprodutivos, o combate à violência contra mulher, a sexualidade e ainda a criação das primeiras Delegacias Policiais Especializadas em Atendimento à Mulher – DEAM.

Simone de Beauvoir, na obra intitulada: *O Segundo Sexo* (1967) mostra que as mulheres a cada dia procuram afirmar sua independência, e sair da subordinação que o patriarcado as coloca. Procuram sair do rótulo que mulher tem que estar em casa submissa, apenas realizando seus afazeres domésticos, para achar um homem que a queira, casar e ter filhos.

Beauvoir ainda comenta que até a concepção de o que é ser mulher, o patriarcado impõe. Desde pequena, a mulher ouve de que modo deve se portar, agir e pensar. Mas para ela, isso é diferente, ao dizer

Ninguém nasce mulher: torna-se mulher. Nenhum destino biológico, psíquico, econômico define a forma que a fêmea humana assume no seio da sociedade; é o conjunto da civilização que elabora esse produto intermediário entre o macho e o castrado que qualificam de feminino. (BEAUVOIR, 1967, p.9)

As mulheres são forçadas desde seu nascimento a terem medo de tudo que está em volta delas. As obrigam a usar roupas mais longas, que cubram a maior parte do seu corpo, a voltar para casa cedo, a não andar sozinha nas ruas para não sofrerem violências. São obrigadas a aceitar o padrão social de beleza que é imposta a elas, ser magra, não engordar, depilar as partes do seu corpo, para serem aceitas perante a sociedade.

Sobre a questão da violência contra mulher e o papel da sociedade nesse meio, Pinafi (2007) dialoga sobre a responsabilidade da sociedade, e não somente o Estado, em promover os meios necessários para o enfrentamento a violência contra mulher, quando afirma que

O combate ao fenômeno da Violência contra Mulher não é função exclusiva do Estado; a sociedade também precisa se conscientizar sobre sua responsabilidade, no sentido de não aceitar conviver com este tipo de violência, pois, ao se calar, ela contribui para a perpetuação da impunidade. Faz-se urgente a compreensão, por parte da sociedade como um todo, de que os Direitos das Mulheres são Direitos Humanos, e que a modificação da cultura de subordinação calcada em questões de

gênero requer uma ação conjugada, já que a violência contra a mulher desencadeia desequilíbrios nas ordens econômica, familiar e emocional. (PINAFLI, 2007, n.p)

Marx e Engels foram, no século XIX, os pensadores de destaque que contribuíram para o desvendamento das verdadeiras origens da opressão da mulher. Uma de suas obras que mais aborda o assunto é a *Origem da família da propriedade privada e do Estado* (1884), vejamos:

A primeira divisão do trabalho é a que se fez entre o homem e a mulher para a procriação dos filhos. Hoje posso acrescentar: o primeiro antagonismo de classes que apareceu na história coincide com o desenvolvimento do antagonismo entre o homem e a mulher, na monogamia; e a primeira opressão de classes, com a opressão do sexo feminino pelo masculino. (ENGELS, 1884, p. 18)

Apesar de a obra ser tão remota, percebe-se o quanto a questão da opressão contra a mulher ainda é um problema recorrente na sociedade atual.

2.2 Direitos Humanos

Para que se possa adentrar nas considerações sobre políticas públicas, que dão embasamento a este trabalho, é necessário que se tenha em mente o que são Direitos Humanos.

Comparato (2010, p.23-24) diz que é a partir do período axial (600 e 480 a.C.) que pela primeira vez na História, o ser humano passa a ser considerado, em sua igualdade essencial, como ser dotado de liberdade e razão, apesar das diferenças de sexo, religião ou costumes.

As prerrogativas relacionadas aos direitos humanos vêm desde a criação das Nações Unidas, em 26 de junho de 1945, logo em seguida das terríveis consequências deixadas pelas duas guerras mundiais, com as mortes de vários inocentes, do regime totalitário que se teve, do extermínio dos judeus e da bomba lançada em Hiroshima e Nagasaki.

Comparato (2010, p.50) fala que

a compreensão da dignidade suprema da pessoa humana e de seus direitos, no curso da História, tem sido em grande parte, o fruto da dor física e do sofrimento moral. A cada grande surto de violência, os homens recuam, horrorizados, à vista da ignomínia que afinal se abre claramente diante de seus olhos; e o remorso pelas torturas, pelas mutilações em massa, pelos massacres coletivos e pelas explorações aviltantes fazer nascer nas consciências, agora purificadas, a exigência de novas regras de uma vida mais digna para todos. (COMPARATO, 2010, p.50)

Rabenhorst (2008, p. 16) conceitua direitos humanos como os direitos que correspondem a dignidade do ser humano, direitos que se possui pelo simples fato de se ser humano, e não porque o Estado decidiu por lei, conceituando o ser humano como um sujeito de direitos.

O mesmo autor ainda discute que as primeiras formas de direitos humanos que surgiram foram os direitos civis e políticos no século XVIII, que tratam sobre as liberdades sociais, e no século XIX surgem os direitos sociais econômicos e culturais, que vem para compor as necessidades básicas dos seres humanos. No século XX surgem os direitos difusos que são aqueles inerentes a toda humanidade, como é o caso do direito à paz, à proteção do meio ambiente, entre outros.

Segundo a Organização das Nações Unidas no Brasil – ONUBR (2019), os direitos humanos são direitos inerentes a todos os seres humanos, independente de raça, sexo, nacionalidade, etnia, religião, entre outros.

Para Benevides (2008, p.3) os direitos humanos são naturais e universais, que não se referem a um único membro de uma nação ou Estado, mas sim à pessoa humana, na sua unidade e universalidade.

Em 10 de dezembro de 1948 foi criada a Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH), adotada pela Organização das Nações Unidas (ONU) e aprovada pela Assembleia Geral das Nações Unidas. A DUDH (1948) revela que na Carta das Nações Unidas foi proclamada

a fé nos direitos fundamentais do homem, na dignidade e no valor da pessoa humana, na igualdade de direitos dos homens e das mulheres e se declaram resolvidos a favorecer o progresso social e a instaurar as melhores condições de vida dentro de uma liberdade mais ampla. (Assembleia Geral da ONU, 1948, p.3)

Os direitos humanos compõem a noção de direito à vida, à liberdade, à liberdade de expressão e opinião, à educação, à segurança pessoal, ao trabalho, à proteção contra qualquer discriminação, à opinião política, entre outros. Todas as pessoas são livres e iguais em dignidade e direitos.

Ao tratarmos do crime da violência, que é o que se pontua neste trabalho, podemos nos amparar da ilegalidade deste ato, no artigo 5 da DUDH: “ninguém será submetido à tortura nem a tratamento ou castigo cruel, desumano ou degradante” (Assembleia Geral da ONU, 1948, p.6)

Partindo dos preceitos dos direitos humanos e da DUDH foi realizada a Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher: Convenção de Belém do Pará, em 1979, onde se constituiu que a violência contra a mulher é “a violação dos direitos humanos e liberdades fundamentais e se limita a todas ou parcialmente a observância, gozo e exercício de tais direitos e liberdades”.

A Convenção de Belém do Pará (1979) apresenta em seus artigos 3 e 4 que toda mulher tem direito a uma vida livre de violência tanto na esfera pública, como na privada e que toda mulher tem direito ao reconhecimento, desfrute, exercício e proteção de todos os direitos humanos e liberdades em todos os instrumentos regionais e internacionais

Já o artigo 8º da referida Convenção afirma que é conveniente aos Estados, que fazem parte da convenção, que adotem medidas e/ou programas específicos ao combate da violência que preveem a promoção do conhecimento do direito das mulheres a uma vida livre de violência, modificando os padrões sociais e culturais das relações entre homens e mulheres. Prevê também a educação e treinamento de todo pessoal que trata com as mulheres violentadas, além da prestação de serviços apropriados para a mesma e programas, pesquisas e acordos.

Em 20 de dezembro de 1993, por meio da resolução 48/104, da Assembleia Geral das Nações Unidas, é proclamada a Declaração sobre a Eliminação da Violência contra as Mulheres, onde são consideradas questões relativas à igualdade, segurança, liberdade e integridade delas.

Esta Declaração reafirma o que há na DUDH: a violência contra as mulheres constitui uma violação dos direitos e liberdades fundamentais da categoria e se preocupa principalmente com o grupo pertencente à minorias como as mulheres com deficiência, indígenas, refugiadas, migrantes, de comunidades rurais, detidas, entre outras por elas serem mais suscetíveis a situações de violências.

O artigo 5 da Constituição Federal de 1988, dá a garantia dos direitos humanos no Brasil ao dizer que “Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade”.

Sendo assim, para garantir a promoção dos direitos humanos para as mulheres e sua proteção contra a violência de forma efetiva é que aparecem as finalidades das políticas públicas.

2.3 O conceito de políticas públicas

Segundo Secci (2015) uma política pública é uma diretriz elaborada para enfrentar um problema público, a intenção do Estado em dar uma resposta a este problema coletivo.

Howlett et al (2013, p.6) conceituam políticas públicas como *policy making* em que a mesma trata fundamentalmente de atores cercados por restrições que tentam compatibilizar objetivos políticos (*policy goal*) com meios políticos (*policy means*), num processo que pode ser caracterizado como “resolução aplicada de problemas”. Trazem também que *policy making* é um processo técnico-político que visa definir e compatibilizar objetivos e meios entre atores sociais sujeitos a restrições.

Quando se fala em políticas públicas, é necessário apresentar seu ciclo que se divide em cinco partes: agenda, formulação, tomada de decisão, implementação e avaliação.

Wu (2014) apresenta uma definição para cada uma dessas partes:

- Agenda de políticas públicas: Questões de interesse público a respeito dos quais o governo deve fazer algo;
- Formulação de políticas públicas: Desenvolvimento de alternativas para possíveis cursos de ação governamental destinadas a tratar de problemas na agenda do governo;
- Tomada de decisão: Envolve indivíduos ou grupos oficialmente sancionados ou autorizados que decidem adotar um determinado curso de ação para a implementação;
- Implementação de políticas públicas: Quando a política ganha forma e entra em vigor;
- Avaliação de políticas públicas: Avaliação do grau em que uma política pública está atingindo os seus objetivos, e se não estiver, o que pode ser feito para melhorá-la.

Pode-se entender então políticas públicas como ações postuladas pelo governo e sendo assim, as políticas de enfrentamento à violência contra mulher são exemplos das resoluções que o Estado traz.

2.4 Políticas Públicas de Enfrentamento a Violência contra a Mulher

Tentando solucionar este problema é que se insere a Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres e a Lei Maria da Penha, como uma das formas de tentar minimizar as questões relativas à violência contra mulher.

A Secretaria de Políticas para as Mulheres foi criada em 2003 e até então haviam sido realizadas apenas ações isoladas no que tange as propostas para o enfrentamento à violência

contra as mulheres, como foram os casos da capacitação dos profissionais que atendem mulheres e da criação das Casas Abrigo e das Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher. A partir da criação da Secretaria há uma ampliação das políticas públicas referentes à temática.

Segundo a Secretaria

A Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres tem por finalidade estabelecer conceitos, princípios, diretrizes e ações de prevenção e combate à violência contra as mulheres, assim como de assistência e garantia de direitos às mulheres em situação de violência, conforme normas e instrumentos internacionais de direitos humanos e legislação nacional. (SPM, 2011, p.9)

Esta política foi criada a partir do Plano Nacional de Políticas para as Mulheres (PNPM), que tem como um de seus capítulos o enfrentamento à violência contra a mulher, e mantida no II Plano Nacional de Políticas para as Mulheres (II PNPM). Atua de acordo com a Lei nº 11.340/2006 e com as convenções e tratados internacionais das quais o Brasil faz parte. Com o PNPM as medidas de enfrentamento à violência contra as mulheres saíram de apenas a área da segurança e assistência social para englobar diferentes setores do Estado para que se pudesse garantir os direitos das mulheres.

Sendo assim, esta Política tem por objetivo

Explicitar os fundamentos conceituais e políticos do enfrentamento à questão, que têm orientado a formulação e execução das políticas públicas formuladas e executadas - desde a criação da SPM em janeiro de 2003 - para a prevenção, combate e enfrentamento à violência contra as mulheres, assim como para a assistência às mulheres em situação de violência. (SPM, 2011, p.10)

A Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres adota o conceito de “enfrentamento” para falar sobre as medidas utilizadas para combater a violência. Para a Política o enfrentamento diz respeito à implementação de políticas amplas e articuladas, que procurem dar conta da complexidade da violência contra as mulheres em todas as suas expressões. (SPM, 2011, p.25)

Para que o enfrentamento à violência ocorra é necessário que haja uma união entre os setores do Estado que trabalham com a questão da violência contra mulher para que se possa combater as desigualdades, discriminações e a violência cometida para com a mulher.

A Política afirma que a questão do enfrentamento não se restringe apenas ao combate, mas também as dimensões da prevenção, da assistência e da garantia de direitos das mulheres que compõem os Eixos Estruturantes da mesma. (SPM, 2011, p.25)

Na questão da prevenção, a Política prevê o desenvolvimento de ações que desconstruam os mitos e estereótipos de gênero e que modifiquem os padrões sexistas, perpetuadores das desigualdades de poder entre homens e mulheres e da violência contra as mulheres. (SPM, 2011, p.26). São ações educativas e culturais que perpassem às questões de gênero cultuadas na sociedade, visando igualdade e valorização e a fuga da cultura do silêncio que perpetua a violência doméstica.

O combate à violência contra as mulheres compreende o estabelecimento e cumprimento de normas penais que garantam a punição e a responsabilização dos agressores/autores de violência contra as mulheres. (SPM, 2011, p.26). Traz ações responsáveis pela implementação da Lei Maria da Penha, tanto nas questões penais e processuais como na questão de Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher e o combate ao tráfico de mulheres.

Sobre a garantia dos direitos humanos, a Política deverá cumprir as recomendações previstas nos tratados internacionais na área da violência contra as mulheres, implementando iniciativas que promovam o empoderamento feminino, o acesso à justiça e o resgate das mulheres como sujeitos de direitos. (SPM, 2011, p.27)

Ao falar sobre a questão da assistência para as mulheres vítimas de violência, traz-se que

A Política Nacional deve garantir o atendimento humanizado e qualificado àquelas em situação de violência por meio da formação continuada de agentes públicos e comunitários; da criação de serviços especializados (Casas-Abriço, Centros de Referência, Serviços de Responsabilização e Educação do Agressor, Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, Defensorias da Mulher); e da constituição/fortalecimento da Rede de Atendimento (articulação dos governos Federal, Estadual/Distrital, Municipal e da sociedade civil para o estabelecimento de uma rede de parcerias para o enfrentamento da violência contra as mulheres, no sentido de garantir a integralidade do atendimento). (SPM, 2011, p.27)

A Política Nacional para as Mulheres se norteia por alguns princípios e diretrizes. Seus princípios são: igualdade e respeito à diversidade; equidade; autonomia das mulheres; laicidade do Estado; universalidade das políticas; justiça social; transparência dos atos públicos e; participação e controle social.

Quanto as diretrizes (SPM, 2011), são seis:

- Garantia do cumprimento dos tratados, acordos e convenções internacionais firmados e ratificados pelo Estado Brasileiros relativos ao enfrentamento da violência contra as mulheres;

- Reconhecimento da violência de gênero, raça e etnia como violência estrutural e histórica;
- Combate as distintas formas de apropriação e exploração mercantil do corpo e da vida das mulheres;
- Implementação de medidas preventivas nas políticas públicas;
- Incentivo a formação e capacitação de profissionais;
- Estruturação das Redes de Atendimento à mulher em situação de violência.

Desta forma, a Política Nacional se coloca para enfrentar todas as formas de violência contra as mulheres a partir de uma perspectiva de gênero e de uma visão integral deste fenômeno, reduzindo os índices de violência, promovendo uma mudança cultural, garantindo e protegendo os direitos das mulheres em situação de violência e proporcionando um atendimento humanizado e qualificado nos serviços especializados e na rede de atendimento. (SPM, 2011, p.35)

Uma das leis mais conhecidas no assunto da violência contra a mulher, é a Lei Maria da Penha. Essa lei recebeu esse nome devido ao fato de uma mulher, denominada Maria da Penha ter sido vítima de duas tentativas de homicídio pelo marido e ficado paraplégica.

Em 1983, Maria da Penha recebeu três tiros enquanto dormia, ficando assim paraplégica. Mesmo com esta deficiência, foi mantida presa em casa, sofrendo novas formas de violência, como tortura e choque elétrico. Foram mais de 20 anos de luta, com apoio de grupos de mulheres de todo o país, para que fosse feita a justiça pelo seu caso de violência.

O caso foi muito repercutido e por isso deram seu nome para a Lei nº 11.340, criada em 07 de agosto de 2006 para prevenir e punir a violência doméstica contra as mulheres, sancionada no governo do ex-presidente Lula.

A Lei Maria da Penha incentiva à criação de serviços especializados de atendimento às mulheres, que integram a Rede de Atendimento à Mulher.

A referida Lei protege as mulheres da violência doméstica e familiar. Segundo Dias (2015), a Lei Maria da Penha é reconhecida pela Organização das Nações Unidas (ONU) como uma das três melhores legislações do mundo no sentido do enfrentamento à violência contra as mulheres, ficando atrás da Lei Chilena, que estabelece mecanismo para prevenir, punir e erradicar a violência doméstica e dar proteção às vítimas; e da Lei espanhola (Lei Orgânica 1/2004), que estabelece medidas de proteção integrada contra a violência de gênero, em que buscou estabelecer mecanismo de formação humana por meio de sistema de ensino integrado, com inserção de matérias desde o ensino fundamental até o universitário.

Ela é resultante das lutas históricas dos movimentos de mulheres e dos movimentos feministas que reivindicavam do poder público mecanismos que visassem coibir a violência contra mulher e corrigir a visão de que a violência doméstica seria um crime de menor poder ofensivo.

Segundo o disposto na Lei nº11.340 de 2006, esta lei cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher, nos termos do § 8º do art.226 da Constituição Federal, da Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres e da Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher.

Esta Lei também garante em seus artigos 2 e 3, que toda mulher, qualquer que seja sua classe, raça, etnia, religião, renda, cultura, educação e orientação sexual goza dos direitos humanos de viver sem violência, preservando sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual e social. São asseguradas a efetivação do seu direito à vida, à segurança, à cultura, à moradia, à justiça, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade e respeito e à convivência familiar e comunitária.

A Lei Maria da Penha apresenta diversas medidas para a proteção da mulher, dentre elas se destacam a obrigatoriedade do policial em garantir a proteção da mulher, encaminhá-la para o hospital, fornecer transporte para mulher e seus (suas) filhos (as), acompanhar a vítima para sua residência para retirada de seus pertences, além de encaminhá-las aos serviços de proteção a mulher.

Pinafi (2007) em seu artigo intitulado “Violência contra mulher: políticas públicas e medidas protetivas na contemporaneidade” comenta sobre os benefícios da Lei Maria da Penha para as mulheres vítimas de violência:

Essa Lei traz medidas protetivas à mulher vítima de violência doméstica e familiar, e, na esfera punitiva, proíbe a aplicação das chamadas penas alternativas, principalmente os benefícios da Lei nº 9099/95 (a transação penal, as multas que eram convertidas em cestas básicas —, e a suspensão condicional do processo). Além disso, priorizando os crimes praticados contra mulher nos ambientes: doméstico, intrafamiliar e afetivo, instituiu os Juizados Especiais de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, sendo que as Varas Criminais acumularão as competências cível — separação judicial e de corpos, por exemplo, e criminal — responsabilização do agressor, nos casos decorrentes de violência doméstica e familiar contra a mulher. (PINAFI, 2007, n.p)

A Lei Maria da Penha (2006) define violência doméstica e familiar contra a mulher como qualquer ação ou omissão baseada no gênero que lhe cause morte, lesão, sofrimento físico, sexual ou psicológico e dano moral ou patrimonial no âmbito da unidade doméstica, ou

da família e em qualquer relação íntima de afeto, independente de orientação sexual e traz em seu artigo 7º, cinco definições dos tipos de violência que a mulher pode sofrer.

- Violência física: Qualquer conduta que ofenda a integridade ou saúde corporal da mulher;
- Violência psicológica: Qualquer conduta que cause dano emocional e diminuição da autoestima ou que prejudique e perturbe o pleno desenvolvimento ou vise degradar ou controlar as ações da mulher;
- Violência sexual: Qualquer conduta que constranja a mulher a presenciar, manter ou participar de relação sexual não desejada ou que a impeça de utilizar métodos contraceptivos, force ao matrimônio, à gravidez, ao aborto ou à prostituição;
- Violência patrimonial: Qualquer conduta que configure retenção, subtração, destruição parcial ou total de seus objetos, instrumentos, documentos pessoais, bens, valores e direitos ou recursos econômicos da mulher;
- Violência moral: Qualquer conduta que configure calúnia, difamação ou injúria para com a mulher.

Para que se faça a denúncia, é necessário preferencialmente, dirigir-se a uma Delegacia da Mulher da cidade em que a violência foi cometida ou na Delegacia comum mais próxima. Caso a mulher não queira se identificar ou esteja insegura, pode optar em telefonar para o número 180, que é a Central de Atendimento à Mulher. Todas as mulheres, brasileiras estando no país ou no exterior podem receber orientações sobre como se proteger e denunciar a agressão por meio desse número.

Ainda que a Lei Maria da Penha (2006) tenha tornado obrigatório o atendimento integral às mulheres em situação de violência, há muitos desafios a serem conquistados, o principal deles é a rota crítica.

Segundo a campanha “Compromisso e Atitude pela Lei Maria da Penha” que foi lançada nacionalmente em 2012 pela parceria entre a Secretaria de Políticas para as Mulheres da Presidência da República e o Ministério da Justiça, a rota crítica é

O caminho fragmentado que a mulher percorre buscando o atendimento do Estado, arcando com as dificuldades estruturais colocadas, como de transporte, repetindo o relato da violência sofrida reiteradas vezes e, ainda, enfrentando muitas vezes a violência institucional por parte de profissionais que, pouco sensibilizados, reproduzem discriminações contra as mulheres nos serviços de atendimento. (SPM, 2012, n.p)

A rota crítica é o contrário do que está recomendado pelas leis que protegem os direitos das mulheres, pois compete ao Estado acolher e apoiar a mulher no complexo processo de rompimento com o ciclo de violência, frequentemente marcado por obstáculos como a dependência financeira do agressor e as dificuldades afetivas peculiares nos casos em que a agressão acontece em relações íntimas e familiares. (SPM, 2012)

D'Oliveira e Schraiber (2013) ao tratar do tema da rota crítica afirmam que

Pesquisa realizada na América Latina pela Organização Panamericana de Saúde e replicada no Brasil demonstra como a busca das mulheres afetadas pela violência intrafamiliar pode ser difícil e cheia de obstáculos. As mulheres encontram respostas dissuasoras de seu projeto de interromper a violência por parte de familiares, comunidades e serviços estatais e não-governamentais como delegacias de polícia, serviços jurídicos, de saúde e assistência social. Informações inadequadas e atitudes não acolhedoras e crivadas de julgamento moral são frequentes nos percursos relatados nas investigações. (D'OLIVEIRA E SCHRAIBER, 2013, p. 136)

É necessário pensar na subjetividade da mulher por meio das políticas públicas. Na cidade de Fortaleza, por exemplo, quando a mulher sofria violência, o primeiro local que ela procurava era a Delegacia da Mulher, localizada na Avenida da Universidade, de lá a encaminhavam para o Instituto Médico Legal (IML), localizado na Avenida Leste-Oeste, para fazer exames, depois, para o hospital mais próximo de sua casa. Também era encaminhada ao Centro de Referência da Mulher, no bairro Benfica, para obter atendimento psicológico, entre outros. A mulher muitas vezes não tem tempo nem dinheiro para fazer tudo isso, o que acaba acarretando em sua desistência de denunciar o agressor.

Visando findar a prática da rota crítica, surge a Casa da Mulher Brasileira, contemplando em sua estrutura, todos os equipamentos necessários para que a mulher vítima de violência possa receber os amparos necessários em um único lugar.

Pode-se supor então que a Casa da Mulher Brasileira atua como um redutor da rota crítica e do processo de revitimização das mulheres, por conter em sua estrutura, espaços de atendimento que suprem as necessidades da mulher em situação de violência.

3 METODOLOGIA

Este trabalho se caracterizou como uma pesquisa qualitativa por se preocupar com o aprofundamento da compreensão dos mecanismos existentes para o enfrentamento da violência contra as mulheres.

Conforme Gerhardt e Silveira (2009) os pesquisadores que utilizam os métodos qualitativos buscam explicar o porquê das coisas, exprimindo o que convém ser feito, mas não quantificam os valores e as trocas simbólicas nem se submetem à prova de fatos. A análise qualitativa preocupa-se com aspectos da realidade que não podem ser quantificados, centrando-se na compreensão e explicação da dinâmica das relações sociais. Segundo Assis (2009),

Na pesquisa qualitativa, a interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são fundamentais. É descritiva e não requer utilização de métodos e técnicas estatísticas. O pesquisador, considerado instrumento chave, tende a analisar seus dados indutivamente, no ambiente natural. O processo e seu significado são os focos principais de abordagem. (2009, p. 14)

Quanto ao objetivo, se caracteriza como uma pesquisa explicativa e descritiva.

É uma pesquisa explicativa por preocupar-se em identificar e determinar os fatores que contribuem para a ocorrência da percepção das funcionárias sobre o aspecto da humanização. Severino (2007, p.123) fala que a pesquisa explicativa é aquela que além de analisar e registrar os fenômenos estudados busca identificar suas causas. Já para Gil (2008) a pesquisa explicativa

São aquelas pesquisas que têm como preocupação central identificar os fatores que determinam ou que contribuem para a ocorrência dos fenômenos. Este é o tipo de pesquisa que mais aprofunda o conhecimento da realidade, porque explica a razão, o porquê das coisas. Por isso mesmo é o tipo mais complexo e delicado, já que o risco de cometer erros aumenta consideravelmente. (GIL, 2008, p.28)

Também se configurou como uma pesquisa descritiva pois foram descritas toda a funcionalidade da Casa da Mulher Brasileira e seus serviços, visto que é um equipamento novo e pouco conhecido, além da percepção das funcionárias da CMB sobre o atendimento dela. Segundo Gil (2008, p.28) as pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição de determinada população ou fenômeno, e servem para proporcionar uma nova visão do problema. Já segundo Triviños (1987) conforme citado por Gerhardt e Silveira

(2009, p.35) a pesquisa descritiva exige do investigador uma série de informações sobre o que deseja pesquisar.

Quanto ao gênero da pesquisa, classificou-se como de conhecimento empírico, pois de acordo com Gerhardt e Silveira (2009) o conhecimento empírico é aquele que adquirimos no cotidiano, por meio de nossas experiências, construído por tentativas e erros num agrupamento de ideias, caracterizado pelo senso comum, pela forma espontânea e direta de entendermos.

Quanto aos procedimentos técnicos esta pesquisa se configurou como bibliográfica e documental. Segundo Gerhardt e Silveira (2009) a pesquisa bibliográfica é realizada a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas, e publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos, páginas de web sites; e a pesquisa documental recorre a fontes mais diversificadas e dispersas, sem tratamento analítico, tais como: tabelas estatísticas, jornais, revistas, relatórios, documentos oficiais, cartas, filmes, fotografias, pinturas, tapeçarias, relatórios de empresas, vídeos de programas de televisão, etc.

Essa pesquisa se enquadra também em um estudo de caso, já que foi estudado o caso específico, do atendimento e serviços da Casa da Mulher Brasileira de Fortaleza, por meio da percepção das funcionárias deste equipamento. Gil (2008) revela que o estudo de caso é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir o seu conhecimento amplo e detalhado. Já Severino (2007, p.121) comenta que é uma pesquisa que se concentra no estudo de um caso particular, considerando representativo de um conjunto de casos análogos, por ele significativamente representativo.

Quanto aos meios técnicos de investigação foi utilizado a observação não participante, visto que apenas foi observado por meio de visitas a estrutura física e o funcionamento geral da Casa. Lakatos e Marconi (2003, p.193) falam que na observação não participante o pesquisador toma contato com a comunidade, grupo ou realidade estudada, mas sem integrar-se a ela, permanece de fora, fazendo o papel de espectador.

Foram realizadas também entrevistas por meio de questões semi-estruturadas com 05 funcionárias que trabalham na CMB, com o intuito de conhecer mais profundamente a forma que é realizada a prestação dos serviços e do atendimento para as mulheres em situação de violência e se causam um atendimento mais humanizado, sem o acontecimento do processo de revitimização.

Vale ressaltar que foi utilizada a entrevista por pauta com as funcionárias da Casa. Gil (2008) diz que

A entrevista por pauta apresenta certo grau de estruturação, já que se guia por uma relação de pontos de interesse que o entrevistador vai explorando ao longo de seu curso. As pautas devem ser ordenadas e guardar certa relação entre si. O entrevistador faz poucas perguntas diretas e deixa o entrevistado falar livremente à medida que refere às pautas assinaladas. Quando este se afasta delas, o entrevistador intervém, embora de maneira suficientemente sutil, para preservar a espontaneidade do processo. (GIL, 2008, p.112)

A entrevista por pauta se justifica visto que ela permite mais liberdade entre a pesquisadora e as entrevistadas por ser um tipo de entrevista mais flexível. Ao realizar a entrevista, a pesquisadora objetivou entender a visão dos sujeitos pesquisados sobre suas experiências na Casa, com transcrições literais das falas dos sujeitos para a utilização no processo de construção e análise dos dados deste trabalho.

Quanto aos aspectos éticos, a pesquisa observou a Resolução 466/12 do Conselho Nacional de Saúde, em que se estabelece algumas considerações sobre o respeito pela dignidade humana e pela especial proteção devida aos participantes das pesquisas científicas envolvendo seres humanos. (BRASIL, 2012)

Desta forma, foram respeitados os aspectos exigidos de acordo com a Resolução que prevê o consentimento livre e esclarecido da participante da pesquisa e proteção aos grupos vulneráveis para a garantia da autonomia das participantes por meio da assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, que contém dados referentes a temática, objetivos e os princípios éticos do trabalho. Foi garantido o anonimato dos sujeitos e explicado que em qualquer momento poderão retirar seu consentimento de participação da pesquisa. Também foi garantido o acesso aos resultados da pesquisa.

Em nenhum momento as participantes sofreram algum risco, realizaram qualquer conduta que não concordassem/desejassem e não foram constrangidas de qualquer forma.

A análise dos dados do trabalho foi pautada pela técnica de triangulação, através da apresentação da fala das entrevistadas, do diálogo com os autores e da visão da pesquisadora, que girou em torno de perguntas sobre temas centrais previamente estabelecidos: a violência contra a mulher e políticas públicas de enfrentamento a violência contra mulher

No que se refere à triangulação, Marcondes e Brisola (2014, p.203) trazem que

Análise por Triangulação de Métodos, está presente um modus operandi pautado na preparação do material coletado e na articulação de três aspectos para proceder à análise de fato, sendo que o primeiro aspecto se refere às informações concretas levantadas com a pesquisa, quais sejam, os dados empíricos, as narrativas dos entrevistados; o segundo aspecto compreende o diálogo com os autores que estudam a temática em questão; e o terceiro aspecto se refere à análise de conjuntura, entendendo conjuntura como o contexto mais amplo e mais abstrato da realidade. (MARCONDES E BRISOLA, 2014, p. 204)

Sendo assim, a triangulação permite que o pesquisador possa lançar mão de três técnicas ou mais com vistas a ampliar o universo informacional em torno de seu objeto de pesquisa, utilizando-se, para isso, por exemplo, do grupo focal, entrevista, aplicação de questionário, dentre outros (Marcondes e Brisola, 2014, p. 203)

4 A CASA DA MULHER BRASILEIRA – CMB

A Casa da Mulher Brasileira está inserida dentro do Programa “Mulher: Viver Sem Violência” (PMVSV), lançado no ano de 2013, pela presidenta Dilma Rousseff e é a principal ação estratégica do mesmo. Foi elaborada pela Secretaria de Políticas para as Mulheres com a parceria dos representantes do Executivo Federal, do Conselho Nacional do Ministério Público, do Conselho Nacional de Justiça, do Conselho Nacional de Defensores Públicos Gerais, da Universidade Federal do Mato Grosso do Sul e do Executivo Municipal de Campo Grande. Vale ressaltar ainda que toda a descrição da Casa neste capítulo foi baseada em suas Diretrizes publicadas no documento intitulado “Programa Mulher Viver Sem Violência Casa da Mulher Brasileira Diretrizes Gerais e Protocolos de Atendimento” de autoria da Secretaria Especial de Políticas Para as Mulheres, em 2013.

O Programa “Mulher, Viver sem Violência” foi lançado em 13 de março de 2013 e transformado em um programa do governo em 30 de agosto de 2013, por meio do Decreto nº.8.086, é coordenado pela Secretaria de Políticas para as Mulheres do estado do Paraná e tem atuação conjunta com os Ministérios da Justiça, da Saúde, do Desenvolvimento Social e Combate à Fome e do Trabalho e Emprego.

Tem por objetivo integrar e ampliar os serviços públicos existentes voltados às mulheres em situação de violência, por meio da articulação dos atendimentos especializados no âmbito da saúde, da justiça, da segurança pública, da rede socioassistencial e da promoção da autonomia financeira.

O programa possui seis eixos:

- *Implementação da Casa da Mulher Brasileira (locus desta pesquisa);*
- Ampliação da Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180;
- Organização e humanização do atendimento às vítimas de violência sexual;
- Implantação e Manutenção dos Centros de Atendimento às Mulheres nas regiões de fronteira seca;
- Campanhas continuadas de conscientização;
- Unidades Móveis para atendimento a mulheres em situação de violência no campo e na floresta;

A Casa da Mulher Brasileira é um local de acolhimento e atendimento humanizado que tem como objetivo realizar um atendimento de assistência integral e humanizado às mulheres vítimas de situação de violência, visando facilitar o acesso das mesmas aos serviços

especializados com vias de enfrentar a violência e oferecer meios para elas conseguirem autonomia econômica.

Constitui um espaço que integra serviços especializados de proteção e enfrentamento aos mais diversos tipos de violência contra as mulheres: acolhimento e triagem; apoio psicossocial; Delegacia de Defesa da Mulher; Juizado de Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher; Ministério Público; Defensoria Pública; Célula de Promoção de Autonomia Econômica; Brinquedoteca; Alojamento de passagem e central de transporte.

Das vinte e sete Casas da Mulher Brasileira previstas, apenas sete foram construídas: Roraima, Maranhão, Mato Grosso do Sul, São Paulo, Paraná, Distrito Federal e Ceará e apesar de todo o orçamento investido, apenas três estão funcionando, a de Mato Grosso do Sul, inaugurada em 2015, com mais de 50 mil atendimentos, a de Curitiba e a de Fortaleza, conforme a matéria do Jornal Nacional que foi ao ar no dia 01 de abril de 2019, retificada no dia 02 de abril de 2019.

A CMB do Distrito Federal foi inaugurada em 2015, porém foi interditada em 2018 por problemas na estrutura. A Casa de São Paulo também foi inaugurada em 2015, mas ainda não foi entregue por conta de problemas jurídicos e tem sua previsão de entrega para o primeiro semestre de 2019.

A Casa da Mulher Brasileira, objeto de estudo deste trabalho, está localizada em Fortaleza e funcionando desde junho de 2018, mas sua inauguração oficial foi apenas no dia 14 de dezembro de 2018, e é a quinta Casa do Brasil. Está situada na Rua Teles de Souza, s/n, Couto Fernandes, Fortaleza – CE. A proposta da Casa da Mulher Brasileira é que em um único prédio haja o máximo de serviços para as mulheres vítimas de violência.

A CMB norteia suas ações pelo artigo 2º da Lei 11.340/2006, a Lei Maria da Penha, que dispõe:

Art. 2º Toda mulher, independentemente de classe, raça, etnia, orientação sexual, renda, cultura, nível educacional, idade e religião, goza dos direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sendo-lhe asseguradas as oportunidades e facilidades para viver sem violência, preservar sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual e social. (BRASIL, Lei Maria da Penha, 2006)

A CMB é um modelo de enfrentamento a violência contra a mulher por integrar e ampliar em um único espaço, os equipamentos públicos que são voltados às mulheres em situação de violência, evitando assim que a mulher tenha que percorrer uma longa trajetória em sua busca por assistência, fazendo com que elas não sejam revitimizadas. Todos esses

equipamentos agem na busca de um atendimento desde a percepção da mulher por seu contexto de vida e singularidades.

O Estado apresenta a Casa como um reconhecimento à violência de gênero como uma violência estrutural e histórica, que necessita ser combatida a partir dos equipamentos de segurança, justiça, saúde pública e educação.

A CMB tem obrigação de atender todos os tipos de violência cometida contra as mulheres e deve atender todas as vítimas que necessitem de assistência de acordo com sua especificidade.

4.1 Estrutura

A Casa da Mulher Brasileira tem em sua estrutura diversos núcleos e etapas para que as mulheres possam enfrentar de forma efetiva a violência. Para isso ela é dividida em nove espaços:

- Recepção, Acolhimento e Triagem;
- Apoio Psicossocial;
- Delegacia Especializada;
- Juizado Especializado em Violência Doméstica e Familiar contra as Mulheres;
- Ministério Público;
- Defensoria Pública;
- Serviço de Promoção de Autonomia Econômica;
- Brinquedoteca - espaço de cuidado das crianças;
- Alojamento de Passagem e Central de Transportes.

4.2 Gestão da Casa da Mulher Brasileira

A gestão da CMB é realizada por meio do Colegiado Gestor, da Coordenação Compartilhada e da Gerência Administrativa, organizada por uma composição horizontal autônoma de integração participativa e com compartilhamento de responsabilidades.

a) Colegiado Gestor

É composto pelas representações dos serviços oferecidos pela CMB. Tem a função de integrar as áreas e diferentes formações dos profissionais visando oferecer intervenções positivas e humanizadas para com as situações de violências de gênero.

b) Coordenação Compartilhada

É composta de forma compartilhada pelos governos federal, estadual e municipal. As coordenadoras devem estar vinculadas à Secretaria de Políticas para as Mulheres da Presidência da República e aos organismos estaduais e municipais de políticas para as mulheres. Tem a função de coordenar as reuniões mensais; o processo de elaboração e atualização do regimento interno; orientar, acompanhar, monitorar e avaliar a implementação dos serviços da CMB; definir os protocolos de atendimento da CMB; elaborar relatórios periódicos sobre a situação da CMB; estabelecer e acompanhar a relação da Casa com as políticas transversais no município; zelar pelo cumprimento da Política Nacional de Enfrentamento à Violência Contra Mulher.

c) Gerência Administrativa

Está diretamente subordinada à Secretaria Estadual ou Municipal de Políticas para as Mulheres. Tem a função de administrar o serviço da Casa, garantindo seu pleno funcionamento do ponto de vista orçamentário, logístico e pessoal.

4.3 Diretrizes da Casa da Mulher Brasileira

- Integralidade do atendimento humanizado;
- Garantia do cumprimento dos tratados, acordos e convenções internacionais relativos ao enfrentamento da violência contra as mulheres;
- Reconhecimento das violências de gênero, raça e etnia como violências estruturais e históricas que expressam a opressão das mulheres;
- Atendimento integral às mulheres a partir do seu contexto de vida e sua singularidade;
- Respeito a todas as diferenças, sem discriminação ou imposição de valores e crenças pessoais;
- Desenvolvimento de estratégias de integração e complementaridade entre os serviços da CMB;
- Atuação unificada em prol do combate à violência contra mulher;
- Cuidado com as/os profissionais envolvidos no atendimento às mulheres em situação de violência, garantindo espaços de escuta e de formação permanente às/aos servidoras/es da CMB.

4.4 Atendimento Integrado e Humanizado

A questão da humanização e de um atendimento “humanizado” é embasada na Política Nacional de Humanização do Sistema Único de Saúde, que existe desde 2003 e é conhecida como HumanizaSUS. Essa política se baseia na inclusão do conjunto dos trabalhadores, usuários e gestores na produção e gestão do cuidado e dos processos de trabalho, para que se consiga por em prática o atendimento humanizado. A Casa da Mulher Brasileira segue os preceitos da Política Nacional de Humanização no atendimento dos seus serviços.

Segundo a HumanizaSUS (2003) humanização é o processo de inclusão das diferenças de cada indivíduo nos processos de gestão e de cuidado, construído de forma conjunta e compartilhada entre todos os envolvidos.

O processo de humanização do atendimento é visto como uma forma de valorizar os sujeitos, lhes dando uma oportunidade de ter uma maior autonomia, a ampliação da sua capacidade de transformar a realidade em que vivem, realizar uma responsabilidade compartilhada e a criação de vínculos solidários.

A política de humanização (2003) aposta na defesa de um SUS que reconhece a diversidade do povo brasileiro e a todos oferece a mesma atenção, sem distinção de idade, etnia, origem, gênero e orientação sexual; e na mudança nos modelos de atenção e gestão ao ter como foco as necessidades dos cidadãos.

Tem como diretrizes os seguintes princípios:

- Acolhimento: reconhecimento do que o outro traz como legítima e singular necessidade de saúde e proteção, por meio de uma escuta qualificada;
- Gestão participativa e cogestão: organização de um espaço coletivo de gestão em que todos possam participar dos processos;
- Ambiência: criação de espaços saudáveis, acolhedores e confortáveis, que respeitem a privacidade, propiciem mudanças no processo de trabalho e sejam lugares de encontro entre as pessoas;
- Clínica ampliada e compartilhada: prática cuja finalidade é contribuir para uma abordagem clínica do adoecimento e do sofrimento, que se considere a singularidade do sujeito e a complexidade do processo saúde/doença;
- Valorização do trabalhador: dar visibilidade à experiência dos trabalhadores e incluí-los na tomada de decisão, apostando na sua capacidade de analisar, definir e qualificar os processos de trabalho;

- Defesa dos direitos dos usuários: incentivar o conhecimento desses direitos e assegurar que eles sejam cumpridos.

Para um atendimento adequado a/o profissional da CMB é orientado(a) a estar sempre atenta(a) ao que expressa a mulher sem invadir seu espaço, saber ouvir, transmitir confiança e compreensão e expressar-se de forma equilibrada.

O atendimento da CMB deve se basear na integração dos serviços oferecidos às mulheres em situação de violência e na promoção da autonomia das mulheres, ajudando as mesmas a superar a situação de violência, fortalecendo sua autoestima, para que haja a interrupção do ciclo de violência, além disso, há também a promoção da autonomia econômica.

A humanização do atendimento refere-se à consideração dos sentimentos, desejos e concepções da mulher, valorizando sua percepção sobre a situação vivenciada. Também requer o diálogo permanente entre os serviços e a parceria com os demais serviços da rede, sempre se solidarizando com a situação sofrida pela mulher.

Os serviços da CMB também devem assegurar a liberdade de escolha das mulheres atendidas, fornecendo-as a participação em todos os procedimentos de decisão no atendimento. Qualquer intervenção deve ser liberada juntamente à mulher.

Um dos pontos principais no conceito do atendimento humanizado é a prevenção da revitimização no atendimento às mulheres. A revitimização consiste na repetição do relato da violência para profissionais em diferentes contextos, o que pode levar a um processo de trauma secundário na vida da vítima, pois em cada relato dado, a situação da violência é revivida, causando transtornos às mulheres. Além disso, revitimizar também é visto como o ato de culpabilizar, infantilizar, reforçar a vitimização, envolver-se ou distanciar-se em excesso, não respeitar o tempo da mulher e transmitir falsas expectativas. A prevenção da revitimização é realizada por meio da valorização e respeito para com a fala da mulher.

Outro quesito do atendimento, é o sigilo profissional, cujo compromisso com a confidencialidade é fundamental para conquistar a confiança da vítima, para que haja a revelação integral da situação de violência.

Além disso, há também a questão da agilidade e eficiência na resolução dos casos; o compromisso com a sistematização dos dados relativos à violência contra as mulheres e os atendimentos prestados; e a continuidade do atendimento, pois a vítima necessita de diversos acompanhamentos periódicos no decorrer do processo do enfrentamento à violência.

4.5 Serviços prestados na Casa da Mulher Brasileira

a) Recepção, Acolhimento e Triagem

Esse serviço tem a função de registrar os dados pessoais, compreender a situação de violência que a vítima vivenciou e realizar a escuta qualificada, momento em que a mulher relata sua situação de violência e a profissional que lhe atende lhe escuta com respeito, sem julgar a situação vivida pela vítima, para encaminhar aos serviços específicos. É a primeira etapa do acolhimento humanizado e deve funcionar 24 horas, todos os dias da semana, incluindo finais de semanas e feriados.

O serviço de Recepção é o primeiro realizado, nele são coletadas as informações pessoais e sobre a violência sofrida, após isso, a mulher é direcionada para a equipe de Acolhimento e Triagem. No caso de mulheres com crianças, são orientadas a deixarem-nas na brinquedoteca.

No acolhimento deve ser realizada a escuta qualificada pelas/os psicólogas/os e assistentes sociais, buscando a compreensão da violência vivenciada pela mulher e suas demandas e queixas. Deve ser realizada a orientação sobre os serviços da Casa. Já a triagem consiste na busca, junto a mulher, de alternativas de enfrentamento e encaminhamentos necessários.

No que se refere à escuta qualificada, esta é um dos princípios básicos do atendimento humanizado, e deve ser pautada no respeito, ética, na busca do fortalecimento da mulher diante da situação vivida, na orientação pelos parâmetros humanitários e no compromisso com o sigilo profissional. É ideal que a escuta seja realizada por dois profissionais, em que as perguntas e respostas devem ser registradas de forma fidedigna, o atendimento deve passar tranquilidade à mulher e a linguagem utilizada deve ser coloquial. Em hipótese alguma é permitida a interrupção da ação da escuta qualificada.

O serviço do acolhimento deve ser realizado a partir dos seguintes passos:

- Identificação do profissional;
- Informação sobre os procedimentos do acolhimento;
- Perguntar sempre se houve espancamento, traumatismo na região craniana, lesões não aparentes, presença de dor ou violência sexual nas últimas 72 horas;
- Prosseguir com a escuta qualificada;
- Realizar somente as perguntas que forem pertinentes, sem proferir dúvidas, críticas ou julgamentos;
- Fazer um registro fidedigno da fala da mulher;

- Transcrever a história e registrar no sistema de acolhimento da Casa;
- Providenciar o encaminhamento para os serviços adequados;
- Registrar o atendimento;
- Nos casos de risco de morte, a mulher deve ser encaminhada à Defensoria Pública, ao Ministério Público, à Delegacia de Defesa da Mulher ou ao Juizado Especializado.

b) Serviço de Apoio Psicossocial

Este serviço é composto por uma equipe multidisciplinar de psicólogas/os e assistentes sociais e deve prestar atendimento psicossocial contínuo às mulheres em situação de violência, dar suporte à recepção e acompanhar e monitorar o atendimento prestado pelos demais serviços. Deve promover o resgate da autoestima, empoderamento e autonomia da mulher; auxiliá-la a buscar e implantar mecanismos de proteção e/ou auxílio para a superação do impacto da violência; auxiliar às crianças vítimas de violência.

c) Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher

A Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher é um órgão especializado da Polícia Civil, em que se realizam ações de prevenção, proteção e investigação dos crimes de violência doméstica e sexual contra as mulheres.

Dentre suas atividades, o artigo 12 da Lei Maria da Penha (Lei nº 11.340/2006) dispõe que

Art. 12. Em todos os casos de violência doméstica e familiar contra a mulher, feito o registro da ocorrência, deverá a autoridade policial adotar, de imediato, os seguintes procedimentos, sem prejuízo daqueles previstos no Código de Processo Penal:

I - ouvir a ofendida, lavrar o boletim de ocorrência e tomar a representação a termo, se apresentada;

II - colher todas as provas que servirem para o esclarecimento do fato e de suas circunstâncias;

III - remeter, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, expediente apartado ao juiz com o pedido da ofendida, para a concessão de medidas protetivas de urgência;

IV - determinar que se proceda ao exame de corpo de delito da ofendida e requisitar outros exames periciais necessários;

V - ouvir o agressor e as testemunhas;

VI - ordenar a identificação do agressor e fazer juntar aos autos sua folha de antecedentes criminais, indicando a existência de mandado de prisão ou registro de outras ocorrências policiais contra ele;

VII - remeter, no prazo legal, os autos do inquérito policial ao juiz e ao Ministério Público. (BRASIL, Lei Maria da Penha, 2006)

d) Juizado Especializado em Violência Doméstica e Familiar contra as Mulheres;

O Juizado Especializado é um órgão da Justiça Ordinária com competência cível e criminal, para processar, julgar e executar as causas decorrentes da prática de violência doméstica e familiar contra a mulher, incluindo o processamento das ações dos crimes contra a vida, unificando o acesso às medidas de proteção, de assistência e garantia de direitos das mulheres e de suas/seus filhas/os.

e) Ministério Público

O Ministério Público promove a ação penal e acusa o/a agressor/a nos crimes de violência contra as mulheres, amparando as mulheres legalmente para a garantia de sua integridade física, psicológica, moral e patrimonial.

f) Defensoria Pública

A Defensoria Pública tem a função de orientar as mulheres sobre seus direitos, prestando assistência jurídica e acompanhando todas as etapas do processo judicial. Em casos de mulheres que não possuam recursos financeiros para seu sustento, nas situações que impliquem risco à integridade física da vítima, deve ser prestada orientação necessária para resguardar os direitos da vítima.

g) Serviço de Promoção de Autonomia Econômica – SPAE

No processo do Serviço de Promoção de Autonomia Econômica, a equipe da CMB realiza uma orientação pessoal, para diagnosticar as condições sociais, econômicas e de rendimento da mulher vítima de violência. Após esse momento busca-se uma alternativa de autonomia econômica que seja adequada para cada situação. Depois, a mulher é encaminhada para a alternativa que lhe foi proposta e é acompanhada mensalmente por três meses, para constatação de sua permanência na alternativa.

Essas alternativas fundam-se em ações governamentais e não governamentais relativas à documentação para o trabalho; qualificação e capacitação; orientação para acesso aos Programas Sociais; intermediação para trabalho e emprego; trabalho autônomo; e educação para autonomia econômica. O SPAE age como uma alternativa para que a mulher rompa com o ciclo de violência.

h) Brinquedoteca - espaço de cuidado das crianças;

A brinquedoteca serve como um apoio às mulheres que buscam os serviços da CMB, mas não tem com quem deixar sua/seu filha (o). Acolhe-se crianças de 0 a 12 anos de idade, que não estejam acompanhadas por outros adultos, enquanto a mulher realiza seu atendimento.

i) Alojamento de Passagem

O alojamento de passagem é um abrigo temporário (Até 48 horas) para mulheres em situação de violência, acompanhadas ou não de suas/seus filhas (os). São preferencialmente abrigadas mulheres que correm risco de morte e que não possuem ainda medida protetiva e mulheres que relatam que o agressor descumpriu a medida protetiva.

j) Central de Transportes

O serviço de transportes da CMB é 24 horas e promove o deslocamento das mulheres atendidas pela Casa a serviços da Rede de Atendimento externo. Deve ser utilizada em casos de emergência como violência sexual em até 72 horas e condições físicas nas quais haja necessidade de atendimento médico em UPA ou emergência de hospital geral. Ocasionalmente pode ser utilizado para encaminhar as mulheres aos órgãos de medicina legal e aos serviços da rede socioassistencial ou a demais serviços da rede de atendimento à mulher em situação de violência.

5 CONCEPÇÕES DAS FUNCIONÁRIAS DA CMB

No dia 26 de março de 2019 foram entrevistadas cinco funcionárias da Casa da Mulher Brasileira, por meio da aplicação de um questionário. Inicialmente a entrevista foi planejada para ser aplicada individualmente, no entanto, ao chegar na CMB foi disponibilizada uma sala, onde as participantes se reuniram como numa roda de conversa para responder as questões coletivamente. Cabe então salientar o fato da imprevisibilidade da pesquisa qualitativa, já que seus aspectos não podem ser quantificados nem previstos, conforme afirma Silva (2008).

- Cíntia¹, 19 anos, solteira, cursando Direito, terceirizada, trabalha na recepção da Casa da Mulher Brasileira desde 14 de junho de 2018;
- Ana, 50 anos, terceirizada, trabalha como assistente técnica da Casa da Mulher Brasileira desde 14 de junho de 2018;
- Sara, 25 anos, solteira, formada em Direito, terceirizada, atua no CRM da Casa da Mulher Brasileira, não lembrava a data que iniciou a trabalhar na Casa;
- Laura, 43 anos, solteira, formada em técnico de Secretariado, terceirizada, trabalha na Brinquedoteca da Casa da Mulher Brasileira desde 14 de junho de 2018;
- Denise, 60 anos, divorciada, formada em Direito e Serviço Social, servidora concursada, atua como assistente social da Delegacia da Mulher desde 14 de junho de 2018.

A rotina de um atendimento na CMB começa na recepção, desde esse primeiro contato que é iniciado o atendimento humanizado:

A recepção é aquele local da escuta, as mulheres chegam lá e dizem que sofreram a violência doméstica, elas não precisam dizer como foi ou quem foi, daí elas vão para o setor da CRM, que lá são atendidas pelas psicólogas e assistentes sociais, aí ela tem o perfil né, porque quando ela corre o risco de vida e se ela não tem nenhum outro canto pra ir, só o do agressor, aí ela vai ser encaminhada para o abrigo, já outras não, elas que já sofreram tanto, já apanharam tanto, vem para denunciar mesmo, abrir um B.O e para pedir uma medida protetiva. (Ana, 2019, *sic*)

1

Segundo o Observatório da Mulher contra a Violência a violência afeta as mulheres de todas as classes sociais, etnias e regiões brasileiras, entendida como um fenômeno estrutural de responsabilidade da sociedade como um todo.

Homens só são permitidos até a recepção. No resto dos espaços é proibido. Para acompanhar as mulheres na Casa, somente outras mulheres. Pais, irmãos, etc. não são permitidos, homens lá dentro só os que atuam nos órgãos do Estado. Advogados só entram mediante identificação com os policiais da recepção.

Ao serem perguntadas se a Casa da Mulher Brasileira se configurava como uma política pública de enfrentamento à violência contra a mulher, todas elas disseram que sim.

“A Casa em si abre um leque, uma oportunidade de informações às mulheres que são vítimas. Hoje a informação está mais abrangente, hoje a mídia, amigas, relatam a importância que essa questão da denúncia tem, e a questão da família né, ela começa a pensar nos filhos” (Laura, 2019, *sic*)

“É um trabalho disposto pelo governo de forma que possa implementar alguma ajuda na vida dessas mulheres que estão em situação de violência, é um serviço que é disponibilizado pelo governo né, para ajudar a superarem essa situação de violência” (Sara, 2019, *sic*)

“A Casa constitui essa rede de parceria onde todos estão muito comprometidos com a temática da violência doméstica e familiar e aqui ela encontra realmente um apoio para os problemas que ela apresenta” (Denise, 2019, *sic*)

Nenhuma das entrevistadas chegou a utilizar algum serviço dentro da CMB.

Martins, Cerqueira e Matos (2015) trazem que no que diz respeito ao enfrentamento a violência contra a mulher, a institucionalização da Secretaria de Políticas para as Mulheres – SPM representou uma ação importante no processo de fortalecimento das ações e estratégias de gestão e monitoramento das políticas públicas para as mesmas. Foi a partir da criação da SPM em 2003 que se passou a incentivar políticas públicas de enfrentamento a violência contra a mulher. Dentro dessas políticas, insere-se a CMB, visto que a atuação da SPM tem três linhas de ação que se aplicam na CMB: políticas de trabalho e autonomia econômica das mulheres; enfrentamento à violência contra as Mulheres; e programas e ações nas áreas de saúde, educação, cultura, participação política, igualdade de gênero e diversidade. Vale ressaltar que hoje em dia a SPM migrou para a pasta do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, no governo do Presidente da República atual, Jair Messias Bolsonaro.

Segundo as entrevistadas o tipo de violência mais comumente sofrido pelas mulheres atendidas pela CMB é a violência física. Já segundo Denise, na DDM o que mais é relatado são ameaças de morte pelo companheiro/ ex-companheiro.

A nossa própria sociedade ela vê com muita naturalidade o homem terminar o relacionamento, o homem trair, mas quando é a mulher é muito complicado quando ela quer sair de um relacionamento abusivo, ele nunca aceita, exatamente por conta dessa cultura de se sentir dono dela, é como se ela não pudesse ter vontade própria. Aí sempre quando ela toma a decisão de acabar com esse relacionamento, se afastar, ele ameaça: Se eu te ver com outro eu te mato, você é minha, se você não for minha não vai ser de ninguém. A mulher é agredida, é abusada dentro da sua própria casa, onde ela deveria estar protegida. Quando um homem agride uma mulher, ele não está agredindo só a mulher não, está agredindo a família toda, repercute em toda a família e os filhos pingam na sociedade. (Denise, 2019, *sic*)

Laura falou que é “Sempre a física e a psicológica. Em minha opinião ela sofre primeiro a psicológica para depois sofrer a física”. O autor da violência mais frequentemente são os companheiros ou ex-companheiros das vítimas. Os filhos das vítimas também presenciam e/ou sofrem algum tipo de violência pelo agressor.

Segundo o Observatório da Mulher contra a Violência, na pesquisa intitulada “Violência doméstica e familiar contra a mulher – 2015” realizada pelo Instituto DataSenado, os casos de violência de agressões físicas e psicológicas foram os que mais aconteceram entre as mulheres que declararam ter sido vítima de violência, em que sete em cada dez mulheres sofreram agressão física e 48% das mulheres sofreram agressão psicológica, já a violência sexual atingia uma em cada dez mulheres.

Laura é a responsável pela brinquedoteca e relatou um pouco sobre o que vê quando as crianças ficam no espaço, depois de terem presenciado a relação de violência:

Os filhos das vítimas já sofreram e já presenciaram muito. A criança em si, ela se sente muito perdida porque ela vê o pai e mãe como quem protege e quando ele vê essa agressão ele se perde, de uma certa forma fica até um pouco agressivo, não sabe como reagir. As crianças ficam agressivas nessa situação. Aconteceu casos de uma criança avançar na outra porque ela queria que eu ficasse só com ela. Teve um caso que chamou a atenção de todo mundo, a menina bateu na outra e disse: é minha. Então eu vejo aquela coisa de posse. É preocupante para as crianças, esse ciclo de violência, a grande maioria, eles falam, relatam tudo que acontece, diz meu pai faz isso e isso, a maioria dos casos, as crianças falam: meu pai bate na minha mãe. É o natural deles, eles começam a brincar e a conversar, é uma forma que a criança tem de desabafar, uma forma que eles têm de soltar, o medo, algumas são muito retraídas. Em relação a casos de violência, nunca aconteceu com as crianças, mas a gente escuta, mas se isso vier acontecer, está escrito na legislação que você oriente, que chame um profissional, um psicólogo e de lá eles encaminham para um serviço adequado (Laura, *sic*, 2019)

Segundo Kitzmann (2007) quando as crianças são expostas a situações de violência doméstica, elas estão em situação de risco por conta dos problemas psicossociais, mesmo que não seja o alvo da agressão física, prejudicando assim o desenvolvimento da criança. Elas podem responder as situações de violência de diversas maneiras, seja tornando-se agressiva ou tornando-se isolada ou até mesmo tendo que intervir no meio do ato da agressão. Além

desses efeitos, as crianças podem desenvolver problemas psicológicos e/ou interpessoais e até mesmo sentir que são culpadas pela briga entre os pais ou começar a resolver seus problemas por meio da agressão.

Denise falou que a situação de violência dura anos antes que a mulher procure por algum atendimento. O maior causador da violência contra a mulher é a cultura machista que vem se perpetuando na nossa sociedade. Além disso, também citou o uso de drogas, como o álcool, o que acaba potencializando a situação da agressão.

Segundo Denise é raro o caso de mulheres que já buscam ajuda logo no primeiro acontecimento da agressão. Sempre são relacionamentos abusivos de muito tempo. Ela fala que elas acreditam na mudança do agressor após o pedido de desculpas e de dizer que vai melhorar, mas o tempo vai passando e vai é piorando a violência. Nenhum crime passional, como o feminicídio acontece de um dia para noite, é um relacionamento desgastado há anos e ela sempre acredita que ele vai mudar.

Conforme o Observatório da Mulher contra a Violência, a Lei 13.104 do ano de 2015, modificou o Código Penal para prever o feminicídio como circunstância qualificadora do crime de homicídio, e inclui o feminicídio no rol dos crimes hediondos. O feminicídio passa a ser entendido como homicídio qualificado contra as mulheres por razões da condição de sexo feminino. Um dos casos mais atuais de feminicídio foi o assassinato da vereadora do PSOL (Partido Socialismo e Liberdade), Marielle Franco, de 38 anos, morta a tiros dentro de um carro na região central do Rio de Janeiro, no dia 14 de março de 2018. Esse caso repercutiu internacionalmente e até hoje não foi apresentado à sociedade uma conclusão sobre o caso.

De acordo com as entrevistadas, as mulheres resolvem denunciar por estarem no limite, não aguentarem mais a situação de violência. Também relataram que as informações sobre como proceder em um caso de violência e a importância da denúncia, hoje são muito mais fáceis, seja pela mídia, por familiares e/ou amigos, e ao obtê-las as mulheres sentem-se mais seguras de denunciar o agressor. O agressor só é preso se ele for pego em flagrante. Caso não seja, é instaurado um inquérito. Na maioria dos casos, a mulher só pede medida protetiva contra o agressor quando acham que correm risco de vida.

Denise informou que algumas mulheres as vezes não querem prosseguir com o procedimento da denúncia, só querem que a polícia dê “um susto” no seu agressor.

Quando elas chegam aqui na Delegacia, que ela denuncia, muitas vezes ela diz que não quer fazer nesse momento o procedimento criminal, que não quer medida, que só que fazer uma denúncia, quer que a autoridade dê um susto nele, muitas vezes é mãe denunciando filho e fica meio complicado e então marca pra eu atender, mas eu mostro pra ela que está infringindo a lei, que ela tem todo direito, que a lei a protege,

e muitas vezes usando meu poder de esclarecimento ela resolve fazer o procedimento. Porque muitos homens e muitas mulheres também tem aquela ideia de achar que a violência contra a mulher é só a física, já ouvi muito cidadão me dizer, doutora eu não sei nem o que tô fazendo aqui, eu nunca bati nela, um cidadão disse até assim, eu nunca nem fiz sangue nela, mas a lei protege a mulher quanto a toda e qualquer tipo de violência, seja física, moral, patrimonial, psicológica. E com certeza a moral e a psicológica é bem mais danosa pra mulher do que a física, porque vai abalar diretamente a autoestima dela, ela se sente cada vez menos capaz de resolver aquele problema” (Denise, 2019, *sic*)

Como já citado anteriormente existem cinco tipificações de violência, segundo a Lei Maria da Penha: a violência física é a mais conhecida, onde se enquadram os atos de bater, morder, chutar ou qualquer outro ato que prejudique a saúde física da mulher; violência moral, são calúnias, difamações ou injúrias; violência psicológica, são comportamentos que reduzam a auto estima da mulher, comportamentos controladores, chantagens, humilhações, ou seja, qualquer comportamento que cause danos emocionais; violência sexual, é aquela que faz a mulher ter relações sexuais contra sua vontade, impedimento do uso de métodos contraceptivos, obrigar a mulher a engravidar ou abortar; e violência patrimonial, que é quando o homem controla todos os bens e rendas da mulher, a quebra de seus objetos, o impedimento da busca por um trabalho.

Após o atendimento na CMB, algumas mulheres sentem-se seguras de voltar para sua residência, mas em sua maioria não. Algumas voltam para a residência do agressor devido a alguns fatores, como, a falta de autonomia financeira, pois dependem de seu companheiro ou não têm uma residência para ficar. Muitas saem de casa e procuram auxílio em abrigos temporários, outras pedem a medida protetiva para que o companheiro seja afastado da residência. As mulheres em sua maioria só possuem a CMB como rede de apoio, mas algumas têm também a família. De acordo com as entrevistadas, em algumas situações, as mulheres acabam sofrendo novas situações de violência.

Muitas mulheres são julgadas por voltarem a residência de seu agressor. Mas para uma mulher que passou por tanta violência psicológica, que vive ouvindo do agressor que não tem valor, que não vai encontrar “alguém que a queira” que não seja ele, sair de uma relação assim é muito complicado. Sem contar que muitas delas vivem em uma situação que se sair da casa do companheiro não vão ter o que comer, o que vestir ou sequer um teto para morar, essa situação se torna ainda mais difícil quando a mulher tem filhos. Também há o fato de que existe toda uma cultura machista perpetuada através do tempo pela sociedade que acredita fielmente em um ditado popular muito conhecido: “em briga de marido e mulher, ninguém mete a colher”, a afirmação deixa a mulher desamparada pois em alguns casos, ninguém quer “se meter” e ajudar na situação da vítima. A coluna: Questão de Gênero da Revista Fórum

apresentou uma matéria em 2015 sobre essa situação que pontua todos os fatos citados anteriormente.

Todas as entrevistadas consideram a CMB com uma localização de fácil acesso, pois é perto de dois terminais de ônibus: Lagoa e Parangaba, e por ser situada perto de uma avenida principal, como é o caso da Avenida José Bastos, e com órgãos como INCRA E HEMOCE, como pontos de referência. Elas não consideram que a CMB seja nem perto nem longe das casas das mulheres atendidas, pois, “cada caso é um caso”. Normalmente, o meio de locomoção que as mulheres usam para chegar na CMB é ônibus ou metrô.

É acessível, porque aqui nós estamos próximos de dois terminais e é bem próximo do Centro e do metrô, então assim, nós nunca vamos ter um local que seja acessível para todos, mas assim foi pensado um espaço onde você tivesse dois terminais que venham ônibus de tudo que é local, tem o centro né. ” (Ana, 2019, *sic*)

As entrevistadas avaliam a estrutura física da CMB como em bom estado, limpo e amplo, justamente por conta de a Casa ser um equipamento novo ainda.

O primeiro atendimento de mulheres realizado na CMB foi no dia 21 de junho de 2018. Como se pode constatar é um equipamento recém-inaugurado, porém funcionando perfeitamente ao ponto de as entrevistadas considerarem o atendimento da CMB satisfatório.

No entanto, a avaliação geral relatada por essas profissionais não há consenso, pois três das entrevistadas classificaram o atendimento como excelente e duas como bom. A indicação do “bom” refere-se ao fato de que há pendências, por conta de que o alojamento de passagem ainda não está aberto devido à falta de psicólogas e assistentes sociais.

Todos os serviços são eficazes e todos se complementam, até porque a autonomia econômica, a maior causa de violência da mulher hoje em dia, que a gente percebe, é a dependência econômica, ela continua com o agressor porque não tem pra onde ir, não tem como se sustentar só, às vezes têm filhos, na maioria das vezes, e então assim, a autonomia econômica aqui quando eu soube que teria, eu fique assim, muito feliz (Sara, 2019, *sic*)

A autonomia econômica, que é um espaço que elas precisam muito para se qualificar né, para conseguir sua autogestão (Ana, 2019, *sic*)

Quanto aos pontos negativos, como foi citado anteriormente, tem-se o alojamento de passagem fechado e falta de assistentes sociais e psicólogas. As entrevistadas relataram que:

Nós não temos a casa de passagem aberta, nós não temos o CRM 24 horas e chega uma mulher dessas, depois das 17 horas e nos finais de semana, então, as meninas da recepção elas se viram no 30, ligam para nós, nós ligamos para a Grayce, a Grayce tenta ligar para um abrigo, aí vê a importância de ter um CRM 24 horas e a casa de passagem aberta, porque de repente se essa mulher não é avaliada e ela tem um

perfil de risco de vida, aí ela vai pro abrigo, e na segunda ela vai ter que sair, então, o que eu quero dizer, a gente se vira, a gente não deixa faltar, ah dizer porque não tem e mandar ela voltar amanhã, não, muitas vezes elas chegam de madrugada, não tem pra onde ir e não tem pra quem a gente ligar de madrugada, então o que que a gente faz? A gente as vezes leva lá para brinquedoteca, elas ficam lá, acolhidas, até o amanhecer pra realizar todos os procedimentos. Acho que esse ano, depois de toda a transição pode ser que venham mais pessoas, principalmente ali no CRM, precisamos muito mais de psicólogas, porque só tem duas, é tanto que a Casa ainda não tá aberto o alojamento de passagem porque precisa de pessoal lá e também precisa que a psicóloga, o CRM funcione 24 horas. (Ana, 2019, *sic*)

Prosseguindo com a entrevista foi perguntado as entrevistadas qual a nota, em uma escala de 0 a 10, dariam para o atendimento oferecido para as mulheres, a média das notas dada pelas cinco foi de 9,4. Já a nota da qualidade dos serviços prestados pela CMB, na mesma escala de 0 a 10, a média foi 9,6. Pode se observar que a partir da ótica das funcionárias, o serviço oferecido pela CMB é de grande qualidade.

Todas as entrevistadas demonstraram acreditar que a CMB é uma forma rápida e segura de resolver os problemas das mulheres atendidas. Elas consideram que a CMB proporciona às mulheres apoio, segurança, uma nova oportunidade, um recomeço.

Quanto ao aspecto de humanização, todas consideram o serviço da CMB como humanizado, por cumprir as premissas das diretrizes da Casa; por ter uma equipe multidisciplinar e profissional; por oferecer um atendimento com discrição, apoio, por não permitir fotos e/ou ligações dentro do ambiente da Casa para melhorar a segurança das mesmas.

Quando a gente entra aqui, a gente tem cursos, de como a gente deve tratar. Sair lá da recepção para levar ela até o próximo atendimento, nunca na frente, nem atrás, sempre de lado, evitar andar nos corredores, caso a gente esbarre em uma das mulheres, continua, não olha, porque isso intimida e deixa mais fragilizada. É uma forma que essas mulheres encontraram, um espaço, a Casa é aquela que acolhe a todos os cômodos que precisa né, eu vejo muito assim, aqui tá tudo, tá a delegacia, tem um espaço para você deixar a criança, tem um espaço muito importante de acolhimento que é o CRM. A gente já ouviu vários depoimentos, da própria delegacia, que o bom é quando elas passam primeiro lá nesse acolhimento, que aí quando elas chegam na delegacia, elas vão mais tranquilas, elas já contaram o caso e nós temos um sistema, o Atena, que tem uma ligação com a recepção, o CRM e a DDM, então são coisas que vão contadas lá, aí aqui já não pergunta, porque ela já viu no sistema, e então quer dizer, até isso também foi pensado na não repetição (Ana, 2019, *sic*)

Denise disse que houve melhoria e a humanização do atendimento da Delegacia, por meio da implementação da CMB, pois houve a diminuição dos caminhos que as vítimas tinham que percorrer, pois antes elas chegavam na delegacia e tinham que ir no IML, na Defensoria Pública, então era realmente cansativo, causando uma perda de tempo e muitas

vezes a mulher não tinha nem o dinheiro do transporte. Hoje em dia essa realidade é diferente, porque com a CMB todos os órgãos trabalham em parceria para evitar a revitimização.

Segundo Meza e Franca (2017, n.p) muitas vezes a mulher que foi vítima de agressão ao buscar ajuda acaba sofrendo tratamentos desumanos e constrangedores, que acabam transformando a situação de vítima em culpada, como se ela fosse responsável pela violência sofrida, fazendo com que além do sofrimento que foi causado na situação da agressão, a mulher violentada ainda sofra com o percurso que ela teve que fazer para conseguir ajuda na rede de atendimento. Mas hoje, como já citado, a CMB vem como um equipamento para fugir da situação de revitimização.

Sara, que é do setor CRM da CMB, relatou que o atendimento humanizado é também a conversa e principalmente a escuta. Elas sempre tentam aconselhar as vítimas a saírem do ciclo da violência, por meio da informação e do emponderamento.

A gente sempre tenta informar e emponderar essas mulheres, na maioria das vezes ela chega aqui com medo, e diz ah, mas ele me ameaçou e se eu denunciar ele vai fazer pior, ele vai ficar com raiva, aí eu digo com raiva ele já tá, a senhora precisa agir diferente para ter um resultado diferente, então assim, o nosso trabalho também é muito difícil, porque elas chegam aqui as vezes sem apoio de família, sem apoio de mais ninguém, porque uma das coisas que o agressor faz é afastá-la né, do convívio da família, do convívio dos amigos, então assim, as vezes o primeiro contato que elas têm, é conosco. A Casa vem para mulher como uma oportunidade de recomeço, elas dizem agora eu vou viver, dar esperança de que as coisas mudem. A gente tem todo o cuidado, até porque ela chega fragilizada demais, a gente é proibida de tirar fotos aqui dentro (Sara, 2019, *sic*)

Todas as entrevistadas indicam os serviços da CMB para as mulheres vítimas de violência.

Quando perguntadas se ficou algo a desejar no atendimento para as mulheres, todas as entrevistadas disseram que não, mas salientaram a casa de passagem fechada e a falta de funcionárias para o CRM. Ângela da DDM, informou que sente a falta de um núcleo do IML dentro da CMB.

O serviço mais procurado é a DDM, pois elas chegam querendo um resultado e acham que o resultado imediato é o boletim de ocorrência e a medida protetiva. O menos procurado é o Ministério Público, pois, segundo as entrevistadas, elas não sabem nem o que é o órgão.

Muitas mulheres não possuem conhecimento sobre seus direitos devido à falta de informação. O acesso à informação é um dos Direitos Humanos universais. Segundo Paes (2016) a desigualdade de gênero gera distorções na efetivação do direito à informação. As mulheres, assim como outros grupos sociais vulneráveis e marginalizados, são afetadas pela falta de informação de forma desproporcional. A mesma autora ainda fala que

Práticas discriminatórias da nossa sociedade têm dificultado que as mulheres busquem e demandem informação pública. Problemas como falta de acesso à educação, baixo nível de poder econômico, restrições no acesso à tecnologia, além de outras barreiras sociais, acabam prejudicando o exercício do direito das mulheres de obter informação livremente. Muitas mulheres sequer sabem que podem buscar e demandar informações de interesse público, e onde essas informações estariam disponíveis. Ao mesmo tempo, percebemos que muitas vezes as informações relacionadas aos direitos das mulheres não produzidas e/ou disponibilizadas espontaneamente pelo poder público. (PAES, p.8, 2016)

Denise relatou que a equipe da Delegacia é formada essencialmente por policiais femininos, para dar um conforto a mulher e confiança para ela chegar aqui e falar sobre a situação que vivenciou. Existem os policiais masculinos, mas é para fazer mais o trabalho externo.

As entrevistadas também relataram que as mulheres que recorrem ao atendimento da CMB têm um atendimento posterior também, não ficam presas a somente o atendimento no dia que a vítima solicitou.

A gente tem que ver que esse ciclo da violência não é fácil, ela pode vir aqui e dizer ah! Isso aqui é bom, me fortalece, mas daqui a uma semana, se teu afetivo é muito maior, elas voltam, até ver que não dá mais ou as vias de fato. Essas mulheres que tão sendo acompanhadas, quando elas têm um tempo, elas tiram aquele momento, que tem a ficha delas, e ligam para aquelas mulheres que foram atendidas, pra saber como é que tá, se melhorou, a gente fica acompanhando o caso, acompanhando o posterior, se precisa vir, então assim, em todos os setores têm o acompanhamento no primeiro momento e o acompanhamento depois, mas lógico, nós precisaríamos de muito mais né, mais pessoas, mais efetivo de trabalho, porque é muito pouco (Ana, 2019, *sic*)

A Casa da Mulher Brasileira disponibilizou o levantamento de atendimentos da Casa do ano de 2018 até fevereiro de 2019, visto que as entrevistas foram realizadas no dia 26 de março de 2019.

Os horários de funcionamento dos serviços da CMB são os seguintes:

- Recepção: Segunda a Segunda durante às 24 horas;
- Atendimento Psicossocial: Segunda a Sexta das 08 horas às 20 horas;
- Delegacia de Defesa da Mulher: Segunda a Segunda durante às 24 horas;
- Defensoria Pública: Segunda a Sexta das 08 horas às 16 horas;
- Autonomia Econômica: Segunda a Sexta das 08 horas às 17 horas;
- Ministério Público: Segunda a Sexta das 08 horas às 16 horas;
- Juizado: Segunda a Sexta das 08 horas às 16 horas;
- Brinquedoteca: Segunda a Segunda durante às 24 horas.

De junho a dezembro de 2018, a CMB fez 14.372 atendimentos. Esses atendimentos dividem-se em quatro pontos: atendimento da vítima, retorno da vítima, atendimento das crianças na brinquedoteca e o atendimento do público em geral. Foram atendidas:

- 8021 vítimas;
- 1711 retornos;
- 738 atendimentos na brinquedoteca;
- 3902 atendimentos do público em geral.

O mês que teve mais atendimentos das vítimas foi o mês de outubro. O que teve mais atendimentos do público em geral foi o de novembro. E em outubro foi o mês que mais receberam crianças na brinquedoteca. O órgão que recebeu mais atendimento foi o da Delegacia da Mulher.

Já em 2019, a planilha só foi atualizada com os meses de janeiro e fevereiro, totalizando 5668 atendimentos. Foram atendidas:

- 2935 vítimas;
- 1182 retornos;
- 234 atendimentos na brinquedoteca;
- 1317 atendimentos do público em geral.

Janeiro foi o mês que teve mais atendimentos das vítimas, do público em geral e de recebimento das crianças na brinquedoteca. O órgão que recebeu mais atendimento também foi o da Delegacia da Mulher.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho que teve como objetivo analisar os serviços prestados na Casa da Mulher Brasileira a partir da visão das funcionárias, discutiu as políticas públicas de enfrentamento à violência contra a mulher, por meio de pesquisas bibliográficas e da aplicação de uma entrevista semiestruturada com cinco funcionárias da CMB.

O tema da violência contra as mulheres é recorrente dia após dia, fato que torna as pesquisas que se voltam para essa temática muito relevante, pois são meios de apontar os diversos aspectos relativos à violência sofrida pelas mulheres, contribuir para ampliar a discussão sobre como tornar as políticas de enfrentamento mais eficazes e como uma forma de proporcionar às mulheres o conhecimento para identificar se estão vivendo uma situação de violência e as formas que elas podem enfrentar essa situação.

O trabalho demonstra que a luta por direitos e ações políticas são fundamentais para explicitar as formas de opressão vivenciadas secularmente pelas mulheres. Assim, tornar público as ações de um equipamento que ampara as mulheres vítimas de violência pode ser um caminho estratégico para favorecer a visibilidade de políticas e ações que combatem a violência. Considera-se, pois, que a realidade da desigualdade social é complexa e neste contexto a violação dos direitos das mulheres se particulariza. É necessário, portanto, um maior envolvimento do Estado para com as ações relativas à formulação e implementação das políticas públicas para as mulheres, não só no âmbito da questão das políticas de enfrentamento a violência, mas com as políticas em geral, prestando atendimento e assistência a todas mulheres.

Não se pode esquecer também que a situação da violência contra a mulher fere os Direitos Humanos consagrados como direitos fundamentais tanto na Declaração Universal dos Direitos Humanos, como na Constituição Federal de 1988.

Nessa perspectiva, dissertar sobre um novo equipamento: a Casa da Mulher Brasileira foi fundamental por a tornar visível para muitas mulheres que desconhecem sua existência. A CMB surge como um espaço em que se contém diversos serviços para o atendimento da mulher em situação de violência, em um único local, com o intuito de zelar pela não revitimização das mesmas.

Após as visitas que aconteceram na Casa da Mulher Brasileira, constatou-se que os serviços estão funcionando normalmente, realizando atendimentos para todas as mulheres da cidade, porém não está funcionando na íntegra, devido à casa de passagem não estar aberta e a falta de profissionais em assistência social e psicologia.

Constatou-se também que quanto às entrevistas, a concepção das funcionárias sobre o atendimento da casa se revelou positivo, uma vez que destacaram a qualidade dos serviços como bons, ficando apenas a desejar a falta de funcionários, o não funcionamento do alojamento de passagem e a falta de um núcleo do IML.

Segundo elas, a CMB cumpre a premissa de trazer um atendimento humanizado, por meio da escuta qualificada das mulheres vítimas, em que não a julga, nem a culpabiliza, também citam o fato de que a equipe que compõe o atendimento da Casa é multidisciplinar e profissional, oferecendo um atendimento com discrição e apoio. Vale ressaltar que as entrevistadas recebem um curso especial periodicamente para que se possa realizar esse atendimento humanizado da melhor forma possível.

As entrevistadas entendem a Casa como um equipamento de alta qualidade, solucionando os problemas das mulheres violentadas de forma rápida, eficaz e segura, e indicam os serviços destes equipamentos para as mulheres que sofrem violência.

No que tange a questão das políticas de enfrentamento à violência contra a mulher, pode-se citar como as mais importantes e citadas como base deste trabalho: a Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra a Mulher, a Lei nº 11.340/2006 – Lei Maria da Penha, a Lei nº 13.104/2015 – Lei do Feminicídio e o Programa Mulher Viver sem Violência, onde está inserida a Casa da Mulher Brasileira.

Pode-se perceber também que apesar da quantidade de decretos, leis, convenções e políticas, ainda há uma grande carência de mais políticas que tenham como foco a proteção das mulheres, visto que dia após dia, mulheres em toda parte do mundo são brutalmente violentadas e até assassinadas, como se pode confirmar ao ler e/ou assistir jornais e/ou mídias sociais.

Analisar a Casa da Mulher Brasileira foi de suma importância, visto que a ausência de políticas eficazes viola os direitos da maioria dos seres humanos e encontrar um equipamento funcionando nos dias de hoje é de fato esperançoso, pois podemos vislumbrar um meio eficaz no enfrentamento da violência contra a mulher

Os serviços oferecidos dentro da CMB são muito valiosos devido ao fato de todos se concentrarem em um único prédio fazendo com que as mulheres não mais precisem percorrer toda uma rota difícil para elas, pois na maioria das vezes, as vítimas ao procurarem os serviços antes da criação da CMB acabava por causar uma revitimização e muitas vezes as mulheres vítimas de violência desistiam de denunciar os crimes sofridos e de procurarem seus direitos.

Pode-se observar então que a questão problema que culminou na escrita deste trabalho foi respondida ao ser realizada a entrevista com as funcionárias da CMB. Suas concepções revelaram que, os serviços prestados são bons e muito procurados, fato comprovado pela quantidade de mulheres atendidas entre os meses de junho de 2018 à fevereiro de 2019, contabilizando um total de 20.040 atendimentos pela Casa da Mulher Brasileira.

Porém, mesmo com dados positivos que foram discorridos no capítulo de análise da concepção das funcionárias, é de considerável importância salientar o fato de que, mesmo depois de oito meses do início das atividades prestadas pela CMB, ainda há uma grande necessidade de algumas melhorias para que se consiga prestar um atendimento com ainda mais qualidade para as mulheres em situação de violência doméstica.

Ainda não houve a inauguração do serviço de alojamento de passagem devido ao fato de ter a necessidade de contratação de psicólogas e assistentes sociais para comporem a equipe de profissionais da Casa. Vale ressaltar que esse é um dos serviços considerados muito importante dentro da CMB por conta do fato de muitas das mulheres que procuram o amparo da Casa não contarem com o apoio de familiares e/ou amigos e não terem um local para passar a noite com os/as filhos/as até conseguir uma forma de resolver a situação. Fica então como uma crítica aos governantes o dever de agilizar os trâmites desse procedimento para que seja possível disponibilizar de um atendimento cem por cento para essas mulheres.

Por fim, faz-se ainda necessário uma pesquisa para que se tenha a visão das usuárias deste serviço, para que se possa entender se a Casa da Mulher Brasileira realmente é um equipamento eficaz no que tange ao seu aspecto humanizado e se seus serviços realmente são eficientes para as mulheres vítimas de violência.

7 REFERÊNCIAS

- Assembleia Geral da ONU. (1948). **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. (217 [III] A). Paris. Disponível em: <https://nacoesunidas.org/wp-content/uploads/2018/10/DUDH.pdf>. Acesso em: 13 mar 2019.
- Assembleia Geral da ONU. (1967). **Declaração sobre a Eliminação da Discriminação contra a Mulher**. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/atividade-legislativa/comissoes/comissoes-permanentes/cdhm/comite-brasileiro-de-direitos-humanos-e-politica-externa/DecEliDiscMul.html>. Acesso em: 18 mar 2019.
- ASSIS, Maria Cristina. **Metodologia do Trabalho Científico**. 3.ed. Editora Universitária UFPB. 2009. Disponível em: http://biblioteca.virtual.ufpb.br/files/metodologia_do_trabalho_cientifico_1360073105.pdf. Acesso em: 19 mar 2019.
- BENEVIDES, Maria Victoria M. **Democracia e Direitos Humanos – reflexões para os jovens**. 2008. Disponível em: http://www.dhnet.org.br/dados/cursos/edh/redh/04/4_7_maria_victoria_democracia_dh.pdf. Acesso em: 18 mar 2019.
- BEUVOIR.S. **O segundo sexo**. Difusão Europeia do Livro. São Paulo. 1967.
- BRASIL. **Constituição** (1988). **Constituição** da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988, 292 p.
- BRASIL. Coordenadoria Especial de Políticas Públicas para as Mulheres. **Políticas para as mulheres em Fortaleza: desafios para a igualdade**. 2008. Disponível em: <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/brasilien/05932.pdf>. Acesso em: 01 out 2018.
- BRASIL. **Decreto N° 1.973**, de 1° de agosto de 1996. Promulga a Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher, concluída em Belém do Pará, em 9 de junho de 1994. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1996/D1973.htm. Acesso em: 18 mar 2019.
- BRASIL. **Decreto N° 4.377**, de 13 de setembro de 2002. Promulga a Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra a Mulher, de 1979, e revoga o Decreto n°89.460 de 20 de março de 1984. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2002/D4377.htm. Acesso em: 18 mar 2019.
- BRASIL. Lei N.º 11.340, de 7 de agosto de 2006. **Lei Maria da Penha**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/111340.htm. Acesso em: 03 dez 2018.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Política Nacional de Humanização**. 2003. Disponível em: <http://portalms.saude.gov.br/acoes-e-programas/politica-nacional-de-saude-bucal/legislacao/693-acoes-e-programas/40038-humanizausus>. Acesso em: 09 nov 2018.

BRASIL. **Resolução 466/12 do Conselho Nacional de Saúde**. Brasília, 2012. Disponível em: http://bvsmis.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2013/res0466_12_12_2012.html. Acesso em: 03 dez 2018.

BRASIL. **Resolução 510/16 do Conselho Nacional de Saúde**. Brasília, 2016. Disponível em: <http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2016/reso510.pdf>. Acesso em: 03 dez 2018.

BRASIL. Secretaria de Políticas Para as Mulheres da Presidência da República. **Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres**. Brasília, 2011. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/institucional/omv/entenda-a-violencia/pdfs/politica-nacional-de-enfrentamento-a-violencia-contra-as-mulheres>. Acesso em: 12 fev 2019.

BRASIL. Secretaria Especial de Políticas Para as Mulheres. Programa Mulher Viver Sem Violência Casa da Mulher Brasileira. **Diretrizes Gerais e Protocolos de Atendimento**. 2013. Disponível em: <http://www.spm.gov.br/central-de-conteudos/publicacoes/publicacoes/2015/diretrizes-gerais-e-protocolo-de-atendimento-cmb.pdf>. Acesso em: 23 set 2018.

BRASIL. Senado Federal. **Observatório da Mulher contra a Violência**. A violência contra a mulher. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/institucional/omv/entenda-a-violencia/a-violencia-contra-a-mulher>. Acesso em: 11 abr 2019.

BRASIL. Senado Federal. **Observatório da Mulher contra a Violência**. O tipo de violência sofrida. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/institucional/omv/entenda-a-violencia/o-tipo-de-violencia-sofrida>. Acesso em: 11 abr 2019.

Comparato, Fábio Konder. **A afirmação histórica dos direitos humanos**. 7 ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

DIAS, Elves. Lei Maria da Penha: a terceira melhor lei do mundo. **Jus**. 2015. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/36178/lei-maria-da-penha-a-terceira-melhor-lei-do-mundo>. Acesso em: 17 abr 2019.

D'OLIVEIRA, A.F.PL; SCHRAIBER, L.B. Mulheres em situação de violência: entre rotas críticas e redes intersetoriais de atenção. **Rev Med** (São Paulo). 2013 abr.-jun.;92(2):134-40.134.

ENGELS, Friedrich. **A Origem da família, da propriedade privada e do estado**. 1874. Disponível em http://www.dhnet.org.br/direitos/anthist/marcos/hdh_engels_origem_propriedade_privada_estado.pdf. Acesso em: 05 out 2018.

FARIA, M. Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). **A luta contra a opressão de gênero traz o novo que está por acontecer**. 2014. Disponível em: <http://www.cut.org.br/artigos/a-luta-contra-a-opressao-de-genero-traz-o-novo-que-esta-por-1e7d/>. Acesso em: 05 out 2018.

FONSECA, D. H., RIBEIRO, C. G., & LEAL, N. S. B. (2012). Violência doméstica contra a mulher: realidades e representações sociais. **Psicologia & Sociedade**, 24(2), 307-314. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/psoc/v24n2/07.pdf>. Acesso em: 04 abr 2019.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T (Orgs). **Métodos de pesquisa**. Coordenado pela Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS e pelo Curso de Graduação Tecnológica – Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural da SEAD/UFRGS. (Série Educação a Distância). – Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. 120 p.

GIL, A.C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. – 6. ed. – São Paulo: Atlas, 2008.

HOWLETT, Michael; RAMESH, M.; PERL, Anthony. **Políticas públicas: seus ciclos e subsistemas: uma abordagem integradora**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2013.

JORNAL Nacional, Íntegra 01/04/2010. **Jornal Nacional**. Rio de Janeiro. 01 abr. 2019. Disponível em: <https://globoplay.globo.com/v/7504820/>. Acesso em: 17 mai 2019.

KITZMANN, Katherine M. **Violência doméstica e seu impacto sobre o desenvolvimento social e emocional de crianças pequenas**. University Memphis, EUA, 2007. Disponível em: <http://www.encyclopedia-crianca.com/maus-tratos-na-infancia/segundo-especialistas/violencia-domestica-e-seu-impacto-sobre-o>. Acesso em: 11 abr 2019.

KRUG, E.G. et al., eds. **World report on violence and health**. Geneva, World Health Organization, 2002. Disponível em: <https://cevs.rs.gov.br/upload/arquivos/201706/14142032-relatorio-mundial-sobre-violencia-e-saude.pdf>. Acesso em: 05 abr 2019.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MALUA, R. **Teorias de opressão de gênero (psicanalítica, socialista, feminista radical, cultural, gay e lésbica)**. 2015. Disponível em: <http://malua7rcbm.blogs.sapo.mz/teorias-de-opressao-de-genero-3212>. Acesso em: 05 out 2018.

MARCONDES, Nilsen A. V.; BRISOLA, Elisa M. A. Análise por triangulação de métodos: um referencial para pesquisas qualitativas. **Revista UNIVAP**. v. 20. n. 35. 2014. Disponível em: <https://revista.univap.br/index.php/revistaunivap/article/view/228>. Acesso em: 02 jul. 2019.

MARTINS, Ana P.A.; CERQUEIRA, Daniel; MATOS, Mariana V.M. A institucionalização das políticas públicas de enfrentamento à violência contra as mulheres no Brasil. **Nota técnica n°13**. IPEA, Brasília, mar. 2015. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/institucional/omv/entenda-a-violencia/pdfs/a-institucionalizacao-das-politicas-publicas-de-enfrentamento-a-violencia-contra-as-mulheres-no-brasil>. Acesso em: 11 abr 2019.

MEZA, Eliane Cristina de Carvalho M.; FRANCA, Isabel B. L. **A violência doméstica e a revitimização da mulher no judiciário: um estudo de caso do município de Santo André**. 2017. Disponível em: <http://www.enadir2017.sinteseeventos.com.br/arquivo/downloadpublic2?q=YToyOntzOjY6InBhcmFtcyI7czozMzoiYToxOntzOjEwOiJRRF9BUiFVSVZPIjtzOjI6Ijg0Ijt9IjtzOjE6ImgiO3M6MzI6IjgzNmNmYzBjNmY2Y2OTRhYTZiNzRmMmE0ZjE4MDVjIjt9>. Acesso em: 11 abr 2019.

OLIVEIRA, L; SANTOS, Silvana. Igualdade nas relações de gênero na sociedade do capital: limites, contradições e avanços. **Rev. Katál.** Florianópolis v. 13 n. 1 p. 11-19 jan./jun. 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rk/v13n1/02.pdf>. Acesso em: 05 out 2018.

ONU. ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **O que são direitos humanos?** 2019. Disponível em: <https://nacoesunidas.org/direitoshumanos/>. Acesso em: 18 mar 2019.

PAES, Bárbara. **Acesso à informação e direito das mulheres.** São Paulo: Artigo 19, Brasil, 2016. Disponível em: <https://artigo19.org/wp-content/blogs.dir/24/files/2016/12/Acesso-%C3%A0-Infoma%C3%A7%C3%A3o-e-Direitos-das-Mulheres.pdf>. Acesso em: 11 abr 2019.

PINAFI, Tania. Violência contra mulher: políticas públicas e medidas protetivas na contemporaneidade. **Revista Histórica.** Ed. N°. 21. São Paulo, 2007. Disponível em: <http://www.historica.arquivoestado.sp.gov.br/materias/anteriores/edicao21/materia03/>. Acesso em: 06 nov 2018.

RABENHORST, Eduardo R. O que são direitos humanos? *in* ZENAIDE, Maria de Nazaré Tavares *et al.* **Direitos Humanos:** capacitação de educadores. João Pessoa: Editora Universitária/UFPB. 2008. 148p. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=2186-dirhumanos-volume1-pdf&Itemid=30192. Acesso em: 18 mar 2019.

REVISTA FÓRUM. Questão de Gênero. **Por que elas continuam com seus agressores?** 2015. Disponível em: <https://www.revistaforum.com.br/por-que-elas-continuam-com-seus-agressores/>. Acesso em: 11 abr 2019.

SECCHI, Leonardo. **Políticas Públicas:** conceitos, esquemas de análise, casos práticos. 2.ed. São Paulo: Cengage Learning, 2015.

SECRETARIA de Políticas para as Mulheres da Presidência da República. **Campanha Compromisso e Atitude pela Lei Maria da Penha – DF, 07/08/2012.** 2012. Disponível em: <http://www.compromissoeatitude.org.br/sobre-a-campanha/> Acesso em: 06 nov 2018.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico.** 23.ed. rev. e atual. – São Paulo: Cortez, 2007. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/3480016/mod_label/intro/SEVERINO_Metodologia_do_Trabalho_Cientifico_2007.pdf. Acesso em: 19 mar 2019.

SILVA, Maria Ozanira da Silva e. Avaliação de políticas e programas sociais: uma reflexão sobre o conteúdo teórico e metodológico da pesquisa avaliativa. SILVA, Maria Ozanira (Org). **Pesquisa avaliativa:** aspectos teórico-metodológicos. São Paulo: Veras Editora: São Luís: GAEPP, 2008 (p. 89 a 177).

WU, Xun. **Guia de políticas públicas:** gerenciando processos. Brasília: Enap, 2014.

**APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO COM AS FUNCIONÁRIAS
ENTREVISTADAS DA CASA DA MULHER BRASILEIRA**

1. DADOS DE IDENTIFICAÇÃO:

Nome: _____

Idade: _____

Estado Civil: _____

2. FORMAÇÃO:

2.1 Formação inicial (pode assinalar mais de uma opção)

() Sem formação

() Nível fundamental. Instituição: _____

() Nível médio. Instituição: _____

() Curso de nível superior. Instituição: _____ Ano de conclusão: _____

() Outros. Instituição: _____ Ano de conclusão: _____

3. EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Qual função/cargo (s) ocupado (s): _____

Vínculo empregatício: () terceirização () concurso

Tempo que trabalhou neste(s) local (is): _____

4. OUTRAS ATIVIDADES PROFISSIONAIS:

Realiza outra(s) atividade(s) profissional (is) () sim () não

Em caso afirmativo, qual (is)? _____

5. PERGUNTAS SOBRE O ATENDIMENTO E SERVIÇOS DA CASA DA MULHER BRASILEIRA

- I. Você considera que a Casa da Mulher Brasileira (CMB) se configura como uma política pública de enfrentamento à violência contra a mulher? Justifique.
- II. Você já se utilizou de alguma política da CMB? Se sim, qual/quais?

- III. Qual o tipo de violência mais comum que as mulheres atendidas pela CMB mais sofrem?
- IV. De acordo com os atendimentos oferecidos pela CMB, das mulheres atendidas, quem é o autor da violência mais frequente?
- V. Os filhos das mulheres atendidas presenciaram ou sofreram algum tipo de violência?
- VI. Em média, quanto tempo ocorria a situação de violência antes da procura pelo atendimento na CMB?
- VII. Por que as mulheres resolvem denunciar?
- VIII. Na maioria dos casos, o agressor foi preso? Se não for preso, o que acontece com ele?
- IX. As mulheres pedem medida protetiva contra o agressor?
- X. As mulheres acham que correm risco de vida?
- XI. As mulheres, depois que são atendidas, sentem-se seguras para retornar a sua residência?
- XII. As mulheres possuem alguma rede de apoio, fora o atendimento da CMB? Se sim, quais/quem?
- XIII. Para a maioria das mulheres atendidas, a CMB é perto ou longe da residência das mesmas?
- XIV. Você acha que a CMB possui uma localização de fácil acesso para as mulheres que procuram atendimento?
- XV. Normalmente, qual o meio de locomoção que as mulheres utilizam para chegarem até a CMB?
- XVI. Quando foi o primeiro atendimento das mulheres na CMB?
- XVII. Quanto à estrutura física da CMB, como você avalia? Bom estado (); Sucateado (); Pequeno (); Ampla (); Necessita de reformas; () Outros_____
- XVIII. Dentre os serviços utilizados, qual você apontaria mais eficaz e qual o menos eficaz? Justifique sua resposta.
- XIX. Você acha que o atendimento da Casa é/foi satisfatório? Por quê?
- XX. Como você avalia o atendimento oferecido para as mulheres?
- XXI. Qual nota você daria para o atendimento oferecido para as mulheres?
- XXII. Qual nota você daria para a qualidade dos serviços prestados as mulheres?
- XXIII. Na sua opinião, ficou algo a desejar no atendimento para as mulheres? Se sim, o que acrescentaria?
- XXIV. Você acredita que a CMB é/foi uma forma rápida e segura de resolver os problemas das mulheres atendidas?

- XXV. O que você considera que a CMB proporciona às mulheres?
- XXVI. Na sua opinião, quais os efeitos dos serviços prestados para a vida das mulheres?
- XXVII. A casa afirma que um de seus objetivos é realizar um atendimento de assistência integral e humanizado, diante da afirmativa resposta: Você considera que o atendimento cumpre a premissa de ser humanizado? Justifique sua resposta?
- XXVIII. Depois de serem atendidas pela CMB, as mulheres acabam sofrendo novas situações de violência?
- XXIX. Você indicaria os serviços da CMB para as mulheres vítimas de violência? Por quê?

APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Concordo em participar, como voluntária, do estudo que tem como pesquisadora responsável a aluna de graduação Livia Rocha Rodrigues, de matrícula de número 381921, do curso de Gestão de Políticas Públicas da Universidade Federal do Ceará, que pode ser contatada pelo e-mail livia_rodrigues_1996@hotmail.com e pelo telefone (85) 99790-7564. Tenho ciência de que o estudo tem em vista realizar entrevistas com as funcionárias da Casa da Mulher Brasileira sob orientação da professora Antônia Emanuela Oliveira de Lima, da referida Universidade, visando, por parte da discente a realização de um Trabalho de Conclusão de Curso de graduação intitulado “Políticas Públicas de Enfrentamento à Violência contra a Mulher: uma análise da Casa da Mulher Brasileira de Fortaleza/CE”. O objetivo desta pesquisa é: analisar os serviços prestados na Casa da Mulher Brasileira de Fortaleza/CE. Minha participação consistirá em conceder uma entrevista que será gravada e transcrita. Entendo que esse estudo possui finalidade de pesquisa acadêmica, que os dados obtidos serão divulgados e publicados na pesquisa citada. A aluna providenciará uma cópia da transcrição da entrevista para meu conhecimento, caso eu julgue necessário. Além disso, sei que posso abandonar minha participação na pesquisa quando quiser e que não receberei nenhum pagamento e nem terei nenhum custo por esta participação.

Assinatura da participante

RG ou CPF

Fortaleza, ____ de _____ de 2019